

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –
филиал Сибирского федерального университета

педагогика и психологии
факультет

психологии развития личности
кафедра

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

44.03.02.05 Психология и социальная педагогика
код и наименование специальности (направления)

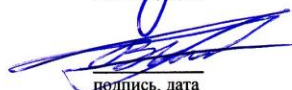
ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ

Руководитель


подпись, дата

Е.В.Тарадаева
инициалы, фамилия

Выпускник


подпись, дата

В.А.Ильиных
инициалы, фамилия

Лесосибирск 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –
филиал Сибирского федерального университета

педагогике и психологии
факультет

психологии развития личности
кафедра

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

44.03.02.05 Психология и социальная педагогика
код и наименование специальности (направления)

Работа защищена «20» июня 2016г. с оценкой «Отлично»

ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ

Председатель ГЭК

Члены ГЭК

Научный руководитель

Секретарь

Выпускник

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

И.О.Логина

инициалы, фамилия

В.Н.Шурдукалов

инициалы, фамилия

В.Н.Лутошкина

инициалы, фамилия

Т.В.Соловьева

инициалы, фамилия

С.В.Кованенко

инициалы, фамилия

О.Л.Ефимова

инициалы, фамилия

Е.В. Тарадаева

инициалы, фамилия

Г.А.Паркайкина

инициалы, фамилия

В.А Ильиных

инициалы, фамилия

Лесосибирск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---------------|---|
| Введение..... | 4 |
|---------------|---|

| | |
|---|----|
| Глава 1. Исследование коммуникативной компетентности в психолого-педагогической литературе..... | 9 |
| 1.1 Понятие коммуникативной компетентности..... | 9 |
| 1.2 Общие характеристики коммуникационного процесса..... | 14 |
| 1.3 Особенности коммуникативной компетентности студентов и необходимость её развития в период обучения..... | 19 |
| 1.4 Социально-психологический тренинг, как условие развития коммуникативной компетентности..... | 22 |
| Глава 2. Экспериментальное исследование уровня коммуникативной компетентности студентов..... | 26 |
| 2.1 Цель, задачи исследования, диагностический инструментарий исследования..... | 26 |
| 2.2 Результаты исследования и их психологический анализ..... | 32 |
| 2.3 Рекомендации по развитию коммуникативной компетенции..... | 66 |
| Заключение..... | 69 |
| Список использованной литературы..... | 71 |
| Приложения..... | 75 |

ВВЕДЕНИЕ

Человеческое общество немислимо вне общения. Общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить люди вынуждены взаимодействовать. Общается всегда деятельный человек, деятельность которого пересекается с деятельностью других людей. Общение позволяет организовывать общественную деятельность и обогатить её новыми связями и отношениями между людьми.

Формирование коммуникативной компетентности у студентов является одним из необходимых факторов становления их как будущих профессионалов. Задача вуза - дать студентам правильное представление о коммуникативных свойствах личности, которые необходимы высококвалифицированному специалисту, и за годы обучения сформировать, усовершенствовать эти качества.

На современном этапе среда приобретает ведущее значение в деле формирования человека нового типа. Одним из ведущих показателей социально-активной личности является умение контактировать и сотрудничать с другими людьми. В связи с этим процесс межличностного общения носит все более сложный, экстенсивный характер. Это способствует актуализации интереса к проблемам взаимодействия личности в сфере общения.

Проблема общения, коммуникации является фундаментальной проблемой психологии, а само понятие общения, коммуникации является базовой категорией психологической науки (Б.Ф. Ломов).

Исследование общения в отечественной психологии берет начало с работ В.М. Бехтерева, А.Ф. Лазурского, З.М. Мясищева. Психологические проблемы общения нашли отражение в работах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, Б.Г. Ананьева, А.Н. Леонтьева.

Значительный вклад в развитие теории коммуникации внесли отечественные психологи (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, А.А. Брудный, Л.А. Карпенко, В.Н. Куницына, В.А. Лабунская, А.А., М.И. Лисина, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов, А.А. Реан, В.В. Рыжов, Е.Ф. Тарасов, Т.Н. Ушакова и др.), а также зарубежные ученые (J. Bowlby, M.Argyle, Bruner J.S., A.W. Combs, M.L. Hoffman).

Проблемы коммуникации в связи с теорией информации отражены в исследованиях Ч. Осгуда, Дж. Миллера, Д. Бродбента, Г. Гебнера, Д. Бедло, Г. Лассвелла.

Проблеме общения посвящены исследования многих отечественных психологов и педагогов (Ф.Н. Гоноболин, В.А. Кан-Калик, Е.А. Климов, В.А. Крутецкий, Н.В. Кузьмина, А.А. Леонтьев, А.К. Маркова, ИТ.М. Митина, В.А. Мудрик, Л.А. Поварницына, В.В. Рыжов.

Несмотря на многочисленные теоретические и экспериментальные исследования проблема развития коммуникативных свойств личности все еще требует дальнейшего изучения, так как в известных концепциях нет однозначного ответа на вопросы о природе, закономерностях развития и факторах формирования коммуникативных свойств личности, нетединого взгляда на феноменологию, классификацию этих свойств. Следовательно, необходим системный анализ научного знания о коммуникативных характеристиках, чтобы обобщить основные концепции изучения коммуникативных свойств личности и определить наиболее существенные факторы формирования этих свойств.

Тема «Развитие коммуникативных способностей у студентов» очень актуальна сегодня. Актуальность исследования обусловлена терминологической неопределенностью понятия коммуникативных свойств личности, необходимостью анализа направлений в изучении этих свойств.

Коммуникация – это процесс общения и передачи информации между людьми или их группами в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи. Коммуникация – это одно из необходимых

условий жизни человека в социуме, а коммуникабельность – одна из важных системных характеристик, сопутствующих успеху.

В данной работе под коммуникативными свойствами личности понимаются устойчивые характеристики особенностей поведения человека в сфере общения, значимые для его социального окружения. Сами свойства имеют физиологическое и психическое происхождение и взаимосвязаны между собой. Это позволяет нам, на основе трудов В.В. Рыжова и В.А. Богданова, выделить условно из структуры личности системы этих свойств, коммуникативную структуру личности, стабильное целостное образование. Исходя из изложенного понимания коммуникативных свойств личности, мы сформулировали цели и задачи исследования.

Цель: Выявить уровень коммуникативной компетентности у студентов и возможности ее развития.

Предмет: возможности развития коммуникативной компетентности студентов.

Объект: коммуникативная компетентность студентов.

Гипотеза теоретического и опытно-экспериментального исследования состояла в возможности развития коммуникативных способностей у студентов посредством применения в учебном процессе специальной системы занятий обучающе-развивающего характера.

Задачи:

1. Проанализировать психолого - педагогическую литературу по проблеме исследования;
2. Систематизировать накопленные в психологической науке данные о понятии коммуникативной компетентности и ее развитии,
3. Диагностировать уровень сформированности коммуникативной компетентности у студентов;
- 4 . Разработать программу с целью повышения уровня коммуникативных умений у студентов;

5. Сравнить показатели уровня коммуникативной компетентности до и после тренинга;

6. Выработать рекомендации для студентов по развитию коммуникативной компетенции.

Исследование студентов проводилось с помощью следующих методик:

1. Тест - опросник коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) (автор Федоришин Б.А.)

2. Тест коммуникативных умений (Автор: Михельсон Л. Перевод и адаптация Гильбуха Ю. З.)

3. Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Опытно-экспериментальной базой исследования явился Красноярский государственный педагогический университет им.В.П. Астафьева. Общее количество испытуемых 31 чел.

Теоретическая значимость: В теоретической части работы уточнено понятие «коммуникативная компетентность», определена структура коммуникативной компетентности, раскрыта сущность коммуникативной компетентности, в связи с чем раскрыта необходимость развития у студентов компетентности в общении, представлены особенности тренинговой работы по развитию коммуникативной компетентности.

Практическая значимость: программа социально-психологического тренинга коммуникативных умений может быть использована психологами, педагогами при подготовке будущих специалистов с высоким уровнем коммуникативной компетенции.

Структура работы: состоит из введения, двух глав (теоретический анализ литературы и описание проведения и анализ результатов экспериментального исследования), заключения, списка литературы и приложения. В работе представлено 13 таблиц и 14 рисунков.

Глава 1. ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЕ

1.1 Понятие коммуникативной компетентности

Понятие « коммуникативная компетентность » впервые было использовано Бодалевым А.А. и трактовалось, как способность

устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) [3].

В социологической энциклопедии уточняется, что коммуникативная компетентность - это «...ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на:

- знаниях и чувственном опыте индивида;
- способность эффективно взаимодействовать с окружающими,
- благодаря пониманию себя и других, при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды».

Куницина В.Н. определяет коммуникативную компетентность просто как «успешность общения» [7].

По определению В.И. Жукова коммуникативная компетентность - это психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми». В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека [5].

Коммуникативная компетентность человека преимущественно складывается на основе опыта общения между людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Кроме того, умения вести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации.

Коммуникативная компетентность - это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица.

Комплексное исследование коммуникативной компетентности встречается в работах И.Н. Зотовой. По моему мнению коммуникативная компетентность представляет собой комплексное образование, состоящее из трех компонентов: эмоционально-мотивационный, когнитивный и поведенческий компоненты.

1. Эмоционально-мотивационный компонент образуют потребности в позитивных контактах, мотивы развития компетентности, смысловые установки «быть успешным» партнером взаимодействия, а также ценности общения и цели.
2. В когнитивный компонент входят знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также смыслы, образ другого как партнера взаимодействия, социально-перцептивные способности, личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности.
3. На поведенческом уровне это индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия, а также субъективного контроля коммуникативного поведения [6].

В результате анализа работ различных авторов, изучающих коммуникативную компетентность, Зотова И.Н. делает вывод, что в структуру включаются достаточно разноплановые элементы. Вместе с тем, среди этого многообразия четко выделяются следующие компоненты:

коммуникативные знания;

коммуникативные умения;

коммуникативные способности.

Коммуникативные знания - это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. К этой области относится и знание о степени развития у

себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие не эффективны.

Коммуникативные умения: умение организовывать текст сообщения в адекватную форму, речевые умения, умение гармонизировать внешние и внутренние проявления, умение получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры и др. Выделяются группа интерактивных умений: умение строить общение на гуманной, демократической основе, инициировать благоприятную эмоционально-психологическую атмосферу, умение самоконтроля и саморегуляции, умение организовывать сотрудничество, умение руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики и этикета, умения активного слушания, - и группа социально-перцептивных умений: умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербальным сигналам его состояния, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности, умения производить благоприятное впечатление.

Коммуникативные способности, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление. [17;6]

В работах других исследователей вышеуказанные компоненты и составляющие коммуникативной компетентности рассматриваются в отдельности. Так же есть исследования, где составляющие коммуникативной компетентности рассматриваются под другим углом.

Исследуя понятие коммуникативной компетентности, Лабунская В.А. выделяет в нем три составляющие:

- точность (правильность) восприятия других людей;
- развитость невербальных средств общения;
- владение устной и письменной речью [11].

Емельянов Ю.Н. характеризует качественное своеобразие понятия коммуникативной компетентности, он считает, что коммуникативная компетентность представляет собой совокупность следующих качеств:

1. способность человека брать на себя и исполнять различные социальные роли;
2. способность адаптироваться в социальных группах и ситуациях,
3. умение свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения;
4. способность организовывать и управлять «межличностным пространством» в процессе инициативного и активного общения с людьми;
5. осознание своих ценностных ориентаций, потребностей;
6. техники работы с людьми;
7. перцептивные возможности [4].

Петровская Л.А. обращает внимание на три стороны коммуникативной компетентности. Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров - коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Следовательно можно говорить о различных видах компетентности в общении [12]. Петровская Л.А. так же отмечает, что коммуникативная компетентность (компетентность в общении) предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. Автор считает, что именно гибкость в адекватной смене психологических позиций является одним из существенных показателей компетентного общения [12].

Езова С.А. так же рассматривает коммуникативную компетентность с точки зрения ее составляющих. Она считает, что коммуникативная компетентность включает способность человека применять знания, умения, личностные качества:

- в построении и передаче сообщения (содержания общения) посредством традиционного и виртуального взаимодействия;
- в выстраивании отношений;
- в выборе тактики поведения;
- в формах общения с партнером [16].

Таким образом, Езова С.А., как и многие другие авторы, считают, что основным фактором коммуникативной компетентности являются коммуникативные способности. Васильева Г.С. в состав коммуникативной компетентности включает три вида таких способностей: гностические, экспрессивные и интерактивные.

Крючкова О.В. под коммуникативной компетентностью понимает совокупность коммуникативных способностей человека, которые проявляются в его общении с людьми и позволяют добиваться поставленных целей:

1. Способность точно воспринимать ситуацию общения и оценивать вероятность достижения в ней поставленных целей.
2. Способность правильно понимать и оценивать людей.
3. Способность выбирать средства и приемы общения таким образом, чтобы они соответствовали ситуации, партнерам и поставленным задачам.
4. Способность подстраиваться под индивидуальные особенности партнеров, выбирая адекватные средства общения с ними как на вербальном, так и невербальном уровнях.
5. Способность оказывать влияние на психическое состояние людей.
6. Способность изменять коммуникативное поведение людей.
7. Способность сохранять и поддерживать хорошие взаимоотношения с людьми.
8. Способность оставлять у людей благоприятное впечатление о себе.

О высокоразвитой коммуникативной компетентности, по мнению О.В. Крючковой, речь может идти только в том случае, если человек обладает этими способностями и проявляет их в общении с людьми [9].

Развитие коммуникативной компетентности в онтогенезе происходит по мере развития характера и направленности умственной и общей активности. Характер коммуникативной активности индивида зависит от его коммуникативной компетентности, признаваемых им коммуникативных ценностей, от специфики мотивации и потребностей в общении. Таким образом, коммуникативная компетентность представляет собой интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида. Не смотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетентности, все авторы сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

1.2 Общие характеристики коммуникационного процесса

Специфической формой взаимодействия человека с другими людьми как членами общества является общение, в котором реализуются социальные отношения людей. В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми; интерактивная сторона – в организации взаимодействия между людьми; перцептивная сторона общения - в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. Коммуникация (лат. "communicatio" буквально означает "общее" или "разделяемое всеми") – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

Цели коммуникаций:

- Обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления;
- Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией;
- Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.
- Регулирование и рационализация информационных потоков.

Виды коммуникации:

- межличностные или организационные коммуникации на основе устного общения;
- коммуникации на основе письменного обмена информацией.

Межличностные коммуникации делят также на вербальные и невербальные. Вербальная коммуникация может быть представлена как в устном, так и письменном виде, при этом выбор метода коммуникации зависит от характера передаваемой информации. Устная коммуникация является наиболее эффективной с точки зрения привлечения и сохранения внимания получателя информации, а также получения обратной связи. В то же время она не позволяет отправителю послания в полной мере контролировать его содержание, сопряжена со значительным уровнем помех в системе. Письменная коммуникация обеспечивает более высокую степень чистоты передачи информации и позволяет сохранить ее в неизменном виде в течение неопределенного времени, а также дает возможность получателю информации уточнить ее неограниченное число раз. Невербальная коммуникация – взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации. Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- Выразительных движений тела – экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы);
- Звукового оформления речи (высота, громкость, скорость, ритмичность);

- Определенным образом организованной микросреды, окружающей человека (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять).

Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме. Причинами плохой коммуникации могут быть:

1. ошибки в построении высказываний:

- неправильный выбор слов,
- сложность сообщения,
- нелогичность,
- использование неподходящих выражений;

2. неубедительность в общении:

- не способность получить поддержку других,
- не способность изменить направление мыслей других,
- необходимость в помощи в продвижении своих идей,
- не преодоление возражений,
- ограниченность в способах улучшения влияния,
- пренебрежение фактами, представление фактов без изложения вероятных выгод и результатов;

3. недостаточная уверенность в себе;

4. неверный выбор стиля общения;

5. неверное построение письменной коммуникации:

- избегание общения в письменной форме,
- не структурированность,
- склонность к написанию очень длинных сообщений,
- использование не к месту жаргонных выражений,
- не уверенность в том, как правильно структурировать письменное сообщение,
- не внимательность к орфографии и пунктуации,

- склонность использовать одинаковый стиль письма для обращения к разным адресатам;
- 6. стереотипы – устойчивое мнение относительно отдельных лиц или ситуации, основанное на упрощенном видении действительности; в результате нет объективного анализа и понимания;
- 7. "предвзятые представления" - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- 8. отсутствие внимания и интереса собеседника.

Успех коммуникации определяется следующими позитивными факторами: 1.

уверенность в себе;

2. использование понятного языка;

3. убедительность в общении:

- оперирование фактами в качестве аргументов,
- изменение направление мысли других,
- получение поддержки и согласия со своей точкой зрения,
- убедительная ориентация в обсуждаемом вопросе,
- адаптация в соответствии с сигналами, поступающими от собеседника,
- ведение переговоров, привлечение других на свою сторону,
- умение позиционировать (продать) идею как возможность, перспективу;

4. изменение стиля поведения с разными людьми;

5. получение положительной обратной связи.

Коммуникативное взаимодействие — это не просто обмен информацией: ведь общение — процесс многосторонний, включающий в себя перцептивные и интерактивные компоненты. При общении, направленном на решение управленческих задач, просто поверхностный контакт не приводит к нужному результату. Коммуникативное взаимодействие складывается из определенных структурных компонентов.

Человек начинает участвовать в общении еще до того, как произнесет первое слово. Он остается в поле общения после того, как разговор окончен. В акте общения можно выделить 4 этапа:

1. "Переключение" на собеседника.
2. Установление контакта (распределение ролей).
3. Выбор языка и его использование.
4. Разрыв контакта.

1. "Переключение" на собеседника. Этот этап коммуникативного взаимодействия можно назвать переключением из общения с самим собой на общение с партнером. Суть его в том, что здесь происходит своеобразная психологическая настройка на самого партнера и на общение с ним. "Настройка на партнера" - это быстрое и непосредственное (чаще всего визуальное) выявление того, в каком расположении духа, состоянии и настроении находится партнер по общению; это демонстрация партнеру вашей готовности к контакту, вашего внимания и интереса к нему. Экспериментально установлено, что при первом контакте решающими для формирования впечатлений становятся первые четыре минуты общения. Именно четыре минуты органы чувств и восприятие работают максимально интенсивно, позволяя сформировать впечатление о другом человеке.

2. Установление контакта (распределение ролей). Для эффективного общения, т.е. взаимодействия на уровне обмена информацией, необходим контакт. Он должен быть как вербальным, так и невербальным. Контакт можно считать установленным тогда, когда оба партнера уверены в обоюдном участии в общении. Одновременно с фиксацией контакта происходит выбор типа ситуации (игровая, деловая, интимная и т. д.). Сигналы выбора типа ситуации те же, что и при распределении ролей, т.е. и вербальные и невербальные. Если оба человека выбирают один и тот же тип ситуации, этим автоматически определяются роли каждого. Благодаря ролям последующее общение протекает в четких рамках, и каждый знает, чего следует ожидать от партнера и что делать самому.

3. Выбор языка. Этот этап можно назвать речевым этапом контакта. По времени обмен словесной информацией занимает обычно большую часть акта общения. В течение речевого этапа выбирается язык общения, приемлемый для обоих участников, складываются конкретные формулировки, выдвигаются аргументы и т. д. Изменение позиций и поиск компромиссов происходит именно на этом этапе.

4. Разрыв контакта или "выход из контакта". Общее правило: нужно произвести ряд предварительных действий, занимающих секунды или минуты. Начинается разрыв контакта на невербальном уровне и сопровождается словами о том, что тема разговора исчерпана[5]

1.3 Особенности коммуникативной компетентности студентов и необходимость её развития в период обучения

В настоящее время особенно важен высокий уровень коммуникативной компетентности, т. к. коммуникация выступает одним из главных средств профессиональной деятельности, без которого не могут быть решены задачи.

Коммуникативная компетентность как часть культуры общения является необходимым социально-психологическим условием достижения мастерства и успешной профессиональной деятельности будущего специалиста. Развитие навыков общения представляет собой процесс овладения культурными инструментами общения и нравственными нормами поведения, которые выработаны в ходе общественно-исторической практики и приняты в той социокультурной группе, к которой принадлежит тот или иной человек. В этой связи актуальной проблемой высшей школы является подготовка студентов к продуктивному профессиональному общению.

Развитие коммуникативной компетентности через решение коммуникативной задачи общения, рассматривали В.А. Кан-Калик, А.В. Мудрик, Н.В. Никандров и др. Факторы коммуникативной компетентности

выделяли В.Л. Захаров, Ю.Ю. Хрящева. Компоненты коммуникативной компетентности рассматривали Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, В.А. Лабунская, выделяя познавательный компонент. Эмоциональный компонент коммуникативной компетентности, как наиболее важную и сложную составляющую, изучали А. А. Бодалев, Б.Ф. Ломов. Непосредственно изучением студенческого возраста и выделением характерных для него особенностей развития занимались Б.Г. Ананьев, М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, В.А. Слостенин.

В социальной психологии в структуре общения выделяются три основных компонента, или аспекта: коммуникативный обмен, взаимодействие и восприятие человека человеком. Из данного представления о структуре общения следует, что коммуникативная компетентность - это сложное, многомерное образование. Нами коммуникативная компетентность определяется как умение и ориентированность в области межличностного общения, основанные на знаниях, чувственном опыте и свободном владении средствами общения [1]

ВУЗ, ставя перед собой задачу развития коммуникативной компетентности у студентов, может использовать с этой целью, как учебные программы, так и специальные методы обучения. Для формирования коммуникативных качеств личности подходят такие методы воздействия, которые могут позволить человеку взглянуть на тенденции в собственном поведении, понять особенности своих мотивов и установок. К таким методам воздействия на социально-психологическую структуру личности относятся, в частности, социально-психологический тренинг. Теоретические основы влияния тренинговых занятий на развитие коммуникативной компетентности появились в исследованиях западных психологов Дж. Морено, К. Роджерса, Г. Шепарда. Позднее и отечественные исследователи обратились к данной проблеме, рассматривая возможные формы социально-психологического тренинга, классифицируя по разным основаниям (М.Р. Битянова, Л.А. Петровская, В.В. Петрусинский, А.В. Федотова и др.).

Развитие личности студента как будущего специалиста с высшим образованием идет в ряде направлений: укрепляется профессиональная направленность, развиваются необходимые способности; совершенствуются, «профессионализируются» психические процессы, состояния, опыт; повышается чувство долга, ответственность за успех профессиональной деятельности; крепнет профессиональная самостоятельность и готовность к будущей практической работе. В свете задач стоящих перед педагогом, ставится понятным тот научный интерес, который проявляется во многих вузовских коллективах нашей страны к проблеме совершенствования профессиональной подготовки будущего специалиста. Накоплено немало фактов, свидетельствующих о том, как много значит для студента общение не только с преподавателями, но и со сверстниками. О.В. Николаева выделяла основные проблемы в области развития коммуникативной компетентности у студентов:

Студенты недостаточно владеют навыками слушания. При этом они испытывают затруднения в тех случаях, когда требуется пояснить или продолжить уже высказанную сокурсником мысль; студенты часто демонстрируют недоразвитие навыков делового общения. Это проявляется в неспособности организовать сотрудничество с малоизвестными людьми, а также в устойчивом нежелании выполнять учебные задания совместно с неприятными в личном плане. Эта особенность - следствие недостаточного опыта групповой работы в школе. Некоторые студенты признавались, что только в вузе впервые столкнулись с групповой формой обучения;

Практически все преподаватели сталкиваются с необходимостью заставлять студентов (прямым или косвенным путем) формулировать вопросы. Приоритетной задачей вузовской коммуникативной подготовки студентов считается перестановка акцентов с монологической речи и пассивного слушания на диалог;

Одной из актуальных проблем является неспособность большинства студентов аргументировано, разносторонне, с привлечением жизненного

опыта и научных знаний излагать свою точку зрения. Чаще всего это практически не связано с развитием речи, информированности или словарным запасом будущего специалиста, а объясняется отсутствием опыта участия в дискуссиях. Этот недостаток усугубляется тем, что, на наш взгляд, требования к современному студенту чрезвычайно высоки. Он должен не только уметь грамотно изложить свою позицию, но и быть убедительным, ярким и оригинальным в качестве организатора и участника диалога [18].

1.4 Социально-психологический тренинг, как условие развития коммуникативной компетентности

Термин «социально-психологический тренинг» введен немецким ученым Форвергом М. Основное назначение социально-психологического.

Группы социально - психологического тренинга реализуют потребность человека в эмоциональном тепле и контакте с другим человеком. Именно здесь, по Рудестаму К., «человек чувствует себя принятым и понимающим, пользующимся доверием и доверяющим, окруженным заботой и заботящимся, получающим помощь и помогающим». Особую ценность представляет помощь и поддержка людей, имеющих аналогичные проблемы и переживания. В таких поддерживающих и контролируемых условиях облегчается самораскрытие и самоисследование личности, на фоне которых только и возможно успешное обучение.

Специфическими чертами социально-психологического тренинга являются:

1. соблюдение ряда принципов групповой работе,
2. нацеленность на психологическую помощь участников группы в саморазвитии, при этом такая помощь исходит не только от ведущего, сколько от самих участников группы,
3. наличие более или менее постоянной группы,
4. определенная пространственная организация (чаще всего работа в удобном, изолированном помещении, участники большую часть времени проводят в кругу),

5. акцент на взаимоотношения между участниками группы, которые развиваются и активизируются в ситуации «здесь и теперь»,
6. применение активных методов групповой работы,
7. объективация субъективных чувств и эмоций участников группы относительно друг друга и происходящего в группе, вербализованная рефлексия.
8. атмосфера раскованности и свободы общения между участниками, климат психологической безопасности [10].

В рамках этих черт существует огромное количество модификаций конкретных форм тренингов, различающихся между собой по целому ряду признаков. Одной из таких форм является тренинг развития компетентности в общении (коммуникативной компетентности, коммуникативных умений).

Основы тренинга коммуникативной компетентности подробно рассмотрены в работах Андреевой Г. А., Богомоловой Н. Н., Емельянова Ю. Н., Петровской Л. А., Хараша А. И. и др. Авторы отмечают, что в социально-психологическом тренинге развитие коммуникативной компетентности происходит неестественным путем, а с помощью специальных приемов, заключающихся в создании особых ситуаций воздействия. Тренинг коммуникативной компетентности заключается в выработке социально-психологических умений, связанных с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний:

1. умение психологически верно и ситуативно обусловлено вступить в общение;
2. умение поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнера;
3. умение психологически точно определить «точку» завершения общения;
4. умение максимально использовать социально - психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии;

5. умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
6. умение прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий;
7. умение психологически настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению, умение овладеть и удержать инициативу в общении;
8. умение спровоцировать «желаемую реакцию» партнера по общению;
9. умение формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера в общении [2].

В тренинг коммуникативной компетентности могут быть включены упражнения целью которых является: снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, формирование мускульной свободы в процессе общения, овладение навыками психофизиологической саморегуляции, развитие навыков произвольного внимания, наблюдательности, развитие навыков невербального общения, формирование умения управлять вниманием партнеров по общению и т.д.

Таким образом, психологический тренинг представляет собой совокупность активных методов практической психологии, которые используются как в рамках клинической психотерапии, так и для работы со здоровыми людьми, имеющими психологические проблемы, в целях оказания им помощи.

Анализ литературы по проблеме развития коммуникативной компетентности студентов с помощью тренинга позволил сделать следующие выводы:

Коммуникативная компетентность рассматривается большинством авторов, как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в ситуациях личностного взаимодействия. В состав компетентности включаются когнитивные (ориентированность,

социальные психологические знания и перцептивные способности), исполнительские (установки, опыт, система отношений личности) компоненты.

Источниками коммуникативной компетентности являются: врожденные особенности личности, воспитание, жизненный опыт, общая эрудиция и специальные методы обучения. Наилучший обучающий эффект на сегодняшний день дают групповые методы. В России они выступают под названием «группы социально- психологического тренинга».

Одним из наиболее эффективных методов развития коммуникативной компетентности является тренинг, представляющий собой синтез всех активных средств обучения. В исследованиях влияния тренинга на изменение уровня коммуникативной компетентности подтверждается его эффективность.

Таким образом, коммуникативная компетентность является неотъемлемой составляющей любой личности . В связи с этим при обучении в ВУЗе студентам необходимо корректировать коммуникативные умение и повышать уровень коммуникативной компетентности, а одним из самых эффективных способов в его повышении является тренинг.

Глава 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ

2.1 Цель, задачи исследования, диагностический инструментарий исследования

Цель исследования: выявить уровень коммуникативной компетентности студентов и возможности ее развития.

Гипотеза: предположим, что на уровень коммуникативной компетентности студентов может повлиять тренинг коммуникативных умений;

Задачи:

1. Диагностировать уровень сформированности коммуникативной компетентности у студентов;
2. Разработать программу и провести тренинг коммуникативных умений;
3. Сравнить показатели уровня коммуникативной компетентности до и после тренинга;
4. Выявить влияние тренинга на изменение уровня коммуникативной компетентности студентов.

Исследование студентов проводилось с помощью следующих методик:

1. Тест - опросник коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) (автор Федоришин Б.А.)
2. Тест коммуникативных умений (Автор: Михельсон Л. Перевод и адаптация Гильбуха Ю. З.)
3. Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК)

В исследовании принимали участие студенты 5 курса Красноярского государственного педагогического университета им.В.П. Астафьева. Общее количество испытуемых 31 чел.

Состав выборки представлен в таблице 1.

Таблица 1 - Характеристики испытуемых

| | Контрольная группа | Экспериментальная |
|----------------|--------------------|-------------------|
| количество чел | 15 | 16 |
| Из них девушек | 12 | 12 |
| Из них юношей | 3 | 4 |

Выборка в целом состояла из 31 чел., из них контрольная группа — 15 чел. И экспериментальная группа — 16 чел. В контрольной группе из 15 чел. 12

девушек и 3 юноши, а в экспериментальной группе 12 девушек и 4 юноши. Здесь необходимо заметить сразу, что гендерный аспект в исследовании не учитывался. Возраст испытуемых от 20 до 35 лет.

Краткая характеристика методик:

Тест-опросник КОС [36]

Цель: исследование коммуникативных и организаторских склонностей.

Возрастной диапазон: от 17 лет.

Тест КОС можно проводить и с одним испытуемым и с группой. Испытуемым раздаются тексты опросника, бланки для ответов, и зачитывается инструкция. Цель обработки результатов – получение индексов коммуникативных и организаторских склонностей. Для этого ответы испытуемого сопоставляют с дешифратором и подсчитывают количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским склонностям.

Уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей характеризуется с помощью оценок по шкале следующим образом.

- испытуемые, получившие оценку 1, – это люди с низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей;
- испытуемые, получившие оценку 2, имеют коммуникативные и организаторские склонности ниже среднего уровня. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды. Во многих делах они предпочитают избегать проявления самостоятельных решений и инициативы;
- для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих

знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей;

- испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принимать самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям;
- испытуемые, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают, потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, это инициативные люди, которые предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято другими. Они могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает, и сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именованному способ поведения в данной ситуации.

Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера
- ситуации, в которых студент должен реагировать на отрицательные высказывания
- ситуации, в которых к студенту обращаются с просьбой
- ситуации беседы
- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека).

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника.
2. Реагирование на справедливую критику.
3. Реагирование на несправедливую критику.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет".
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт.

Оценка по всем шкалам производится по трем параметрам «уверенность», «зависимость», «агрессивность».

Инструкция методики, текст, ключи и алгоритм обработки результатов находятся в Приложении А.

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК). [36]

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности.

Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа. Методика рассчитана на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

Методика предусматривает оценку уровня коммуникативной и социальной компетентности по 7 шкалам (факторам):

Фактор А

- Высокая оценка +А – открытый, легкий, общительный.
- Низкая оценка –А – необщительный, замкнутый.

Фактор В

- Высокая оценка +В – с развитым логическим мышлением, сообразительный.
- Низкая оценка –В – невнимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

Фактор С

- Высокая оценка +С – эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.
- Низкая оценка –С – эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор Д

- Высокая оценка +Д – жизнерадостный, беспечный, веселый.
- Низкая оценка –Д – трезвый, молчаливый, серьезный.

Фактор К

- Высокая оценка +К – чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением.
- Низкая оценка –К – полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

Фактор М

- Высокая оценка +М – предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.
- Низкая оценка –М – зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

Фактор Н

- Высокая оценка +Н – контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам.
- Низкая оценка –Н – импульсивный, неорганизованный.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- 16-20 – максимальный уровень;
- 13-15 – преобладающая выраженность факторов;
- 8-12 – средний уровень;
- 5-7 – низкий уровень.

Инструкция, текст методики, ключи и алгоритм обработки результатов представлены в Приложении Б.

Исследование проводилось в три этапа:

1. Констатирующий эксперимент. На этом этапе проводилась первичная диагностика коммуникативной компетентности у студентов всей выборки по всем трем методикам.
2. Формирующий эксперимент. На этом этапе в экспериментальной группе был проведен тренинг коммуникативной компетентности.

3. Контрольный эксперимент. На этом этапе проведена повторная диагностика уровня коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах.

После проведения эксперимента было проведено сравнение коммуникативной компетентности до и после тренинга в контрольной и экспериментальной группах.

В исследовании были использованы следующие методы математической обработки результатов:

1. Средние показатели;
2. Процентное соотношение
3. G-критерий знаков.

По результатам изменений показателей коммуникативной компетентности, произошедших в контрольной и экспериментальной группе, определялась значимость социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности у студентов.

2.2 Результаты исследования и их психологический анализ

На первом этапе исследования проведена диагностика коммуникативной компетентности в контрольной и экспериментальной группах по всем трем методикам. Результаты представлены в сводной таблице (Приложение В).

Уровень развития коммуникативных и организаторских способностей у студентов, выявленный с помощью методики КОС, оказался следующим (табл. 2).

Таблица 2 - Оценка сформированности коммуникативных и организаторских способностей студентов

| Оценка | Группа | | | |
|--------|-------------|------|-------------------|------|
| | Контрольная | | экспериментальная | |
| | Чел. | % | Чел. | % |
| 5 | 2 | 13,4 | 3 | 18,6 |

| | | | | |
|---|---|------|---|------|
| 4 | 3 | 20 | 3 | 18,6 |
| 3 | 4 | 26,6 | 3 | 18,6 |
| 2 | 3 | 20 | 5 | 31,5 |
| 1 | 3 | 20 | 2 | 12,5 |

Среди студентов экспериментальной группы оценки 3, 4 и 5 получили по 3 чел. (по 18,6 %), оценку 2 — 5 чел. (31,5 %) и оценку 1 — 2 чел. (12,5 %).

В контрольной группе оценка 5 выявлена у 2 чел. (13,4 %), оценка 1, 2 и 4 — по 3 чел. (по 20 %) и оценка 3 — 4 чел. (26,6 %).

В соответствии с результатами можно говорить, что в экспериментальной группе наибольшее количество студентов обладает низким уровнем развития коммуникативных и организаторских способностей. В то же время в контрольной группе наибольший процент студентов показал средний уровень развития коммуникативных и организаторских способностей. Испытуемых с высоким и очень высоким уровнем в обеих группах выявлен сравнительно небольшой процент.

Исходя из полученных данных, можно говорить, что коммуникативные и организаторские способности у студентов обеих групп не развиты и нуждаются в развитии.

Следующей была проведена диагностика по методике коммуникативных умений. Количество студентов и процент с преобладанием показателей методики «зависимость», «компетентность» и «агрессивность» представлены в табл. 3.

Таблица 3 - Преобладание показателей зависимости, компетентности или агрессивности у студентов.

| Показатель | группа | | | |
|------------|-------------|---|-------------------|---|
| | контрольная | | экспериментальная | |
| | Чел. | % | Чел. | % |
| | | | | |

| | | | | |
|----------------|---|------|---|------|
| Зависимость | 2 | 13,3 | 5 | 31,2 |
| Компетентность | 6 | 40 | 5 | 31,2 |
| Агрессивность | 7 | 46,7 | 6 | 37,6 |

По методике диагностики коммуникативных умений среди студентов выявлены следующие показатели:

В контрольной группе преобладание зависимости над остальными показателями выявлено у 2 чел. (13,3 %), преобладание агрессивности — у 7 чел. (46,7 %) и преобладание компетентности — у 6 чел. (40 %).

В экспериментальной группе преобладание зависимости в общении выявлено у 5 чел. (31,2 %), преобладание агрессивности в общении — у 6 чел. (37,6 %) и преобладание компетентности в общении — у 5 чел. (31,2 %).

Таким образом, в контрольной группе большинство студентов используют агрессивные способы общения, большая часть так же проявляет компетентность в общении. Среди студентов этой группы лишь незначительная часть предпочитает зависимые стратегии общения.

В экспериментальной группе результаты распределились равномерно между преобладанием всех трех показателей, т.е. одна треть студентов предпочитает агрессивные способы в общении, вторая треть в общении проявляет зависимость, и последняя треть студентов компетентна в общении.

И последней на первом этапе проведена методика диагностики коммуникативной и социальной компетентности. Результаты диагностики представлены в сводной таблице результатов исследования (Приложение Г). Количественные и процентные показатели различного уровня выраженности коммуникативно-социальной компетентности представлены в табл. 4 и 5.

Таблица 4 - Количественные и процентные показатели студентов с различным уровнем выраженности КСК в контрольной группе

| | |
|--|-------------|
| | Уровень КСК |
|--|-------------|

| факторы | | максимальны й уровень | Преобл. выр- ость фактора | Средний уровень | Низкий уровень |
|---------|------|--------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|
| А | Чел. | 2 | 2 | 9 | 2 |
| | % | 13,3 | 13,3 | 60,1 | 13,3 |
| В | Чел. | 1 | 4 | 9 | 1 |
| | % | 6,6 | 26,6 | 60,1 | 6,6 |
| С | Чел. | 4 | 6 | 4 | 1 |
| | % | 26,6 | 40 | 26,6 | 6,6 |
| Д | Чел. | 0 | 6 | 9 | 0 |
| | % | 0 | 40 | 60,1 | 0 |
| К | Чел. | 4 | 4 | 7 | 0 |
| | % | 26,6 | 26,6 | 46,8 | 0 |
| М | Чел. | 3 | 4 | 8 | 0 |
| | % | 20 | 26,6 | 53,4 | 0 |
| Н | Чел. | 3 | 8 | 4 | 0 |
| | % | 20 | 53,4 | 26,6 | 0 |

В контрольной группе выявлены следующие показатели коммуникативно-социальной компетентности:

Фактор А: максимально высокий уровень — 2 чел. (13,3 %), преобладающая выраженность фактора — 2 чел. (13,3 %), средний уровень — 9 чел. (60,1 %) и низкий уровень — 2 чел. (13,3 %).

Фактор В: максимально высокий уровень — 1 чел. (6,6 %), преобладание выраженности фактора — 4 чел. (26,6 %), средний уровень — 9 чел. (60,1 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,6 %).

Фактор С: максимально высокий уровень выявлен у 4 чел. (26,6 %), преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (40 %), средний уровень — 4 чел. (26,6 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,6 %).

Фактор Д: максимально высокий уровень не выявлен, преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (40 %), средний уровень — 9 чел. (60,1 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор К: максимально высокий уровень выявлен у 4 чел. (26,6 %), преобладающая выраженность фактора — 4 чел. (26,6 %), средний уровень — 7 чел. (46,8 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор М: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (20 %), преобладающая выраженность фактора — 4 чел. (26,6 %), средний уровень — 8 чел. (53,4 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор Н: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (20 %), преобладающая выраженность фактора — 8 чел. (53,4 %), средний уровень — 4 чел. (26,6 %) и низкий уровень не выявлен.

Таблица 5 - Количественные и процентные показатели студентов с различным уровнем выраженности КСК в экспериментальной группе

| факторы | | Уровень КСК | | | |
|---------|------|----------------------|------------------------------|-----------------|----------------|
| | | максимальный уровень | Преобл. выраженность фактора | Средний уровень | Низкий уровень |
| А | Чел. | 3 | 5 | 6 | 2 |
| | % | 18,7 | 31,2 | 37,5 | 12,5 |

| | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| В | Чел. | 4 | 4 | 8 | 0 |
| | % | 25 | 25 | 50 | 0 |
| С | Чел. | 2 | 8 | 6 | 0 |
| | % | 12,5 | 50 | 37,5 | 0 |
| Д | Чел. | 2 | 7 | 6 | 1 |
| | % | 12,5 | 43,7 | 37,5 | 6,3 |
| К | Чел. | 1 | 5 | 7 | 3 |
| | % | 6,3 | 31,2 | 43,7 | 18,7 |
| М | Чел. | 3 | 7 | 6 | 0 |
| | % | 18,7 | 43,7 | 37,5 | 0 |
| Н | Чел. | 3 | 6 | 6 | 1 |
| | % | 18,7 | 37,5 | 37,5 | 6,3 |

В экспериментальной группе выявлены следующие показатели коммуникативно-социальной компетентности.

Фактор А: максимально высокий уровень — 3 чел. (18,7 %), преобладающая выраженность фактора — 5 чел. (31,2 %), средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень — 2 чел. (12,5 %).

Фактор В: максимально высокий уровень — 4 чел. (25 %), преобладание выраженности фактора — 4 чел. (25 %), средний уровень — 8 чел. (50 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор С: максимально высокий уровень выявлен у 2 чел. (12,5 %), преобладающая выраженность фактора — 8 чел. (50 %), средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор Д: максимально высокий уровень — 2 чел. (12,5 %) преобладающая выраженность фактора — 7 чел. (43,7 %) , средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,3 %).

Фактор К: максимально высокий уровень выявлен у 1 чел. (6,3 %), преобладающая выраженность фактора — 5 чел. (31,2 %), средний уровень — 7 чел. (43,7 %) и низкий уровень — 3 чел. (18,7 %).

Фактор М: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (18,7 %), преобладающая выраженность фактора — 7 чел. (43,7 %), средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор Н: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (18,7 %), преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (37,5 %), средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,3 %).

По результатам исследования коммуникативной и социальной компетентности в контрольной и экспериментальной группе можно сделать следующие выводы.

Преобладающее большинство студентов контрольной и экспериментальной групп обладают средним уровнем развития КСК по фактору А. Это означает, что студенты в целом не обладают легкостью и открытостью в общении. Открытыми, легкими, стремящимися к общению как в контрольной, так и в экспериментальной группе обладает значительно меньший процент студентов. Необходимо отметить, что среди студентов есть и такие, которых можно назвать необщительными, замкнутыми (их тоже небольшой процент).

Преобладающий процент студентов контрольной и экспериментальной группы обладает средним уровнем выраженности КСК по фактору В. Это означает, что студентов в целом нельзя назвать внимательными в общении, они зачастую не отличаются сообразительностью и логическим мышлением во взаимодействии.

Необходимо отметить, что в экспериментальной группе выявлен больший процент студентов с максимально высоким уровнем выраженности фактора В, что означает, что именно эти студенты в общении используют логическое мышление, сообразительность, внимательность к собеседнику.

Максимально высокий уровень эмоциональной устойчивости наиболее характерен для студентов контрольной группы. В экспериментальной группе преобладает процент студентов с преобладанием выраженности фактора и средний уровень. Такие результаты указывают на то, что студенты контрольной группы более эмоционально устойчивы, зрелы и спокойны. Для студентов экспериментальной группы чуть более характерна эмоциональная неустойчивость, изменчивость, соблазн поддаваться чувствам.

По фактору Д в контрольной группе выявлен в основном средний уровень и преобладающая выраженность фактора Д. В отличие от этого, в экспериментальной группе результаты более разнородны: есть испытуемые с очень высоким и с низким уровнем развития КСК по фактору Д. Таким образом, в целом студенты контрольной группы обладают средним и повышенным уровнем жизнерадостности, безопасности и веселости. А среди студентов экспериментальной группы есть очень жизнерадостные, беспечные и веселые и есть молчаливые и серьезные.

Среди студентов контрольной группы выявлен высокий уровень, преобладание фактора и средний уровень развития КСК по фактору К. У студентов экспериментальной группы выявлены показатели во всех уровнях, но преобладающее большинство обладает средним уровнем выраженности фактора К. Это означает, что студенты контрольной группы, в сравнении со студентами экспериментальной группы, более чувствительны, чаще тянутся к другим, обладают более художественным типом мышления. В отличие от этого, студенты экспериментальной группы значительно чаще полагаются на себя, более реалистичны и рациональны.

По фактору М в контрольной группе чуть больше испытуемых показали средний уровень развития, в экспериментальной группе больший процент обладает преобладающей выраженностью фактора. В связи с этим можно говорить, что студенты контрольной группы более зависимы от группы, более конформны, чаще следуют за общественным мнением. А студенты экспериментальной группы более независимы и ориентированы на себя.

По фактору Н в контрольной группе явное большинство студентов оказалось в группе с преобладающей выраженностью фактора. В экспериментальной группе результаты более разнообразны, есть студенты с высоким, средним, низким уровнем и преобладающей выраженностью фактора. Следовательно можно заключить, что студенты в контрольной группе более склонны контролировать себя, более склонны к подчинению правилам. А среди студентов экспериментальной группы есть такие, которые склонны контролировать себя, умеют подчиняться правилам, но есть и такие, которых можно назвать импульсивными, неорганизованными.

Таким образом, на первом этапе исследования проведена диагностика коммуникативной компетентности студентов контрольной и экспериментальной группы.

Вторым этапом исследования была разработка и проведение социально-психологического тренинга коммуникативных умений.

Программа «Тренинга коммуникативной компетентности» разрабатывалась в соответствии следующими принципами:

1. Принцип экологичности. Все, что происходит на тренинге не должно нанести вред или стать помехой в свободном развитии участников группы и ведущих.
2. Принцип целесообразности. Все упражнения, игры, задания служат реализации единой цели.
3. Принцип последовательности. Каждое последующее задание базируется на опыте и переживаниях, полученных при выполнении предыдущих, новые ресурсы внедряются в процесс обучения.
4. Принцип открытости. Быть искренним перед группой, декларировать цели и задачи тренинга, отвечать, По-возможности, честно на поставленные вопросы, создавать условия для раскрытия потенциала каждого из участников.
5. Принцип достоверности. Упражнения адаптированы к той действительности, в которой живут и взаимодействуют участники.

Тренинг коммуникативной компетентности

Общая цель тренинга — развитие коммуникативной компетентности студентов.

Задачи тренинга:

1. Развитие доверительного отношения и осознание своей роли во взаимодействии с окружающими;
2. Развитие эмпатии, расширение репертуара способов взаимопонимания и восприятия;
3. Обучение распознавания своих и чужих эмоций;
4. Совершенствование навыков вербального и невербального общения

Аудитория: студенты 5 курса Красноярского государственного педагогического университета им.В.П. Астафьева. Общее количество 16 человек (экспериментальная группа).

Общая продолжительность - 12 часов 6 встреч по 2 раза в неделю.

Формы и методы работы:

Форма проведения. Обучение проводилось в форме социально-психологического тренинга. При разработке программы основной задачей было синтезировать имеющийся материал по теме и собрать наиболее эффективные методы и технологии.

Методы: при проведении тренинга коммуникативной компетентности применялись методы тренинга научения (необихевиоральный подход), когнитивно-поведенческой терапии, гуманистических традиций, гештальта.

В ходе тренинга использовались следующие приемы:

- разогревающие упражнения;
- моделирование ситуаций в ролевых играх;
- упражнения в парах, группах;
- групповые дискуссии.

Интегративный подход в проведении обучения позволил наиболее глубоко подойти к вопросам взаимодействия в социуме и получить участникам ценный опыт в исследовании как собственной личности, своих убеждений, привычек, так и навыков межличностного взаимодействия. Увидеть себя глазами сокурсников, прожить вместе сложные жизненные ситуации, смоделированные на тренинге, отреагировать и выразить свои переживания, обсудить актуальные проблемы - все это было возможным в ходе тренинга. Тематический план тренинга и используемые упражнения и игры представлены в Приложении Д.

За время проведения тренинга были отмечены следующие особенности проявления коммуникативной компетентности в группе студентов. От состояния подозрения и закрытости, через исследовательский интерес, постепенно возникало доверие, желание устанавливать отношения с другими участниками. На первой стадии работы иногда проявлялось соперничество и стремление к власти, иногда участники вели борьбу за лидерство. В последний день на первый план вышла потребность в привязанности: участники установили тесную эмоциональную связь друг с другом.

В целом цель программы можно считать достигнутой. Общее эмоциональное состояние по завершении тренинга приподнятое. По словам студентов, все задания на тренинге были полезны и помогли лучше узнать себя и своих товарищей, полученный опыт помог преодолеть некоторые барьеры в общении.

Третьим этапом исследования была повторная диагностика коммуникативной компетентности в контрольной и экспериментальной группах, сравнение изменений, произошедших в контрольной группе за истекшее время и результатов изменений в экспериментальной группе в результате проведенного тренинга

В связи с этим сначала отразим показатели коммуникативной компетентности по всем трем методикам, которые выявлены при повторной диагностике, а затем будет проведен анализ изменений. Результаты

диагностики коммуникативной компетентности по всем трем методикам представлены в сводной таблице (Приложение Г).

Результаты диагностики по методике исследования коммуникативных и организаторских способностей (КОС) с различными оценками в количественном и процентном выражении представлены в табл. 6

Таблица 6 - Оценка сформированности коммуникативных и организаторских способностей студентов после тренинга

| Оценка | Группа | | | |
|--------|-------------|------|-------------------|------|
| | Контрольная | | экспериментальная | |
| | Чел. | % | Чел. | % |
| 5 | 1 | 6,8 | 4 | 25 |
| 4 | 4 | 26,6 | 5 | 31,5 |
| 3 | 4 | 26,6 | 6 | 37,5 |
| 2 | 4 | 26,6 | 1 | 6 |
| 1 | 2 | 13,4 | 0 | 0 |

В повторном исследовании по методике КОС получены следующие показатели:

Среди студентов контрольной группы оценку 5 получил 1 чел. (6,8 %), оценки 2, 3 и 4 — по 4 чел. (по 26,6 %) и оценку 1 — 2 чел. (13,3 %).

В экспериментальной группе: оценка 5 выявлена у 4 чел. (25 %), оценка 4 — у 5 чел. (31,5 %), оценка 3 — 6 чел. (37,5 %) оценка 2 — 1 чел. (6 %).

Таким образом, в экспериментальной группе наибольшее количество студентов обладает средним и высоким уровнем развития коммуникативных и организаторских способностей. И лишь небольшая часть студентов выявила низкий уровень их развития.

Среди студентов контрольной группы выявлены различные уровни развития коммуникативных и организаторских способностей. Одинаковый

процент студентов находится в подгруппах с низким уровнем (оценка 2), средним (оценка 3) и высоким (оценка 4) уровнем развития КОС. Незначительная часть студентов обладает очень высоким уровнем и очень низким.

Далее представим результаты повторной диагностики по методике коммуникативных умений. Данные по каждому испытуемому представлены в сводной таблице. Количество и процент студентов, предпочитающих какой-либо из показателей методики (зависимость, агрессивность или компетентность) представлены в табл. 7.

Таблица 7 - Преобладание показателей зависимости, компетентности или агрессивности у студентов

| показатель | Группа | | | |
|----------------|-------------|------|-------------------|----|
| | Контрольная | | экспериментальная | |
| | Чел. | % | Чел. | % |
| Зависимость | 5 | 33,3 | 4 | 25 |
| компетентность | 5 | 33,3 | 8 | 50 |
| агрессивность | 5 | 33,3 | 4 | 25 |

В повторном исследовании по методике коммуникативных умений выявлены следующие показатели:

В контрольной группе преобладание зависимости в общении выявлено у 5 чел. (33,3 %), преобладание агрессивности в общении — так же у 5 чел. (33,3 %) и компетентность в общении — тоже у 5 чел. (33,3 %)

В экспериментальной группе зависимость оказалась преобладающим фактором в общении у 4 чел. (25 %), агрессивность — так же у 4 чел. (25 %) и компетентность — у 8 чел. (50 %).

Таким образом, половина студентов экспериментальной группы обладает компетентностью в общении. Вторая половина студентов предпочитает

агрессивность и зависимость в общении. В контрольной группе равный процент студентов предпочитают агрессивность, зависимость и компетентность в общении.

В завершении была проведена повторная диагностика по методике коммуникативной и социальной компетентности (КОС). Результаты диагностики представлены в сводной таблице результатов исследования (Приложение Г). Количественные и процентные показатели различного уровня выраженности коммуникативно-социальной компетентности по результатам повторного исследования представлены в табл. 8 и 9.

Таблица 8. - Количественные и процентные показатели студентов с различным уровнем выраженности КСК в контрольной группе (повторная диагностика)

| Факторы | | Уровень КСК | | | |
|---------|------|----------------------|--------------------------|-----------------|----------------|
| | | максимальный уровень | Преобл. выр-ость фактора | Средний уровень | Низкий уровень |
| А | Чел. | 2 | 2 | 9 | 2 |
| | % | 13,3 | 13,3 | 60 | 13,3 |
| В | Чел. | 2 | 3 | 10 | 0 |
| | % | 13,3 | 20 | 66,7 | 0 |
| С | Чел. | 2 | 5 | 8 | 0 |
| | % | 13,3 | 33,3 | 53,4 | 0 |
| Д | Чел. | 1 | 5 | 8 | 1 |
| | % | 6,6 | 33,5 | 53,4 | 6,6 |
| К | Чел. | 4 | 4 | 6 | 1 |
| | % | 26,6 | 26,6 | 40 | 6,6 |
| М | Чел. | 3 | 3 | 8 | 1 |
| | % | 20 | 20 | 53,4 | 6,6 |
| Н | Чел. | 4 | 6 | 3 | 0 |
| | % | 26,6 | 53,4 | 20 | 0 |

Результаты повторной диагностики коммуникативной и социальной компетентности, выявленные в исследовании, проведенном после тренинга, оказались следующими.

В контрольной группе:

Фактор А: максимально высокий уровень — 2 чел. (13,3 %), преобладающая выраженность фактора — 2 чел. (13,3 %), средний уровень — 9 чел. (60 %) и низкий уровень — 2 чел. (13,3 %).

Фактор В: максимально высокий уровень — 2 чел. (13,3 %), преобладание выраженности фактора — 3 чел. (20 %), средний уровень — 10 чел. (66,7 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор С: максимально высокий уровень выявлен у 2 чел. (13,3 %), преобладающая выраженность фактора — 5 чел. (33,3 %), средний уровень — 8 чел. (53,4 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,6 %).

Фактор Д: максимально высокий уровень — 2 чел. (13,3 %), преобладающая выраженность фактора — 8 чел. (53,4 %), средний уровень — 4 чел. (26,8 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,6 %).

Фактор К: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (20 %), преобладающая выраженность фактора — 3 чел. (20 %), средний уровень — 8 чел. (53,4 %) и низкий уровень — 1 чел. (6,6 %).

Фактор М: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (20 %), преобладающая выраженность фактора — 4 чел. (26,6 %), средний уровень — 8 чел. (53,4 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор Н: максимально высокий уровень выявлен у 4 чел. (26,6 %), преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (53,4 %), средний уровень — 3 чел. (20 %) и низкий уровень не выявлен.

Таблица 9 - Количественные и процентные показатели студентов с различным уровнем выраженности КСК в экспериментальной группе после тренинга

| Факторы | | Уровень КСК | | | |
|---------|------|-----------------|---------------|------|-----------------|
| | | Максим. уровень | Преобл. Факт. | выр. | Средний уровень |
| А | Чел. | 5 | 6 | 5 | 0 |
| | % | 31,2 | 37,5 | 31,2 | 0 |
| В | Чел. | 4 | 7 | 5 | 0 |
| | % | 25 | 43,8 | 31,2 | 0 |
| С | Чел. | 4 | 6 | 6 | 0 |
| | % | 25 | 37,5 | 37,5 | 0 |
| Д | Чел. | 2 | 6 | 6 | 2 |
| | % | 12,5 | 37,5 | 37,5 | 12,5 |
| К | Чел. | 4 | 4 | 5 | 3 |
| | % | 25 | 25 | 31,2 | 18,8 |
| М | Чел. | 6 | 4 | 6 | 0 |
| | % | 37,5 | 25 | 37,5 | 0 |
| Н | Чел. | 4 | 5 | 7 | 0 |
| | % | 25 | 31,2 | 43,8 | 0 |

В экспериментальной группе при повторной диагностике коммуникативной и социальной компетентности выявлены следующие показатели.

Фактор А: максимально высокий уровень — 5 чел. (31,2 %), преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (37,5 %), средний уровень — 5 чел. (31,2 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор В: максимально высокий уровень — 4 чел. (25 %), преобладание выраженности фактора — 7 чел. (43,8 %), средний уровень — 5 чел. (31,2 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор С: максимально высокий уровень выявлен у 4 чел. (25 %), преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (37,5 %), средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор Д: максимально высокий уровень — 2 чел. (12,5 %) преобладающая выраженность фактора — 6 чел. (37,5 %) , средний уровень — 6 чел. (37,5 %) и низкий уровень — 2 чел. (12,5 %).

Фактор К: максимально высокий уровень выявлен у 4 чел. (25 %), преобладающая выраженность фактора — 4 чел. (25 %), средний уровень — 5 чел. (31,2 %) и низкий уровень — 3 чел. (18,8 %).

Фактор М: максимально высокий уровень выявлен у 3 чел. (18,8 %), преобладающая выраженность фактора — 4 чел. (25 %), средний уровень — 9 чел. (56,2 %) и низкий уровень не выявлен.

Фактор Н: максимально высокий уровень выявлен у 4 чел. (25 %), преобладающая выраженность фактора — 5 чел. (31,2 %), средний уровень — 7 чел. (43,8 %) и низкий уровень не выявлен.

Последним этапом исследования было проведено сравнение показателей коммуникативной компетентности по всем трем методикам в двух исследованиях (до тренинга и после тренинга) в контрольной и экспериментальной группе и выявление изменений.

Первым проведено сравнение изменений по методике КОС. Изменение процентного соотношения студентов контрольной группы с различными оценками коммуникативных и организаторских способностей, выявленных в первом и повторном исследовании, представлено на рис. 1.

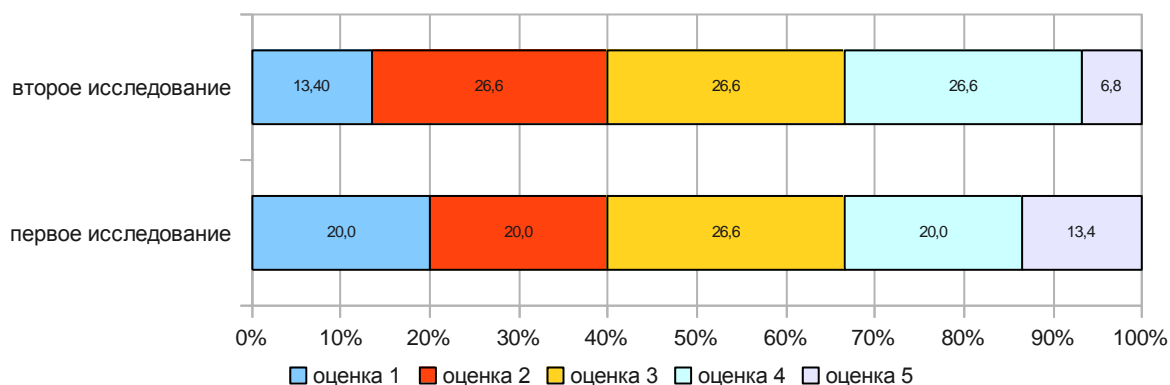


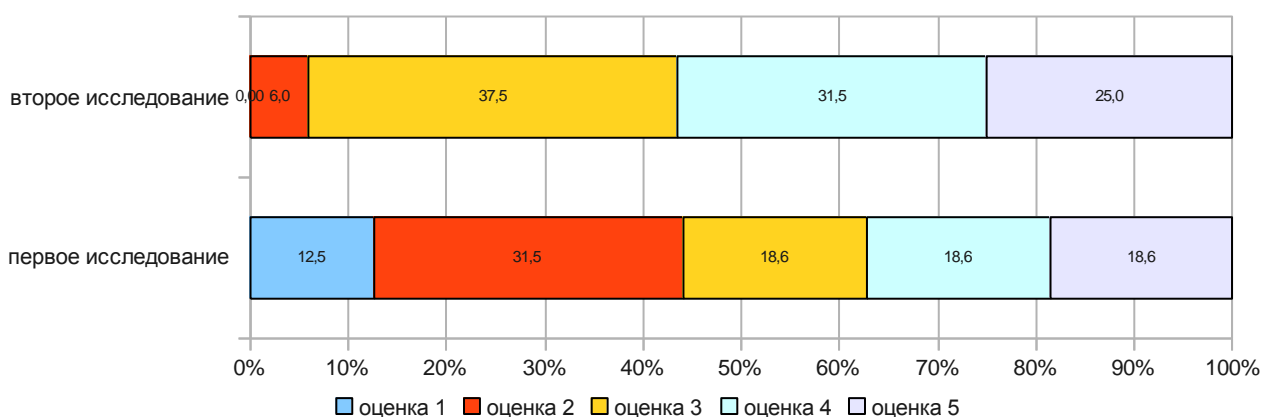
Рисунок 1- Процент испытуемых контрольной группы с различными оценками КОС в первом и втором исследовании

За то время, пока в экспериментальной группе проводился тренинг коммуникативной компетентности, в контрольной группе произошли некоторые изменения показателей коммуникативных и организаторских способностей. Если в первом исследовании оценка 5 была у 13,4 %, то во втором у 6,8 % студентов. За счет этого увеличилась группа студентов с оценкой 4 (с 20 % до 26,6 %). В первом и втором исследовании выявлен одинаковый процент студентов с оценкой 3 (по 26,6 %). За счет уменьшения студентов с оценкой 1 (с 20 % до 13,4 %), увеличилась группа студентов с оценкой 2 (с 20 % до 26,6 %).

Таким образом, изменения, произошедшие в контрольной группе нельзя назвать положительными.

Процент испытуемых экспериментальной группы с различными оценками коммуникативных и организаторских способностей до и после тренинга представлен на рис. 2.

Рисунок 2- Процент испытуемых экспериментальной группы с различными



оценками КОС до и после тренинга

До тренинга в экспериментальной группе были выявлены студенты со всем разнообразием оценок коммуникативных и организаторских способностей (оценка 1 — 12,5 %, оценка 2 — 31,5 %, оценка 3 — 18,6 %, оценка 4 — 18,6 %, оценка 5 — 18,6 %), но самый большой процент студентов имел оценку 2 (31,5 %). После тренинга студентов с оценкой 2 осталось всего 6 %, а студентов с оценкой 1 не осталось совсем. После тренинга оценка 3 была выявлена у 37,5 % студентов, оценка 4 — 31,5 % и оценка 5 — 25 %.

Таким образом, сравнение результатов диагностики по методике КОС до и после тренинга позволяет говорить о том, что коммуникативные и организаторские способности студентов после тренинга оказались на более высоком уровне в сравнении с тем, что было до тренинга.

Далее было проведено сравнение изменений в контрольной и экспериментальной группе по показателям методики коммуникативных умений.

Преобладание показателей зависимости, агрессивности или компетентности в общении у студентов контрольной группы в первом и втором исследовании представлены на рис. 3.

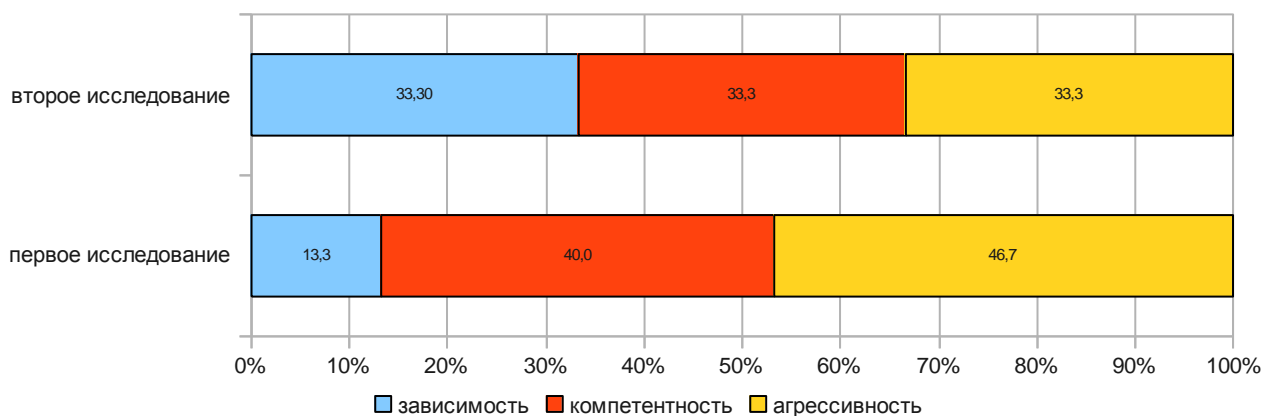


Рисунок 3- Преобладание показателей зависимости, компетентности или агрессивности у студентов контрольной группы в первом и втором исследовании.

В сравнении с первым исследованием в контрольной группе с 46,7 % до 33,3 % снизились показатели преобладания агрессивности, с 40 % до 33,3 % уменьшились показатели компетентности в общении, но с 13,3 % до 33,3 % увеличились показатели зависимости в общении.

Таким образом, нельзя говорить о положительных изменениях в области предпочитаемых способов общения у испытуемых контрольной группы.

Далее на рис. 4 представлен процент испытуемых экспериментальной группы с преобладанием различных показателей общения до и после тренинга.

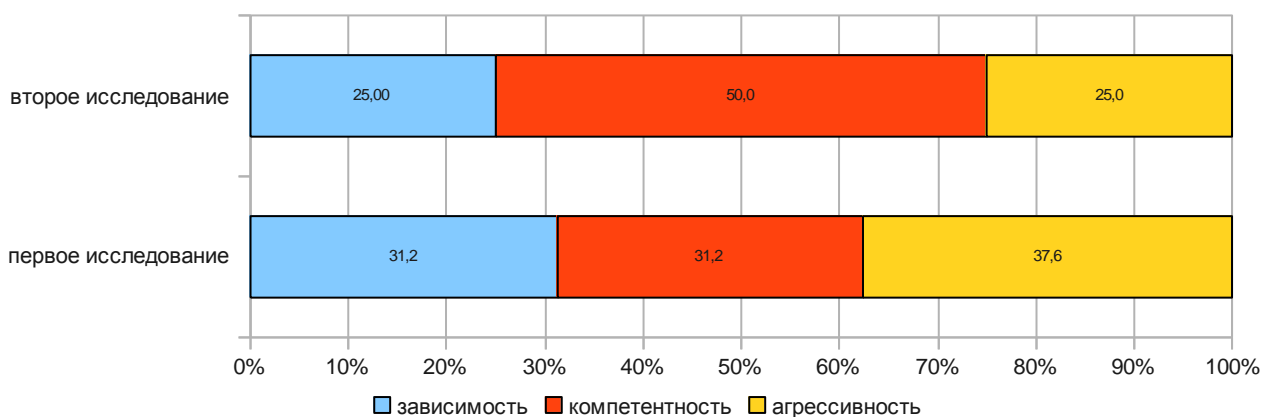


Рисунок 4 - Преобладание показателей зависимости, компетентности или агрессивности у студентов экспериментальной группы до и после тренинга

Преобладание агрессивности в общении снизилось с 37,6 % до 25 %, преобладание зависимости в общении так же снизилось с 31,2 % до 25 %. За счет этого увеличился процент студентов с преобладанием компетентности в общении (с 31,2 % до 50 %).

Благодаря таким результатам, можно сделать вывод о том, что тренинг способствовал снижению проявления агрессивности и зависимости в общении и повысил уровень компетентности в общении у студентов экспериментальной группы.

Тест коммуникативных умений предусматривает рассмотрение не только преобладающей характеристики в общении (зависимость, агрессивность или компетентность), но и по ответам испытуемых можно составить качественную характеристику коммуникативных умений.

Так в ходе качественного анализа результатов диагностики было выявлено, что практически по всем коммуникативным умениям, выделенным автором методики, показатели стали значительно выше.

Выше оказались результаты, отражающие умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты, умение обратиться к сверстнику с просьбой, умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет", умение самому оказать сочувствие, поддержку, умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников, умение вступить в контакт с другим

человеком, контактность. Более соответствующие адекватному поведению получены ответы по пунктам: реагирование на справедливую и несправедливую критику, на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника, на попытку вступить с тобой в контакт.

Данные, полученные в ходе исследования КСК, по каждому фактору в сравнении между первым и вторым исследованием в контрольной и экспериментальной группой представлены на гистограммах 1.

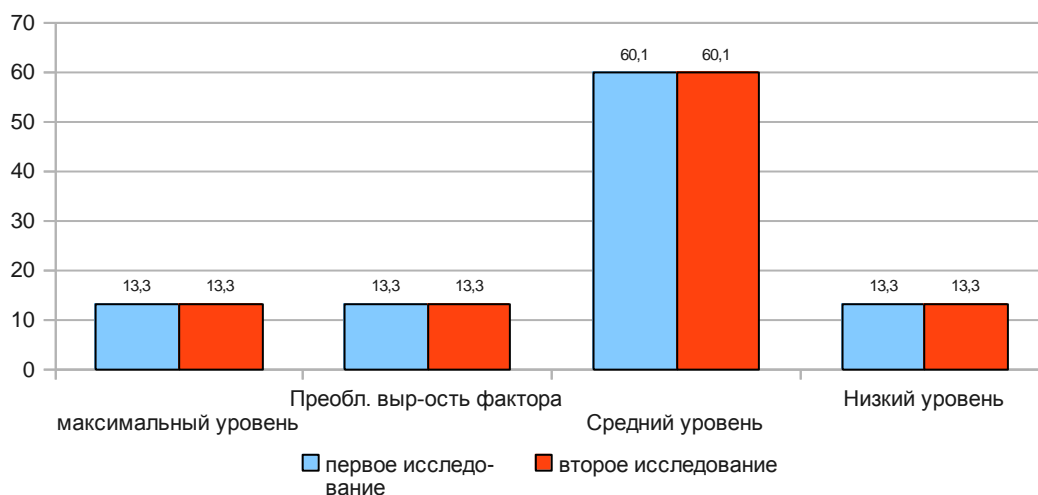


Рисунок 1

1 - Уровень развития КСК по фактору А в первом и втором исследовании в контрольной группе

В контрольной группе изменений по фактору А методики КСК не выявлено.

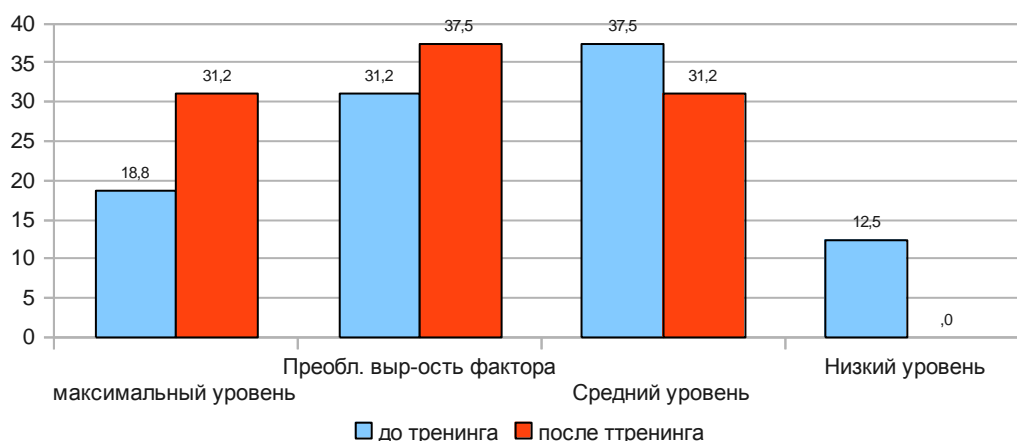


Рисунок 2 - Уровень развития КСК по фактору А до и после тренинга в экспериментальной группе

Сравнение показателей КСК в экспериментальной группе до и после тренинга выявило следующие изменения: увеличился процент студентов с максимально высоким уровнем по фактору А (с 18,8 % до 31,2 %), увеличился процент с преобладанием выраженности фактора А (с 31,2 % до 37,5 %), снизился процент студентов со средним уровнем (с 37,5 % до 31,2 %) и с 12,5 до 0 упал процент студентов с низким уровнем выраженности фактора А.

Таким показатели говорят о том, что студенты экспериментальной группы стали более общительны, более доверительны и открыты в общении.

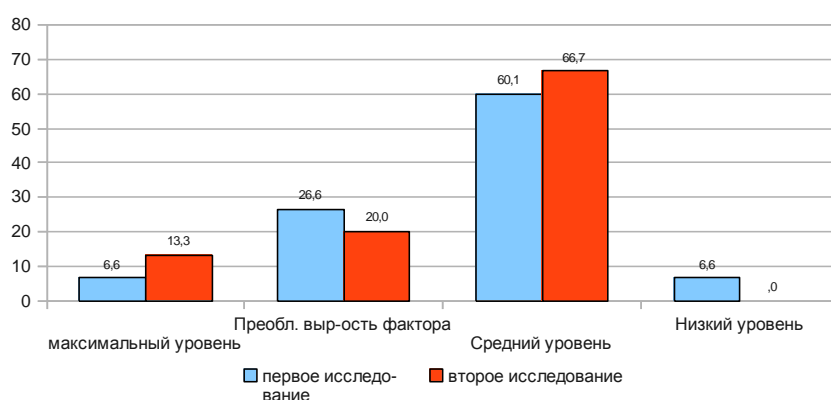


Рисунок 3 - Уровень развития КСК по фактору В в первом и втором исследовании в контрольной группе. По показателям фактора В можно отметить, что с 6,6 % до 13,3 % повысился процент студентов с максимальным уровнем выраженности фактора В, с 60,1 % до 66,7 % повысился процент студентов со средним уровнем. Но вместе с тем снизился процент студентов с преобладанием выраженности фактора с 26,6 % до 20 % и с 6,6 % до 0 % снизился процент студентов с низким уровнем выраженности фактора В.

Таким изменения можно назвать незначительными, т. к. большинство студентов, как в первом, так и во втором исследовании обладают средним уровнем выраженности фактора В. Это говорит о том, что большинство студентов контрольной группы мало используют логику в общении, не отличаются высокой степенью сообразительности и внимательности по отношению к собеседнику.

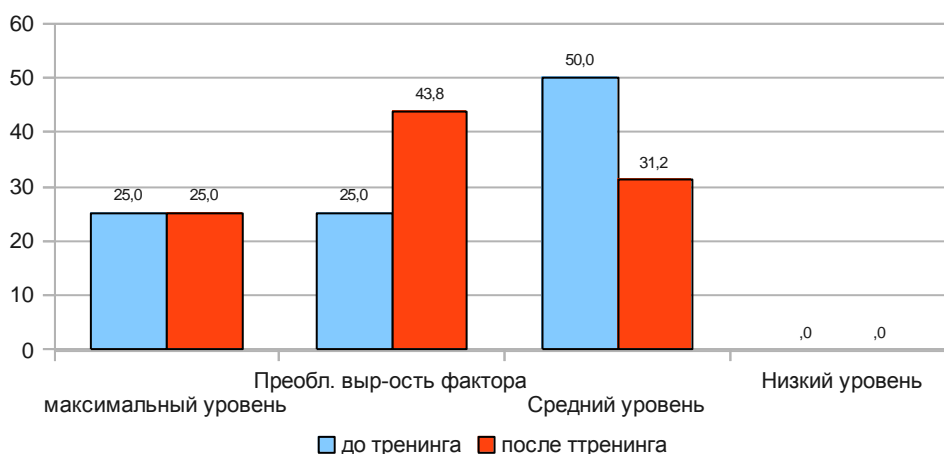


Рисунок 4 - Уровень развития КСК по фактору В до и после тренинга в экспериментальной группе

В экспериментальной группе произошли изменения, не смотря на то, что процент студентов с максимально выраженным фактором В остался прежним (25 %). Увеличился процент студентов с преобладанием выраженности фактора В (с 25 % до 43,8 %), за счет этого уменьшился процент студентов со средним уровнем выраженности фактора В (с 50 % до 31,2 %).

Таким результаты могут свидетельствовать о том, что в результате тренинга студенты экспериментальной группы стали более сообразительны в общении, более логичны и внимательны по отношению к собеседнику.

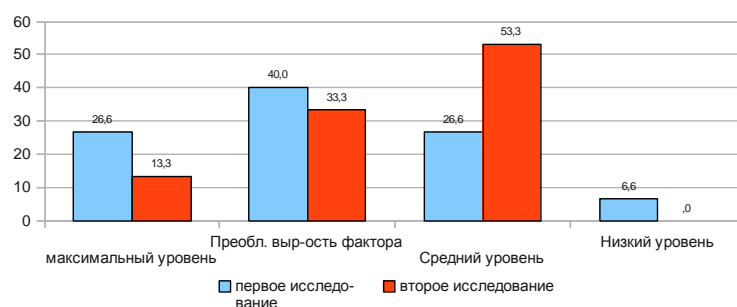


Рисунок 5 - Уровень развития КСК по фактору С в первом и втором исследовании в контрольной группе

У студентов контрольной группы снизился процент учащихся с максимальным уровнем выраженности фактора С (с 26,6 % до 13,3 %), снизился так же процент студентов с преобладающей выраженностью фактора (с 40 % до 33,3 %), до 0 снизился процент студентов с низким

уровнем. За счет этого повысился процент студентов со средним уровнем выраженности фактора С (с 26,6 % до 53,3 %).

Такие результаты говоря о том, что у студентов контрольной группы в целом снизилась эмоциональная устойчивость.

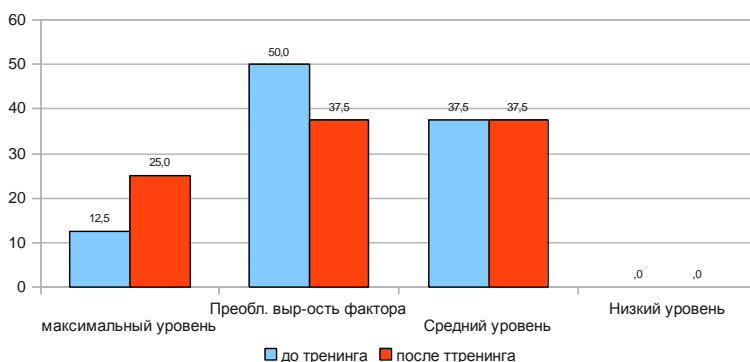
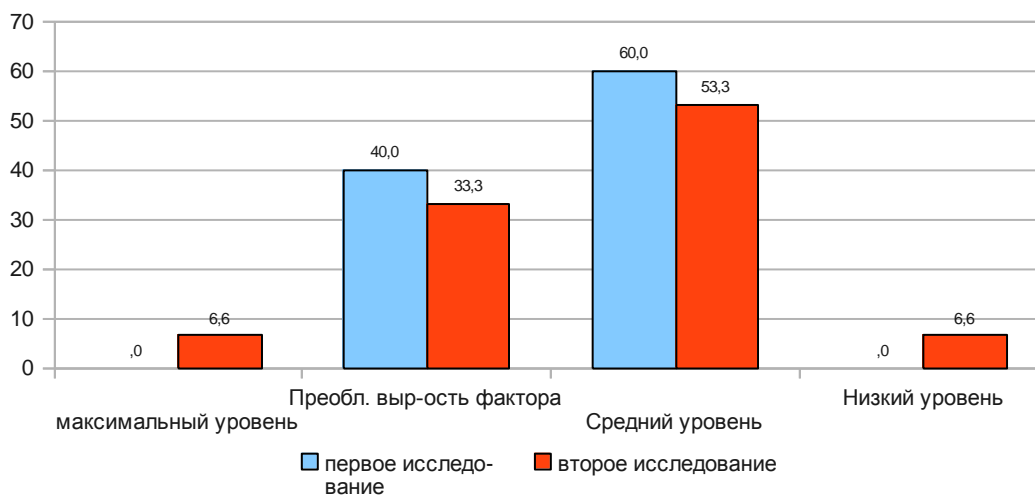


Рисунок 6 - Уровень развития КСК по фактору С до и после тренинга в экспериментальной группе. Среди студентов экспериментальной группы увеличился процент с максимальной выраженностью фактора С (с 12,5 % до 25 %) и снизился процент студентов с преобладающей выраженностью фактора (с 50 % до 37,5 %). Процент студентов, обладающих средним уровнем выраженности фактора С остался прежним (37,5 %).

Таким образом, по фактору С произошли изменения, которые указывают на то, что студенты экспериментальной группы в результате тренинга стали более эмоционально устойчивы.



Рису

нок 7 - Уровень развития КСК по фактору Д в первом и втором исследовании группы .

В контрольной группе в первом исследовании были выявлены студенты, для которых характерен только средний уровень выраженности фактора Д (60 %) и преобладание выраженности фактора (40 %). Во втором исследовании результаты распределились по всем уровням: максимально высокий уровень — 6,6 %, преобладание выраженности уровня — 33,3 %, средний уровень — 53,3 % и низкий — 6,6 %.

Таким образом, реакции студентов контрольной группы на общение стали чуть более разнообразны. Если в первом исследовании для низ были характерны средние варианты, то во втором исследовании выявлены крайние варианты: максимально высокий уровень означает, что студенты в общении жизнерадостны, беспечны, веселы, а испытуемые с низким уровнем, наоборот, молчаливы, трезвы, серьезные.

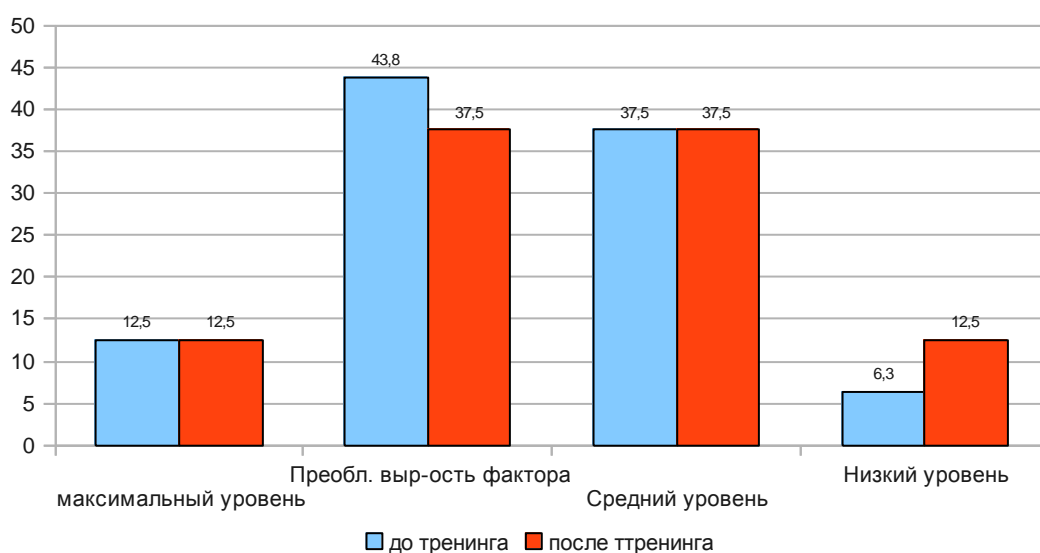


Рисунок 8 - Уровень развития КСК по фактору Д до и после тренинга в экспериментальной группе .

В экспериментальной группе по фактору Д изменения не существенны. Процент студентов с максимально высоким уровнем остался на прежнем значении (12,5 %), процент студентов со средним уровнем так же остался на прежнем уровне (37,5). Чуть снизился процент студентов с преобладанием

выраженности фактора (с 43,8 % до 37,5 %), за счет этого увеличился процент испытуемых с низким уровнем выраженности фактора (с 6,3 % до 12,5 %).

Таким образом, разнообразие реакций на общение у студентов экспериментальной группы сохранилось. Но после тренинга стало чуть больше тех, которые относятся к общению серьезно, вдумчиво, трезво оценивают происходящее.

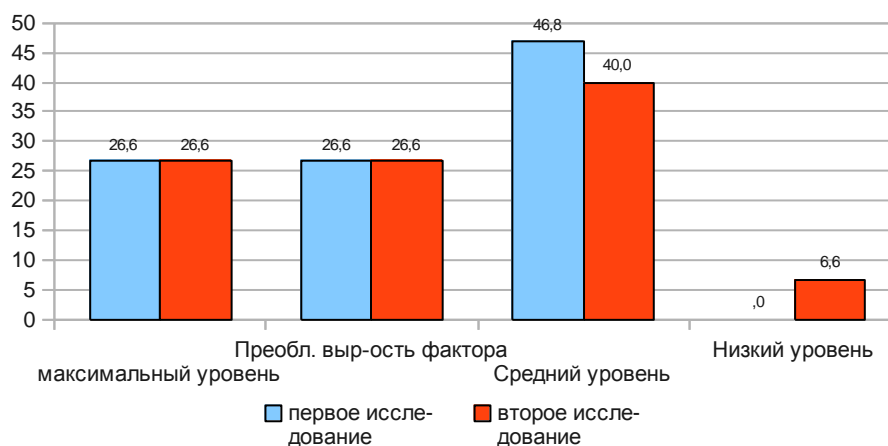


Рисунок 9

- Уровень развития КСК по фактору К в первом и втором исследовании в контрольной группе .

В контрольной группе процент студентов с максимально выраженным фактором К остался на прежнем уровне (26,6 %), с преобладанием выраженности фактора — так же на прежнем уровне (26,6 %). Снизился процент учащихся со средним уровнем (с 46,8 % до 40 %), и стал выше процент студентов с низким уровнем (с 0 % до 6,6 %).

По результатам можно говорить о том, что процент студентов чувствительных, тянущихся к другим, с художественным мышлением остался на прежнем уровне, а процент студентов, полагающихся на себя, реалистичных, рациональных чуть увеличился.

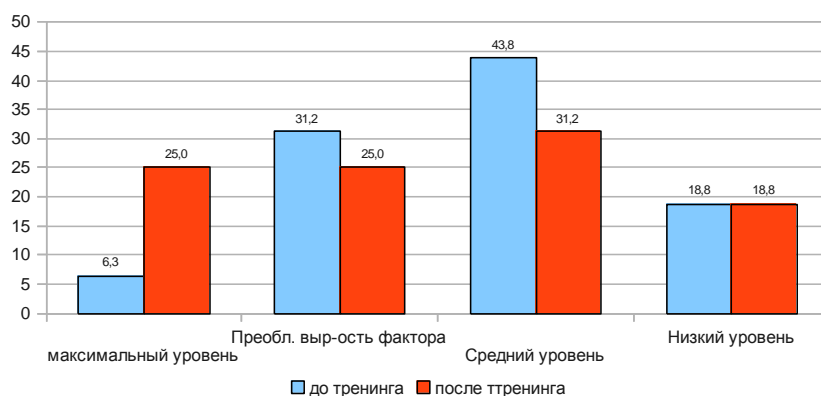


Рисунок 10 - Уровень развития КСК по фактору К до и после тренинга в экспериментальной группе.

В экспериментальной группе до тренинга преобладающее большинство студентов находилось в группе с преобладанием выраженности фактора и средним уровнем. После тренинга результаты выраженности фактора К распределились по различным уровням более равномерно. Увеличился процент студентов с максимально высоким уровнем (с 6,3 % до 25 %), снизился процент с преобладанием выраженности фактора (с 31,2 % до 25 %), снизился процент со средним уровнем (с 43,8 % до 31,2 %), процент студентов с низким уровнем остался прежним (18,8 %).

На основании полученных данных можно сделать вывод, что студенты экспериментальной группы до тренинга в основном предпочитали средние варианты между чувствительностью и рациональностью), после тренинга поведение в коммуникациях стало более гармоничным и соответствующим особенностям личности. Студенты, предпочитающие полагаться на себя, реалистичные, рациональные остались при своем мнении и сохранили способ поведения в общении. А студенты со средним вариантом поведения до тренинга, после тренинга стали более чувствительны по отношению к другим.

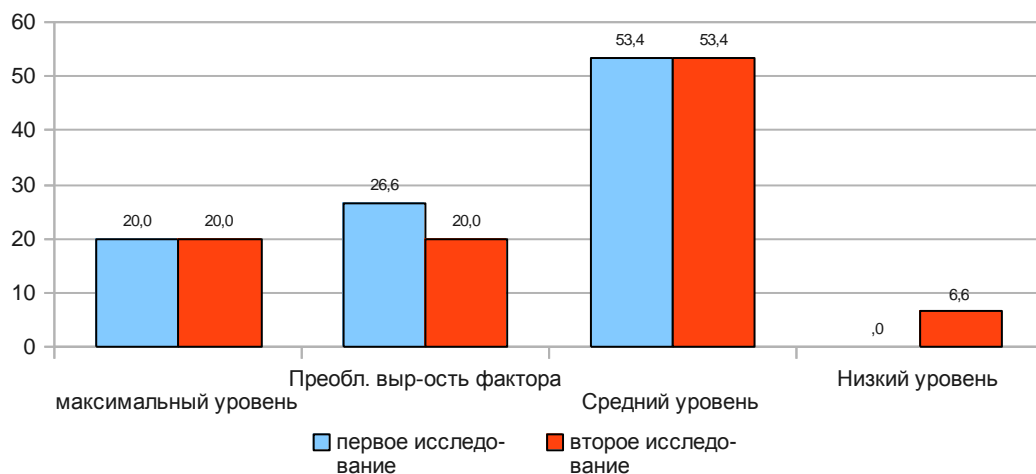


Рисунок 11 - Уровень развития КСК по фактору М в первом и втором исследовании в контрольной группе. По фактору М в контрольной группе произошли незначительные изменения. Снизился процент студентов с преобладанием выраженности фактора (с 26,6 % до 20 %) и увеличился процент студентов с низким уровнем фактора М (с 0 % до 6,6 %). При этом процент студентов с максимально высоким уровнем и средним уровнем выраженности фактора остался на прежнем уровне (20 % и 53,4 %).

Следовательно можно говорить о том, что в группе процент тех, кто предпочитает собственные решения, независим и ориентирован на себя в высокой степени проявления этих качеств сохранился прежним, но процент тех, кто зависим от группы, следует за общественным мнением стал чуть выше.

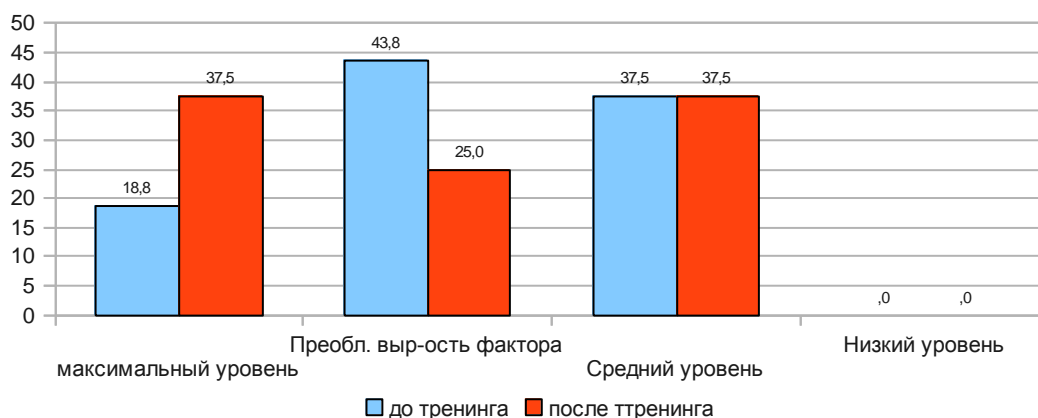


Рисунок 12

12 - Уровень развития КСК по фактору М до и после тренинга в экспериментальной группе

В экспериментальной группе в результате тренинга произошли следующие изменения по фактору М (с 18,8 % до 37,5 %) увеличился процент студентов с максимально высокой степенью выраженности фактора, в связи с этим снизился процент студентов с преобладанием выраженности фактора (с 43,8 % до 25 %). Процент студентов со средним уровнем остался таким же как был до тренинга (37,5 %).

Результаты свидетельствуют о том, что снизился процент студентов с неопределенностью по отношению к мнению окружающих, стало больше студентов, опирающихся на свое мнение, не боящихся его высказывать, независимых.

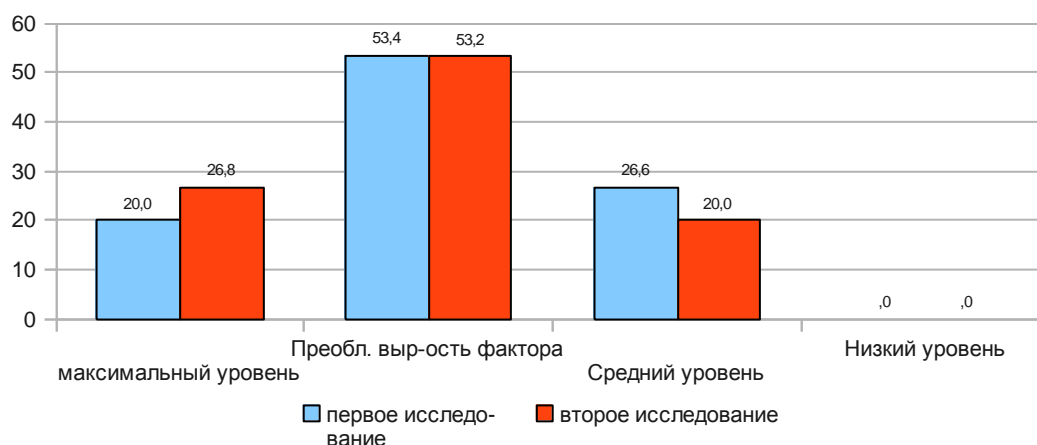


Рисунок 13 -

Уровень развития КСК по фактору Н в первом и втором исследовании в контрольной группе.

По фактору Н в контрольной группе преобладающее большинство студентов, согласно данным первого исследования, находилось в группе с преобладанием выраженности фактора, во втором исследовании этот показатель сохранился на том же уровне (53,3 %). С (20 % до 26,6 %) увеличился процент студентов с максимально высоким уровнем выраженности фактора Н и уменьшился (с 26,6 % до 20 %) процент студентов

со

средним

уровнем.

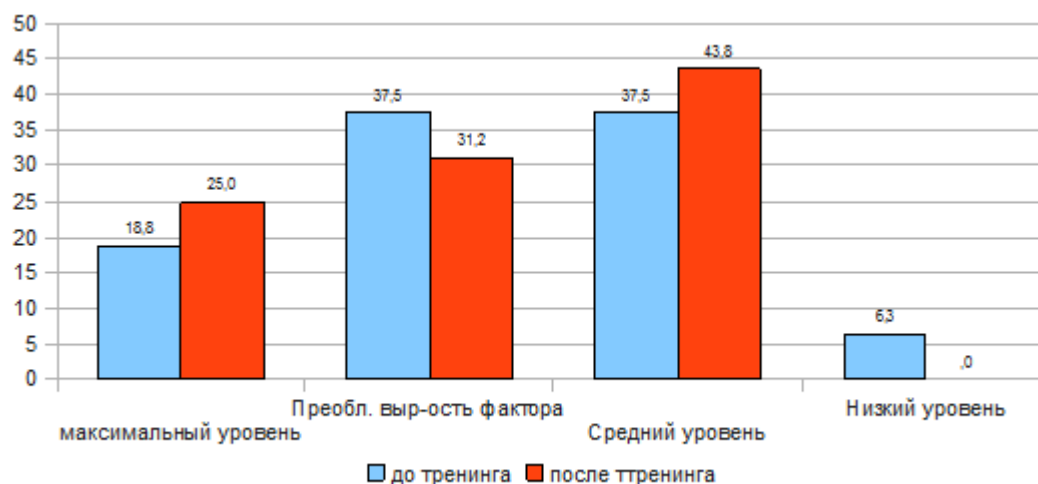


Рисунок 14 - Уровень развития КСК по фактору Н до и после тренинга в экспериментальной группе .

В экспериментальной группе по фактору Н произошли изменения процентного соотношения студентов в каждой уровневой группе. Увеличился процент студентов с максимально высоким уровнем выраженности фактора (с 18,8 % до 25 %) и со средним уровнем (с 37,5 % до 43,8 %). Снизился процент испытуемых с преобладающей выраженностью фактора (с 37,5 % до 31,2 %) и с низким уровнем (с 6,3 % до 0 %).

Таким образом, изменения по фактору Н в результате тренинга оказались следующими: студенты стали более внимательны по отношению к соблюдению групповых норм и правил, не смотря на то, что стали более склонны к отстаиванию собственного мнения.

Изменения изучаемых параметров коммуникативной компетентности у студентов контрольной и экспериментальной группы были проверены на достоверность с помощью G-критерия знаков.

Направление сдвигов и их достоверность по методике КОС у испытуемых контрольной и экспериментальной группы представлена в табл. 10.

Таблица 10 - Достоверность изменений КОС у студентов контрольной и экспериментальной группы по G-критерию знаков .

| | Группа | |
|-----|-------------|-------------------|
| | Контрольная | Экспериментальная |
| N | 15 | 16 |
| 0 | 11 | 8 |
| N | 4 | 8 |
| + | 2 | 8 |
| - | 2 | 0 |
| Gкр | - | $p \leq 0,05$ |

В контрольной группе достоверность сдвигов статистически не доказана. В отличие от этого в экспериментальной группе при $p \leq 0,05$ доказана достоверность сдвигов в положительную сторону. Это означает, что после тренинга коммуникативные и организаторские способности у испытуемых экспериментальной группы оказались на более высоком уровне.

Это означает, что студенты экспериментальной группы в результате тренинга стали чаще испытывать потребность в коммуникативной деятельности и стремиться к ней, быстрее ориентироваться в трудных ситуациях, более непринужденно вести себя в новом коллективе, не теряются в новой обстановке, стремятся расширить круг своих знакомых, проявляют инициативу в общении не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Достоверность и характер сдвигов по методике диагностики коммуникативных умений у студентов контрольной и экспериментальной группы представлена в табл. 11.

Таблица 11 - Достоверность изменений показателей коммуникативных умений у студентов контрольной и экспериментальной группы по G-критерию знаков .

| | Группа | | | | | |
|-----|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| | Контрольная | | | Экспериментальная | | |
| | Зависим ость | компетен тность | агрессив ность | Зависим ость | компетен тность | Агрессив ность |
| N | 15 | 15 | 15 | 16 | 16 | 16 |
| 0 | 8 | 7 | 7 | 14 | 13 | 13 |
| n | 7 | 8 | 8 | 2 | 3 | 3 |
| + | 7 | 1 | 4 | 0 | 3 | 1 |
| - | 0 | 7 | 4 | 2 | 0 | 2 |
| Gкр | - | $p \leq 0,05$ | - | - | - | - |

Достоверно (на уровне Gкр - $p \leq 0,05$ доказана достоверность отрицательных сдвигов по параметру компетентности в общении у испытуемых контрольной группы, и на том же уровне доказана достоверность положительных сдвигов по показателям агрессивности в общении.

Это означает, что за то время, пока в экспериментальной группе проводился тренинг коммуникативных умений, студенты контрольной группы стали реже проявлять компетентность в общении.

В экспериментальной группе статистически не доказана достоверность сдвигов по всем показателям теста коммуникативных умений, т.е. Статистически значимых сдвигов не произошло.

Достоверность и характер сдвигов по методике КСК у студентов контрольной и экспериментальной групп представлена в табл. 12 и 13.

Таблица 12 - Достоверность изменений показателей КСК у студентов контрольной группы по G-критерию знаков

| факторы | N | 0 | N | + | - | G _{кр} |
|---------|----|----|---|---|---|-----------------|
| А | 15 | 7 | 8 | 4 | 4 | - |
| В | 15 | 11 | 4 | 3 | 1 | - |
| С | 15 | 7 | 8 | 3 | 5 | - |
| Д | 15 | 8 | 7 | 5 | 2 | - |
| К | 15 | 10 | 5 | 2 | 3 | - |
| М | 15 | 8 | 7 | 2 | 5 | - |
| Н | 15 | 8 | 7 | 4 | 3 | - |

По методике КСК статистически не доказана достоверность сдвигов в контрольной группе.

Таблица 13 - Достоверность изменений показателей КСК у студентов экспериментальной группы по G-критерию знаков .

| факторы | N | 0 | N | + | - | G _{кр} |
|---------|----|----|----|---|---|-----------------|
| А | 16 | 7 | 9 | 9 | 0 | $p \leq 0,05$ |
| В | 16 | 9 | 7 | 4 | 3 | - |
| С | 16 | 8 | 8 | 6 | 2 | - |
| Д | 16 | 7 | 9 | 6 | 3 | - |
| К | 16 | 10 | 6 | 6 | 0 | - |
| М | 16 | 10 | 6 | 5 | 0 | - |
| Н | 16 | 6 | 10 | 8 | 2 | - |

В экспериментальной группе статистически доказана (на уровне $G_{кр} - p \leq 0,05$) достоверность положительных сдвигов по фактору А методики КСК. Это означает, что на уровне статистической значимости увеличились показатели стремления студентов этой группы к общению. По остальным факторам методики достоверность сдвигов не доказана и характер типичных сдвигов статистически не определен.

Из анализа результатов статистической проверки значимости изменений можно сделать вывод: в контрольной группе не произошло статистически значимых изменений за то время, пока в экспериментальной группе проводился тренинг, за исключением снижения уровня компетентности в общении.

В отличие от этого, в экспериментальной группе в результате проведенного тренинга на уровне статистической значимости доказано развитие коммуникативных и организаторских способностей, и стремления к коммуникации.

Проведенное экспериментальное исследование развития коммуникативной компетентности студентов позволило сделать следующие выводы:

1. Сравнение изменений по методике КОС показало, что в контрольной группе за то время, пока в экспериментальной группе проводился тренинг, показатели коммуникативных и организаторских способностей стали чуть ниже, но статистически снижение показателей не доказано. В отличие от этого, в экспериментальной группе в результате проведения тренинга процент испытуемых с высоким уровнем развития коммуникативных и организаторских способностей значительно увеличился, и достоверность этих изменений доказана статистически.

2. По тесту коммуникативных умений в контрольной группе выявлены изменения в снижении процента испытуемых с преобладанием компетентности в общении и увеличение процента испытуемых с зависимым характером общения, но статистически доказано только снижение уровня компетентности в общении. В отличие от этого в экспериментальной группе в результате тренинга повысился процент студентов с преобладанием компетентности в общении, снизился процент зависимости и агрессивности, но статистически достоверность изменений не доказана.

3. По методике КСК в контрольной группе произошло незначительное снижение уровня логичности, внимательности, эмоциональной стабильности в общении. Достоверность изменений невелика, потому статистически не доказана. В отличие от этого в экспериментальной группе увеличился процент студентов, стремящихся к общению, проявляющих инициативу в общении, опирающихся на свое мнение, не боящихся его высказывать, увеличилась эмоциональная стабильность в общении, внимательность по отношению к собеседнику, логичность. Положительные изменения в увеличении уровня стремления к общению доказаны статистически.

4. Благодаря полученным данным можно говорить о том, что разработанный и проведенный тренинг коммуникативной компетентности имел положительное значение для развития изучаемых сторон коммуникативной компетентности студентов.

На основании полученных результатов исследования для студентов были разработаны рекомендации по развитию коммуникативной компетентности, и, в частности, по развитию умения правильно воспринимать людей.

2.3 Рекомендации по развитию коммуникативных умений

На основании полученных результатов исследования для студентов были разработаны рекомендации по развитию коммуникативной компетентности, и, в частности, по развитию умения правильно воспринимать людей, что имеет первостепенную важность для будущих специалистов.

Для развития умения правильно воспринимать и оценивать людей, необходимо, во-первых, научиться внимательно наблюдать за людьми, целенаправленно находить и умело использовать информацию, позволяющую судить об индивидуальных особенностях людей, с которыми Вы вступаете в общение. Это означает, что необходимо вырабатывать привычку и постоянно действующую установку на психологическое оценивание людей. Эта

установка, в частности, проявляется в том, что, встречаясь с новым человеком, нужно стремиться узнать о нем как можно больше, и в первую очередь то, что позволило бы правильно воспринять и оценить его как личность.

О характере человека свидетельствуют, например, его типичные реакции на складывающиеся жизненные обстоятельства и на действия других людей, причем наиболее показательными из них являются такие, которые возникают у человека тогда, когда он находится в обычном для него настроении, типичном расположении духа.

О целях, мотивах и намерениях людей можно судить по тому, какие эмоции они испытывают в случае удач или неудач. Если эти эмоции являются достаточно сильными, явно положительными или явно отрицательными, то на этом основании можно сделать вывод о том, что удачи или неудачи связаны с весьма значимыми для человека потребностями и мотивами.

О мотивах, в свою очередь, можно судить по анализу целенаправленности действий, приводящих, соответственно, к удаче или неудаче. Конечная цель этих действий выступает в качестве исходного мотива поведения человека. Что же касается настроения, то оно обычно хорошо идентифицируется по выражению лица человека, по его голосу и по реакциям на слова и действия других людей.

Умение психологически правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать в соответствии с ней вырабатывается в результате привычки осматриваться, обращая особое внимание на сложившуюся обстановку, особенно на такие ее аспекты, которые важны для выбора подходящего стиля, средств и способов общения. Чем чаще Вы оказываетесь в различных ситуациях и чем больше наблюдаете за тем, как разные люди ведут себя в этих ситуациях, чем внимательнее оцениваете последствия предпринимаемых ими действий, тем быстрее сами учитесь правильно воспринимать ситуацию и разумно действовать в ней.

Умение выбирать адекватные стиль и средства общения, с наименьшими затратами сил и времени приводящие к намеченным целям и результатам

общения, могут вырабатываться в личном опыте. Главное здесь - внимательно наблюдать за теми людьми, кому общение удастся, стараться им подражать, обучаться на их примерах, а также чаще экспериментировать над самим собой, усваивая новые, заимствованные у других, приемы и средства общения.

Кроме того, выработка умения правильно выбирать стиль и средства общения предполагает экспериментирование над собой в самостоятельном использовании самых разнообразных приемов и средств общения, а также сравнительную оценку их эффективности, включая сопоставление достигнутых результатов с намеченными целями общения. Это значит, что вы должны внимательно наблюдать за самим собой, за тем, что и как вы делаете в процессе общения с людьми, быть всегда готовым ответить на вопрос, почему одни средства и приемы общения предпочтительнее других.

Развитая эмпатия - это умение сочувствовать, сопереживать людям. Она имеет большое значение в общении с людьми. Благодаря эмпатии между людьми возникает взаимопонимание, они становятся более открытыми и больше доверяют друг другу. В свою очередь умения располагать людей к себе, устранять или уменьшать силу психологических защитных реакций, снимать барьеры в общении, делать людей открытыми непосредственно связаны с эмпатией.

Таким образом, выполнение предложенных рекомендаций поможет студентам развить коммуникативные умения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения дипломной работы были решены все задачи. Решение первой и второй задач позволило сделать выводы на основе анализа литературы по проблеме развития коммуникативной компетентности студентов.

Обобщив имеющиеся научные разработки по проблеме коммуникативной компетентности, можно сделать вывод, что коммуникативная компетентность - это система психологических знаний о себе и о других, умений, навыков в общении, стратегий поведения в социальных ситуациях, позволяющая строить эффективное общение в соответствии с целями и условиями профессионального и межличностного взаимодействия.

Коммуникативная компетентность является одним из фундаментальных качеств в работе будущих специалистов, коммуникативные знания, умения, навыки, обеспечивают эффективное протекание коммуникативного процесса в профессиональной деятельности.

Третья, четвертая задачи предполагали проведение экспериментального исследования. В рамках решения этих задач была проведена диагностика коммуникативной компетентности студентов, определен уровень развития коммуникативной компетентности, разработана программа по формированию коммуникативных умений, после чего было проведено повторное исследование коммуникативной компетентности.

С целью решения пятой задачи были проанализированы результаты влияния тренинга на развитие коммуникативной компетентности студентов. Сравнение изменений в контрольной группе, где не проводился тренинг и в экспериментальной группе, со студентами которой был проведен тренинг коммуникативных умений, позволяет сделать вывод о положительном влиянии тренинга на развитие коммуникативной компетентности. Студенты стали более компетентными в общении, более независимыми в суждениях,

менее агрессивными, более эмоционально стабильными, стали чаще брать инициативу в общении на себя, по отношению к собеседнику стали более внимательными и логичными в своих выводах.

Выводы, сделанные на основании данных экспериментального исследования позволяют утверждать, что уровень коммуникативной компетентности студентов можно и необходимо развивать, что полностью подтверждает гипотезу.

Таким образом, задачи исследования решены полностью, цель достигнута, гипотеза исследования подтвердилась.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУРНЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Биркенбиль В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. - М.: ФАИР-Пресс, 2002. - 352 с.
2. Зотова И.Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества// Актуальные социально - психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века», Кисловодск: 2006.- С.109.
3. Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2001. - 544 с
4. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2004. - 335 с.
5. Рейд М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство. - М.: Эксмо, 2003. - 352 с.
6. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. - С-Пб.: Речь, 2003. - 345 с.
7. Столяренко Л.Д. Педагогическая психология / Л.Д. Столяренко. -Ростов н / Д: Феникс, 2000. 544 с.
8. Холодная М.А. Можно чего-то не знать, но обязательно быть умным: умственноевоспитание учащихся. / М.А. Холодная // Директор школы. -2000.-№7.-С. 24-30.
9. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: 2002.
10. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб. пособие / В.А. Якунин. 2-е изд. - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. - 349 с
11. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы.— СПб.: Лениздат. — 400 с.
12. Большой толковый психологический словарь. — Т.1. (А-0). — М.: Вече, 2001. —592 с.

13. Ушачева Ю.В. Формирование в ВУЗе коммуникативной культуры будущих преподавателей средствами тренинга педагогического общения. Автореферат дисс. На соиск ученой степени кандидата педагогических наук. - Орел, 2009
14. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: 2002.
15. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. – М. : «Социальные отношения»; «Перспектива», 2004. – 246 с.
16. Езова С.А. Коммуникативная компетенция // Научные и технические библиотеки. - 2008. - № 4
17. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности// Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика» №13(68), Таганрог: 2006.- С.225-227.
18. Никонова О.В. Проблемы коммуникативной подготовки будущих учителей: В кн. Детский сад – школа – вуз: проблемы и перспективы развития. Материалы 2-ой научно-практической конференции – Брянск: Издательство БГУ, 2003.
19. Лабунская В. А. К проблеме сходства и различия социально-психологической детерминации затруднений в межличностном общении в постсоветский период // Психологический вестник РГУ. - Ростов-на-Дону, 2000. - № 5
20. Крючкова О.В. Видеотренинг как средство совершенствования коммуникативной компетентности разномотивированных к общению людей. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. - М.: МГГУ,, 2007
21. Кочеткова В.Г. Развитие коммуникативной компетенции студентов в условиях информации образования. - Самара: СМГПУ, 2006.
22. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. Л.: Наука,2000.-351 с.

23. Максимова В.Н. Интеграция в системе образования / В.Н. Максимова. - СПб., ЛОИРО, 2000. 83 с.
24. Банько Н.А. Формирование профессионально-педагогической компетентности у будущих инженеров: Дис. .канд. пед. наук: (13. 00. 08) / Н.А. Банько. Волгоград: Изд-во ВГПУ, 2002. - 218 с.
25. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие / Г.В. Бороздина. М.: ИНФРА - М, 2000. - 224 с.
26. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Ф. Бурнард. - СПб.: Питер, 2002. 304 с.
27. Вегерчук И.Э. Понимание как ключевой компонент в социально-перцептивной компетентности руководителя / И.Э. Вегерчук // Мир психологии. 2000. - № 2. - С. 90 - 102.
28. Доловова Н.Н. Противоречие «коммуникация общение» в содержании понятия «коммуникативная компетентность» / Н.Н. Доловова // Личность: Образование, воспитание, развитие: Сборник статей и научных материалов. - Ульяновск: УлГПУ, 2002. - С. 100 - 102.
29. Дональдсон Майкл. Умение вести переговоры для «чайников» (Пер. с англ.) / Майкл Дональдсон, Мими Дональдсон. М.: Вильямс, 2001. - 224 с.
30. Дорошенко В.Ю. Социальная психология и этика делового общения /
31. Калаков Н.И. Проблема творческого развития личности / Н.И. Калаков // Проблема творческого развития личности в системе образования: Материалы межвуз. науч.- практ. конф. 14-15 июня 2002 г., Ульяновск: В 2 ч.- Ульяновск: Б. и. Ч. 1. - 2002. - С. 6 - 15.
32. Крупник Е.П. Теоретические аспекты психологической культуры межличностных взаимодействий / Е.П. Крупник, Т.Б.Сизова // Мир психологии. 2001. - № 2. - С. 40 - 50.
33. Лепин П.В. Организация воспитательного процесса в педагогическом университете / П.В. Лепин, Н.С. Данилкова // Педагогическое образование и наука. 2002. - № 4. - С. 33 - 38.

35. Методы системного педагогического исследования: Учебное пособие. - М.: Народное образование, 2002. 208 с.
36. Никитина Н.Н. Основы профессионально-педагогической деятельности: Учеб. пособие для студентов сред. проф. образования / Н.Н. Никитина, О.М. Железнякова, М.А. Петухов. М.: Мастерство, 2002. - 288 с.
37. Петухов М.А. Аксиологические основы компетентностного подхода к профессиональному становлению выпускника педагогического вуза / М.А. Петухов // Материалы межрегиональной научно-практической конференции. Ульяновск: УлГПУ, 2002. - С. 3 - 10.
38. Поляков С.Д. Технологии воспитания: Учеб.-метод. пособие / С.Д. Поляков // М.: ВЛАДОС, 2002. - 144 с.
39. Практикум по возрастной психологии: / Под ред. Л. А. Гол овей, Е.Ф. Рыбалко. СПб.: Речь, 2001. - 688 с.
40. Прозорова Е.В. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности / Е.В. Прозорова // Мир психологии. -2000,-№2.-С. 191-202
41. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. М.: ВЛАДОС, 2002. -336 с.
42. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. / Е.В. Сидоренко. СПб.: Речь, 2003. - 208 с.

"Методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей" (КОС).

Б.А. Федоришин. Опросник КОС применяется в профориентации для определения того, насколько склонен оптант к сферам деятельности, связанным с управлением деятельностью других людей и с коммуникациями.

Результаты опросника КОС позволяют говорить не об уровне профессиональной пригодности, а скорее, о потенциале оптанта в сфере управления и коммуникаций. Назначение методики: Методика разработана для диагностики потенциальных возможностей людей в развитии их коммуникативных и организаторских способностей. Она базируется на принципе отражения и оценки испытуемым некоторых особенностей своего поведения в различных ситуациях (которые знакомы испытуемому по его личному опыту). Ответы испытуемого строятся на основе самоанализа опыта своего поведения в той или иной ситуации.

Организаторские способности — в их структуре не трудно выделить умение влиять на людей для успешного разрешения ими определенных задач и достижения конкретных целей, умение оперативно разобраться в "ситуативном" взаимодействии людей и направить его в нужное русло, стремление к проявлению инициативы, к выполнению общественной работы.

Коммуникативные способности личности характеризуются умением легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремлением к расширению сферы общения, к участию в общественных или групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребность людей в широком, интенсивном общении.

Анализ коммуникативных и организаторских способностей позволяет рассмотреть их структуру, вычленив в ней такие компоненты, которые могут быть индикаторами соответствующих способностей.

Инструкция: «Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов. Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка. На бланке напечатаны номера вопросов. Если ваш ответ на вопрос положителен, то есть вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке соответствующий номер обведите кружочком. Если же ваш ответ отрицателен, то есть вы не согласны, то соответствующий номер зачеркните. Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать гот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание наего первые слова и согласовывайте свой ответ с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее проводить время с книгой или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?

9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы организовывать и придумывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стараетесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с вашими товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы берете инициативу на себя?
19. Часто ли вас раздражают окружающие вас люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Считаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе, классе, группе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли вы организовываете различные мероприятия для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

| | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 5 | 9 | 13 | 17 | 21 | 25 | 29 | 33 | 37 |
| 2 | 6 | 10 | 14 | 18 | 22 | 26 | 30 | 34 | 38 |
| 3 | 7 | 11 | 15 | 19 | 23 | 27 | 31 | 35 | 39 |
| 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 | 28 | 32 | 36 | 40 |

Ключ к тесту: Коммуникативные склонности: ответы "да" на вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37. и ответы "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские склонности: положительные ответы на вопросы 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и отрицательные ответы на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Дешифратор

| Склонности | Ответы | |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| | положительные | отрицательные |
| Коммуникативные | номера вопросов 1-й строки | номера вопросов 3-й строки |
| Организаторские | номера вопросов 2-й строки | номера вопросов 4-й строки |

Чтобы определить уровень коммуникативных и уровень организаторских склонностей, нужно высчитать их коэффициенты. Коэффициенты представляют собой отношение количества совпадающих ответов той или иной склонности к максимально возможному числу совпадений, в данном случае – к 20. Формулы для подсчета коэффициентов такие

$$K_k = K_x \setminus 20; K_o = O_x \setminus 20,$$

где

K_k – коэффициент коммуникативных склонностей;

K_o – коэффициент организаторских склонностей;

K_x и O_x – количество совпадающих с дешифратором ответов соответственно по коммуникативным и организаторским склонностям.

Анализ результатов.

В ходе анализа результатов сначала дают оценку уровня коммуникативных и организаторских склонностей испытуемого. Для этого пользуются шкалой оценок.

Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей

| Кк | КО | Шкала оценки |
|-------------|-------------|--------------|
| 0,10 – 0,45 | 0,2 – 0,55 | 1 |
| 0,46 – 0,55 | 0,56 – 0,65 | 2 |
| 0,56 – 0,65 | 0,66 – 0,70 | 3 |
| 0,66 – 0,75 | 0,71 – 0,80 | 4 |
| 0,75 – 1,00 | 0,81 – 1,00 | 5 |

Обработка результатов: С помощью ключа подсчитать количество совпадающих с ним ответов. Оценочный критерий К выражается отношением количества совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (к 20). Показатели будут варьироваться от 0 до 1 (это количественная характеристика). Для качественной стандартизации используются шкалы оценок.

Интерпретация результатов:

Испытуемый, получивший оценки 1, имеет крайне низкий уровень проявления организаторских или коммуникативных склонностей.

Испытуемый, получивший оценки 2, не стремится к общению, чувствует себя скованно в новой компании, предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивает свои знакомства, испытывает трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируется в незнакомой ситуации, не отстаивает свое мнение, тяжело переживает обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах он предпочитает избегать принятия самостоятельных решений.

Испытуемый, получивший оценки 3, стремится к контактам с людьми, не ограничивает круг своих знакомств, отстаивает свое мнение, планирует свою работу. Однако потенциал этих склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Испытуемый, получивший оценки 4, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, постоянно стремится расширить круг своих знакомств, занимается общественной деятельностью, помогает близким, друзьям, проявляет инициативу в общении, с удовольствием принимает участие в организации общественных мероприятий, способен принять самостоятельное решение в трудной ситуации.

Испытуемый, получивший оценки 5, активно стремится к организаторской и коммуникативной деятельности, испытывает в ней потребность. Быстро ориентируется в трудных ситуациях, непринужденно ведет себя в новом коллективе. В важном деле или создавшейся сложной ситуации предпочитает принимать самостоятельное решение, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято товарищами. Может внести оживление в незнакомую компанию, любит организовывать различные игры, мероприятия, настойчив в деятельности, которая его привлекает. Сам ищет такие дела, которые удовлетворяли бы его потребности в коммуникативной и организаторской деятельности.

Методика констатирует лишь наличный уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности. Они не останутся неизменными в процессе дальнейшего развития людей. При наличии мотивации, целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Тест коммуникативных умений Михельсона

Инструкция: Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

Тестовый материал:

1. Кто-либо говорит Вам: "Мне кажется, что Вы замечательный человек". Вы обычно в подобных ситуациях:

- а) Говорите: "Нет, что Вы! Я таким не являюсь".
- б) Говорите с улыбкой: "Спасибо, я действительно человек выдающийся".
- в) Говорите: "Спасибо".
- г) Ничего не говорите и при этом краснеете.
- д) Говорите: "Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону".

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

- а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: "Нормально!"
- б) Говорите: "Это было отлично, но я видел результаты получше".
- в) Ничего не говорите.
- г) Говорите: "Я могу сделать гораздо лучше".
- д) Говорите: "Это действительно замечательно!"

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: "Мне это не нравится!". Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: "Вы - болван!"
- б) Говорите: "Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки".
- в) Говорите: "Вы правы", хотя на самом деле не согласны с этим.

г) Говорите: "Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете".

д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: "Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам". Обычно Вы в ответ:

а) Говорите: "Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!"

б) Говорите: "Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа".

в) Говорите: "Если кто-либо растяпа, то это Вы".

г) Говорите: "У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то".

д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:

а) Говорите: "Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать".

б) Говорите: "Я все думал, когда же Вы придете".

в) Говорите: "Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас".

г) Ничего не говорите этому человеку.

д) Говорите: "Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!"

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:

а) Никого ни о чем не просите.

б) Говорите: "Вы должны сделать это для меня".

в) Говорите: "Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?", после этого объясняете суть дела.

г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.

д) Говорите: "Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня".

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:

а) Говорите: "Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?"

б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговор о его состоянии.

в) Говорите: "У Вас какая-то неприятность?"

г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.

д) Смеясь говорите: "Вы просто как большой ребенок!"

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: "Вы выглядите расстроенным". Обычно в таких ситуациях Вы:

а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.

б) Говорите: "Это не Ваше дело!"

в) Говорите: "Да, я немного расстроен. Спасибо за участие".

г) Говорите: "Пустяки".

д) Говорите: "Я расстроен, оставьте меня одного".

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Вы с ума сошли!"

б) Говорите: "Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой".

в) Говорите: "Я не думаю, что это моя вина".

г) Говорите: "Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите".

д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: "Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать".

б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.

в) Говорите: "Это глупость; я не собираюсь этого делать".

г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: "Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано".

д) Говорите: "Если Вы этого хотите...", после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей".

б) Говорите: "Нет, это не было столь здорово".

в) Говорите: "Правильно, я действительно это делаю лучше всех".

г) Говорите: "Спасибо".

д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: "Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне".

б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: "Да, спасибо".

в) Говорите: "Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего".

г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.

д) Говорите: "Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо".

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: "Извините, но Вы ведете себя слишком шумно". В таких случаях Вы обычно:

а) Немедленно прекращаете беседу.

б) Говорите: "Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда".

в) Говорите: "Извините, я буду говорить тише", после чего ведется беседа приглушенным голосом.

г) Говорите: "Извините" и прекращаете беседу.

д) Говорите: "Все в порядке" и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: "Некоторые люди ведут себя очень нервно".

б) Говорите: "Становитесь в хвост очереди!"

в) Ничего не говорите этому типу.

г) Говорите громко: "Выйди из очереди, ты, нахал!"

д) Говорите: "Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди".

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

а) Выкрикиваете: "Вы болван, я ненавижу Вас!"

б) Говорите: "Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете".

в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.

г) Говорите: "Я рассержен. Вы мне не нравитесь".

д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.

б) Воздерживаетесь от всяких просьб.

в) Отбираете эту вещь.

г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.

д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом".

б) Говорите: "Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им".

- в) Говорите: "Нет, приобретайте свой!"
- г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.
- д) Говорите: "Вы с ума сошли!"

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

- а) Не говорите ничего.
- б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
- в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.
- г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.
- д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: "Что Вы делаете?" Обычно Вы:

- а) Говорите: "О, это пустяк". Или: "Да ничего особенного".
- б) Говорите: "Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?"
- в) Продолжаете молча работать.
- г) Говорите: "Это совсем Вас не касается".
- д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:

- а) Рассмеявшись, говорите: "Почему Вы не смотрите под ноги?"
- б) Говорите: "У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?"
- в) Спрашиваете: "Что случилось?"
- г) Говорите: "Это все колдобины в тротуаре".
- д) Никак не реагируете на это событие.

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит:
"С Вами все в порядке?" Обычно Вы:

- а) Говорите: "Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!"
- б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.
- в) Говорите: "Почему Вы не занимаетесь своим делом?"
- г) Говорите: "Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне".
- д) Говорите: "Пустяки, у меня все будет о'кей".

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Не говорите ничего.
- б) Говорите: "Это их ошибка!"
- в) Говорите: "Эту ошибку допустил Я".
- г) Говорите: "Я не думаю, что это сделал этот человек".
- д) Говорите: "Это их горькая доля".

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:

- а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.
- б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.
- в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.
- г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.
- д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: "Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал".
- б) Говорите: "Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?"
- в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.
- г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.

д) Говорите: "Замолчите! Вы меня перебили!"

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:

а) Говорите: "Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите."

б) Говорите: "Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще".

в) Говорите: "Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите".

г) Говорите: "Отойдите, оставьте меня в покое".

д) Говорите: "Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом".

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:

а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.

б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.

в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.

г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.

д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом "Привет!" В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Что Вам угодно?"

б) Не говорите ничего

в) Говорите: "Оставьте меня в покое".

г) Произносите в ответ "Привет!", представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.

д) Киваете головой, произносите "Привет!" и проходите мимо.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В

тестепредполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные "снизу" (зависимые) и неправильные "сверху" (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций: - ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12) - ситуации, в которых подросток (старшеклассник) должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24) - ситуации, в которых к подростку (старшекласснику) обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25) - ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27) - ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Обработка и анализ результатов: Отметьте, какой способ общения Вы выбрали (зависимый, компетентный, агрессивный) в каждой предложенной ситуации в соответствии с ключом. Проанализируйте результаты: какие умения у Вас сформированы, какой тип поведения преобладает?

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника - вопросы 1, 2, 11, 12.

2. Реагирование на справедливую критику - вопросы 4, 13.
3. Реагирование на несправедливую критику - вопросы 3, 9.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой - вопросы 6, 16.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет" - вопросы 10, 17.
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку - вопросы 7, 20.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников - вопросы 8, 21.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность - вопросы 18, 26.
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт - вопросы 19, 27.

Ключи

| № | зависимые | компетентные | Агрессивные |
|----|-----------|--------------|-------------|
| 1 | АГ | БВ | Д |
| 2 | АВ | Д | БГ |
| 3 | ВД | Б | АГ |
| 4 | БД | Г | АВ |
| 5 | Г | АБ | ВД |
| 6 | АГ | ВД | Б |
| 7 | БГ | АВ | Д |
| 8 | АГ | В | БД |
| 9 | Д | БВ | АГ |
| 10 | БД | Г | АВ |
| 11 | БД | Г | АВ |
| 12 | БГ | А | ВД |
| 13 | АГ | В | БД |
| 14 | АВ | Д | БГ |
| 15 | ВД | Б | АГ |
| 16 | БД | Г | АВ |
| 17 | Г | АБ | ДВ |
| 18 | АГ | В | БД |
| 19 | АВ | Д | БГ |
| 20 | ГД | БВ | А |
| 21 | Б | ГД | АВ |
| 22 | А | ВГ | БД |
| 23 | АВ | Д | БГ |
| 24 | Г | АБ | ВД |
| 25 | В | АД | БГ |
| 26 | ВД | АБ | Г |
| 27 | БД | АГ | В |

Приложение В

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Инструкция к тесту: Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, с). Отвечать нужно следующим образом:

1. сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;
2. выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или с) в клеточке на листе для ответов.

Помните следующие правила: не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову, старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т.п. Таких ответов должно быть как можно меньше, ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ, отвечайте как можно более искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

Памятка экспериментатору

Обращайте внимание на то, понял ли опрашиваемый инструкцию, готов ли искренне ответить на поставленные вопросы. Помните, что следует ответить на все вопросы. Необходимо подчеркнуть, что нежелательно часто использовать промежуточные ответы и подолгу размышлять над ними. Если опрашиваемых несколько, то они не должны советоваться друг с другом.

Тестовый материал

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:
а) да; б) не уверен; с) нет
2. Я предпочел бы снимать дачу: а) в оживленном дачном поселке; б) нечто среднее; с) в уединенном месте, в лесу.
3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям: а) верно; б) не уверен; с) неверно.

4. По-моему, интереснее быть: а) инженером-конструктором; б) не знаю; с) драматургом.
5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня: а) да; б) не знаю; с) нет.
6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.
7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.
8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож» к: а) острый; б) резать; с) точить.
9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся: а) да; б) не знаю; с) нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть: а) да, это верно; б) не уверен; с) нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать:
- а) столяром или поваром; б) не знаю, что выбрать; с) официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:
- а) да; б) не уверен; с) нет.
14. В школе я предпочитал:
- а) уроки музыки (пения); б) затрудняюсь сказать; с) занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.
16. Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы: а) очень редко; б) от случая к случаю; с) довольно часто.

17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.

18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к: а) улыбка; б) успех; с) счастливый.

19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь: а) да; б) когда как; с) нет.

20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой: а) да; б) не уверен; с) нет.

21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть: а) лесничим; б) трудно выбрать; с) учителем старших классов.

23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься: а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей); б) примерно раз в неделю (как большинство); с) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).

24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают: а) да; б) когда как; с) нет.

26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами: а) да; б) не уверен; с) нет.

27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком: а) это верно; б) не уверен; с) это неверно.

28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным: а) свеча; б) луна; с) лампа.

29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.

30. Мои друзья: а) меня не подводили; б) изредка; с) довольно часто.

31.Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

32.Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы: а) дальше работать над ним в лаборатории; б) трудно выбрать; с) позаботиться о его практическом использовании.

33.У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

34.Мне больше нравится читать: а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов; б) не знаю, что выбрать; с) роман, возбуждающий воображения и чувства.

35.Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.

36.Мне легче решить трудный вопрос или проблему: а) если я обсуждаю их с другими; б) верно нечто среднее; с) если обдумываю их в одиночестве.

37.Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали а) верно; б) среднее; с) неверно.

38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к: а) храбрый; б) беспокойный; с) ужасный.

39.Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания: а) да; б) по-разному; с) нет.

40.Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему: а) верно; б) не уверен;с) неверно.

41.В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание: а) да; б) не знаю; с) нет.

42.Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно: а) беседовать с заказчиками, клиентами; б) нечто среднее; с) вести отчеты и другую документацию.

43. Я считаю, что: а) нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»; б) нечто среднее между «а» и «в»; с) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.

44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности: а) да; б) не уверен; с) нет.

45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:

а) да; б) трудно сказать; с) нет.

46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия: а) очень; б) немного; с) совсем не беспокоит.

47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе: а) часто; б) иногда; с) никогда.

48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным: а) $\frac{3}{7}$; б) $\frac{3}{9}$; с) $\frac{3}{11}$.

49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной: а) да; б) не знаю; с) нет.

50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно: а) я отношусь к этому спокойно; б) нечто среднее; с) испытываю к ним чувство презрения.

51. Иногда мне очень хочется выругаться: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

52. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть: а) адвокатом; б) затрудняюсь ответить; с) штурманом или летчиком.

53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

54. Я люблю музыку: а) легкую, живую; б) нечто среднее; с) эмоционально насыщенную, сентиментальную.

55. Самое трудное для меня – это справиться с собой: а) верно; б) не уверен; с) неверно.

56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к: а) тюрьма; б) грешный; с) укравший.

59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.

60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают: а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться; б) верно нечто среднее; с) это портит мне удовольствие и злит меня.

61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

62. Мне кажется, интереснее быть: а) художником; б) не знаю, что выбрать; с) директором театра или киностудии.

63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально: а) согласен; б) не уверен; с) не согласен.

64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу: а) согласен; б) нечто среднее; с) нет.

65. Я любил школу: а) да; б) трудно сказать; с) нет.

66. Я лучше усваиваю материал: а) читая хорошо написанную книгу; б) верно нечто среднее; с) участвуя в коллективном обсуждении.

67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил: а) согласен; б) не уверен; с) не согласен.

68. АВ так относится к ГВ, как СР к : а) ПО; б) ОП; с) ТУ.

69. Обычно я удовлетворен своей судьбой: а) да; б) не знаю; с) нет.

70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать: а) согласен; б) нечто среднее; с) не согласен.

71. Не все мои знакомые мне нравятся: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества: а) я согласился бы; б) не знаю, что сделал бы; с) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.

73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка: а) согласен; б) не уверен; с) не согласен.

74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия: а) да; б) не уверен; с) нет.

75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых: а) да; б) трудно сказать; с) нет.

76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это: а) в коллективе; б) не знаю, что выбрать; с) самостоятельно.

77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте: а) всегда; б) обычно; с) только если это практически возможно.

78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к: а) скорый; б) наилучший; с) быстрееший.

79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня: а) да; б) затрудняюсь ответить; с) нет.

82. У меня было: а) очень мало выборных должностей; б) несколько; с) много выборных должностей.

83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие: а) да; б) не уверен; с) нет.

85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома: а) да; б) не уверен; с) нет.

86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям: а) да; б) верно нечто среднее; с) нет.

87. Разговаривая, я склонен: а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову; б) верно нечто среднее; с) прежде хорошенько собраться с мыслями.

88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX: а) 0XXX; б) 00XX; с) X000.

89. Мне безразлично, что обо мне думают другие: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь: а) часто; б) изредка; с) практически никогда.

91. Я каждый день прочитываю всю газету: а) да; б) трудно сказать; с) нет.

92. К дню рождения, к праздникам: а) я люблю делать подарки; б) затрудняюсь ответить; с) считаю, что покупка подарков – несколько неприятная обязанность.

93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить: а) верно; б) не уверен; с) неверно.

94. В школе я предпочитал: а) русский язык; б) трудно сказать; с) математику.

95. Кое-кто затаил злобу против меня: а) да; б) не знаю; с) нет.

96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т.д.: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем: а) да; б) не уверен; с) нет.

98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным: а) какой-либо; б) несколько; с) большая часть.

99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими: а) да; б) по-разному; с) нет.

100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем: а) да; б) нечто среднее; с) нет.

Обработка и интерпретация результатов теста

Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

- В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.

- За промежуточный ответ «б» всегда начисляется 1 балл.

- В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.

- В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла,

- В случае несовпадения – 0 баллов.

Ключ к тесту

| | | | | | | | | | | | |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---|
| I | 1с | 11а | 21с | 31с | 41а | 51с | 61с | 71с | 81а | 91а | Л |
| II | 2а | 12с | 22с | 32с | 42а | 52а | 62с | 72а | 82с | 92а | А |
| III | 3а | 13а | 23а | 33с | 43с | 53а | 63с | 73с | 83а | 93с | Д |
| IV | 4с | 14а | 24с | 34с | 44а | 54с | 64а | 74а | 84а | 94а | К |
| V | 5а | 15а | 25с | 35а | 45с | 55а | 65с | 75с | 85а | 95а | П |
| VI | 6с | 16а | 26а | 36с | 46а | 56а | 66с | 76с | 86а | 96с | М |
| VII | 7с | 17а | 27а | 37а | 47с | 57с | 67с | 77а | 87с | 97а | Н |
| VIII | 8б | 18б | 28б | 38с | 48б | 58с | 68б | 78с | 88б | 98а | В |
| IX | 9с | 19с | 29а | 39с | 49а | 59а | 69с | 79а | 89а | 99с | П |
| X | 10с | 20а | 30а | 40с | 50а | 60а | 70с | 80а | 90с | 100а | С |

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20.

По фактору П – 40 баллов (сложить 5 и 9 строки).

Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору А).

Количество баллов 13, 14, 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов 5, 6, 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов 8-12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- 16-20 – максимальный уровень;
- 13-15 – преобладающая выраженность факторов;
- 8-12 – средний уровень;
- 5-7 – низкий уровень.

Приложение Г

Сводная таблица результатов диагностики коммуникативной компетентности в контрольной и экспериментальной группе до проведения тренинга

| | | КОС | Тест коммуникативных умений | | | Методика КСК | | | | | | | |
|--------|---|-----|-----------------------------|----------------|---------------|--------------|----|----|----|----|----|----|--|
| | | | зависимость | компетентность | агрессивность | ФАКТОРЫ | | | | | | | |
| Оценка | А | В | | | | С | Д | К | М | Н | | | |
| 1к | Д | 4 | 7 | 14 | 6 | 14 | 13 | 6 | 15 | 14 | 18 | 8 | |
| 2к | Д | 3 | 4 | 10 | 13 | 8 | 11 | 17 | 10 | 11 | 12 | 17 | |
| 3к | Д | 2 | 8 | 8 | 11 | 10 | 7 | 14 | 10 | 12 | 11 | 12 | |
| 4к | М | 2 | 8 | 9 | 10 | 8 | 11 | 12 | 8 | 15 | 12 | 13 | |
| 5к | М | 4 | 6 | 15 | 6 | 12 | 15 | 13 | 13 | 16 | 14 | 17 | |
| 6к | Д | 5 | 5 | 22 | 0 | 17 | 15 | 16 | 11 | 17 | 13 | 18 | |
| 7к | Д | 1 | 7 | 8 | 12 | 8 | 9 | 20 | 9 | 10 | 14 | 15 | |
| 8к | М | 1 | 12 | 6 | 9 | 7 | 8 | 11 | 12 | 13 | 12 | 13 | |
| 9к | Д | 4 | 10 | 16 | 1 | 13 | 12 | 14 | 13 | 15 | 10 | 14 | |
| 10к | Д | 3 | 8 | 10 | 9 | 10 | 13 | 12 | 11 | 19 | 18 | 11 | |
| 11к | Д | 5 | 4 | 19 | 4 | 20 | 17 | 14 | 15 | 19 | 17 | 14 | |
| 12к | Д | 2 | 6 | 9 | 12 | 6 | 9 | 15 | 14 | 11 | 15 | 14 | |
| 13к | Д | 1 | 15 | 10 | 3 | 11 | 8 | 12 | 15 | 10 | 9 | 14 | |
| 14к | Д | 3 | 12 | 14 | 2 | 10 | 12 | 13 | 10 | 11 | 8 | 11 | |
| 15к | Д | 3 | 11 | 8 | 8 | 11 | 10 | 17 | 10 | 12 | 11 | 15 | |
| 16э | Д | 2 | 5 | 10 | 12 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 13 | |
| 17э | М | 1 | 14 | 5 | 8 | 9 | 10 | 15 | 14 | 11 | 8 | 11 | |
| 18э | Д | 5 | 10 | 16 | 1 | 16 | 13 | 15 | 13 | 14 | 10 | 17 | |
| 19э | Д | 3 | 9 | 8 | 10 | 11 | 16 | 13 | 8 | 14 | 14 | 15 | |
| 20э | М | 2 | 11 | 10 | 7 | 6 | 9 | 8 | 17 | 13 | 11 | 11 | |
| 21э | М | 4 | 4 | 14 | 9 | 15 | 14 | 16 | 11 | 11 | 18 | 18 | |
| 22э | Д | 2 | 8 | 9 | 10 | 10 | 9 | 12 | 10 | 12 | 11 | 10 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 23э | Д | 1 | 7 | 8 | 12 | 6 | 11 | 12 | 13 | 9 | 16 | 12 |
| 24э | Д | 4 | 6 | 15 | 6 | 13 | 15 | 14 | 18 | 11 | 13 | 15 |
| 25э | М | 5 | 8 | 18 | 1 | 16 | 19 | 14 | 14 | 11 | 13 | 17 |
| 26э | Д | 5 | 9 | 16 | 1 | 18 | 19 | 15 | 11 | 17 | 12 | 15 |
| 27э | Д | 2 | 8 | 5 | 14 | 11 | 13 | 14 | 11 | 7 | 13 | 7 |
| 28э | Д | 3 | 11 | 7 | 9 | 13 | 12 | 10 | 7 | 11 | 13 | 13 |
| 29э | Д | 2 | 10 | 6 | 11 | 8 | 11 | 12 | 13 | 7 | 15 | 11 |
| 30э | Д | 4 | 16 | 8 | 3 | 13 | 16 | 16 | 10 | 13 | 15 | 15 |
| 31э | Д | 3 | 11 | 6 | 10 | 12 | 10 | 11 | 14 | 7 | 10 | 6 |

Сводная таблица результатов диагностики коммуникативной компетентности в контрольной и экспериментальной группе после проведения тренинга

| | | КОС | Тест коммуникативных умений | | | Методика КСК | | | | | | |
|--------|---|-----|-----------------------------|----------------|---------------|--------------|----|----|----|----|----|----|
| | | | зависимость | компетентность | агрессивность | ФАКТОРЫ | | | | | | |
| Оценка | А | В | | | | С | Д | К | М | Н | | |
| 1к | Д | 4 | 9 | 12 | 6 | 14 | 13 | 10 | 16 | 14 | 16 | 9 |
| 2к | Д | 3 | 5 | 10 | 12 | 9 | 12 | 11 | 10 | 10 | 12 | 16 |
| 3к | Д | 3 | 10 | 8 | 9 | 10 | 8 | 16 | 8 | 12 | 12 | 14 |
| 4к | М | 2 | 8 | 9 | 10 | 8 | 11 | 13 | 10 | 15 | 11 | 13 |
| 5к | М | 4 | 8 | 13 | 6 | 15 | 15 | 10 | 15 | 16 | 14 | 17 |
| 6к | Д | 5 | 5 | 18 | 4 | 16 | 16 | 16 | 13 | 17 | 13 | 18 |
| 7к | Д | 2 | 7 | 9 | 11 | 8 | 9 | 10 | 9 | 10 | 12 | 12 |
| 8к | М | 1 | 13 | 6 | 8 | 7 | 8 | 11 | 12 | 14 | 13 | 15 |
| 9к | Д | 4 | 10 | 15 | 2 | 12 | 12 | 14 | 13 | 15 | 10 | 14 |
| 10к | Д | 3 | 8 | 10 | 9 | 10 | 13 | 12 | 12 | 18 | 18 | 11 |
| 11к | Д | 4 | 7 | 16 | 4 | 20 | 16 | 12 | 15 | 19 | 17 | 14 |
| 12к | Д | 2 | 6 | 9 | 12 | 7 | 9 | 15 | 7 | 11 | 10 | 10 |
| 13к | Д | 1 | 15 | 9 | 4 | 8 | 8 | 12 | 15 | 11 | 7 | 16 |
| 14к | Д | 3 | 14 | 11 | 4 | 11 | 12 | 13 | 10 | 10 | 8 | 11 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 15к | Д | 2 | 11 | 8 | 8 | 10 | 10 | 15 | 10 | 12 | 11 | 15 |
| 16э | Д | 2 | 5 | 10 | 12 | 11 | 13 | 13 | 15 | 16 | 16 | 13 |
| 17э | М | 3 | 14 | 5 | 8 | 13 | 10 | 12 | 14 | 12 | 9 | 12 |
| 18э | Д | 5 | 10 | 16 | 1 | 18 | 13 | 16 | 16 | 16 | 10 | 17 |
| 19э | Д | 3 | 9 | 8 | 10 | 11 | 16 | 13 | 10 | 14 | 14 | 14 |
| 20э | М | 3 | 11 | 10 | 7 | 8 | 9 | 12 | 10 | 13 | 11 | 12 |
| 21э | М | 4 | 4 | 14 | 9 | 15 | 14 | 16 | 12 | 11 | 18 | 18 |
| 22э | Д | 3 | 8 | 9 | 10 | 10 | 10 | 12 | 7 | 13 | 12 | 12 |
| 23э | Д | 3 | 7 | 8 | 12 | 9 | 11 | 13 | 14 | 9 | 16 | 13 |
| 24э | Д | 4 | 6 | 15 | 6 | 13 | 15 | 14 | 17 | 11 | 13 | 15 |
| 25э | М | 5 | 8 | 18 | 1 | 17 | 17 | 15 | 14 | 11 | 16 | 17 |
| 26э | Д | 5 | 9 | 16 | 1 | 18 | 18 | 16 | 12 | 17 | 12 | 16 |
| 27э | Д | 4 | 8 | 11 | 8 | 16 | 13 | 14 | 11 | 7 | 16 | 9 |
| 28э | Д | 3 | 11 | 7 | 9 | 13 | 10 | 9 | 7 | 14 | 13 | 12 |
| 29э | Д | 4 | 6 | 11 | 10 | 13 | 13 | 12 | 13 | 7 | 15 | 12 |
| 30э | Д | 5 | 9 | 12 | 6 | 16 | 16 | 16 | 10 | 16 | 17 | 15 |
| 31э | Д | 4 | 11 | 6 | 10 | 13 | 13 | 12 | 14 | 7 | 11 | 8 |

Тренинг коммуникативной компетентности

Занятие 1

Цель: Знакомство участников друг с другом, создание эмоционально теплой обстановки. Ход занятия:

ВведениеПриветствие, представление ведущих, цели и задачи тренинга.
Время проведения: 10 мин. Принципы работы группы: - Активность; - Разделение ответственности, результат зависит от вас самих, мы - организуем ситуацию; - Конфиденциальность; - Не разглашение информации об участниках; - Здесь и теперь, говорим о чувствах в настоящем времени, обсуждаем ситуацию в конкретной ситуации на тренинге; - Конструктивная обратная связь (с позитивное намерением);

Упражнение "Я такой" Цель: Упражнение помогает участникам запомнить имена, снимает напряжение. Время проведения: 10 мин.

Ведущий предлагает участникам по очереди называть свое имя и одно прилагательное — характеристику себя. Следующий участник называет имя предыдущего и его характеристику, а затем свое,,. Последний участник называет имена и характеристики всех участников, только потом свое имя и свою характеристику.

Игра "Ассоциации" Цель: знакомство, узнать больше информации друг о друге, помогает пересмотреть привычные стереотипы. Время проведения: 45 мин.

Выбирается ведущий, выходит за дверь. Один из участников придумывает ассоциации на самого себя. На какое животное, птицу, дерево, цветок, любой предмет я похож.

Участник-ведущий возвращается в группу. Ведущий тренинга озвучивает ассоциации. Задача угадать человека. 3 попытки. Каждый из участников должен побывать в роли ведущего и угадываемого.

В конце обсуждаем: что было самым сложным, что нового вы узнали друг о друге, о себе.5-7 мин.

Упражнение "Четыре угла – четыре выбора" Цель: Повышение навыков взаимодействия, в ограниченном времени Время проведения: 30 минут.

Этапы игры:

Информирование. Отставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно ходить по помещению. На время игры для каждого раунда Вам понадобятся по четыре больших листа бумаги (формат А3) и скотч. Прикрепите в четырех углах комнаты листы бумаги и напишите на них названия цветов (красный, синий, зеленый, желтый). Листы крепятся на видных местах.

Члены группы становятся на середину комнаты.

Объявите участникам, что в ходе игры они смогут лучше узнать друг друга. Сначала все ходят по комнате, затем каждый останавливается у того листа бумаги, который кажется ему самым подходящим.

Все участники, собравшиеся в одном углу, рассказывают друг другу, почему они выбрали именно этот цвет. Каждый должен запомнить всех, кто находится в том же углу (3 минуты).

Во втором раунде можно написать на новых листах четыре времени года.

В третьем раунде Вы можете использовать названия четырех музыкальных инструментов, например: скрипка, саксофон, арфа, барабан.

В четвертом нарисуйте на бумаге геометрические фигуры (по одной на каждом листе), например, треугольник, квадрат, круг и фигуру неправильной формы.

После каждого раунда игроки собираются в середине комнаты. Порядок игры соблюдается четко: участники должны останавливаться возле того листа бумаги, надпись на котором нравится им больше всего. При этом они запоминают всех остановившихся рядом.

Обсуждение игры: Какие участники чаще всего оказывались в одной и той же группе? Какие игроки оказались в одной группе редко или вообще ни разу? Что интересного каждый из вас узнал о других членах группы?

Замечания: Возможные варианты записей: инструменты: молоток, пила, клещи, игла; города: Париж, Рим, Москва, Шанхай; напитки: кофе, чай, кока-кола, молоко; животные: лев, антилопа, змея, орел; здания: вилла, бунгало, замок, храм; знаменитые люди: А. Эйнштейн, Дж. Пуччини, В. Шекспир, Билл Гейтс.

Подведение итогов дня.

Что было интересным, полезным? Придумать всем вместе ритуал приветствия (домашнее задание)

Занятие 2.

Цель: Развитие эмпатии и рефлексии
Ход занятия:

Игра "Молекулы"

Цель: снятие напряжения, создание дружеской обстановки. Время проведения: 5 мин.

Члены группы - "атомы" - свободно двигаются по комнате под музыку. По сигналу ведущего (хлопок) Атомы объединяются в молекулы по 2 человека, затем по 3 и т.д. в конце упражнения объединяется вся группа.

Упражнение "Вертушка первого впечатления"

В ситуации тренинга у участников есть возможность использовать уникальную возможность получить информацию о том впечатлении, которое они производят на людей при первичном контакте. Получение о себе обратной информации организуется таким образом, что каждый участник встречается с каждым в молчаливом минутном взаимодействии. При встрече в парах участники обмениваются блокнотами. В блокноте партнера участники пишут свое впечатление о нем. После того, как блокноты вернулись к своим хозяевам, происходит переход участников к новым партнерам, где алгоритм повторяется.

Руководитель организует переход участников от партнера к партнеру и контролирует четкое выполнение задания. Команды, которые подает руководитель, могут звучать так:

– Обменяйтесь тетрадями и начинайте писать...

– Получите назад свои тетради

– Переход, раунд № ____

Инструкция. В предстоящем взаимодействии каждый из Вас встретится с каждым в парном взаимодействии. При встрече по моей команде Вы будете выполнять следующие действия:

1. обменяться рабочими тетрадями.

2. в тетради партнера в таблице написать (кратко, одно-два слова) Ваше впечатление о нем по следующим позициям: 1) «ресурс» - что, на Ваш взгляд, есть его сильный ресурс как человека и делового партнера; 2) «точка» - за счет каких его качеств Вы могли бы управлять им в переговорном процессе («точка давления», «кнопка управления»).

3. снова обменяться рабочими тетрадями.

4. совершить переход для встречи со следующим партнером.

Таким образом в Вашей тетради Вы соберете копилку мнений о себе в ситуации первого контакта.

Упражнение выполняется молча. Не нужно писать немало (это не очерк и не характеристика). Не стоит также долго задумываться над словами. Во-первых, Ваши впечатления анонимны. А во-вторых – и это более важно – первое впечатление о человеке формируется в первые 10 секунд. И нам важно именно оно. Сделайте друг другу такой подарок. Он для многих может быть неожиданным, но от этого еще более ценным. Мы увидим, что разные люди видят нас по-разному. И это нужно всегда учитывать. И это – основной итог нашей работы в этом упражнении.

Есть два правила, которые я прошу выполнять:

1. воздержитесь, пожалуйста, от просмотра записей в своих тетрадях до конца упражнения (чтобы не переключать внимание)

2. выполняйте передачу тетрадей и переходы только по командам тренера (чтобы упражнение проходило четко и быстро).

Упражнение "Поделись со мной"

Цель упражнения: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.

Участникам тренинга предлагается записать на карточке 10 качеств: нежность, умение сочувствовать, умение создавать хорошее настроение, эмоциональность, доброжелательность, интеллект, организаторские способности, твердость характера, решительность, креативность.

Список может быть изменен в зависимости от состава группы и целей занятия. При необходимости ведущий дает пояснение значений этих качеств.

Затем каждый участник должен решить, какое качество присутствует у кого-либо из группы в большей степени, чем у него и подходит к этому человеку с фразой: "Пожалуйста, поделись со мной, например, твоим умением сочувствовать" Тот участник, к которому обратились с просьбой, отмечает у себя на карточке это качество. Таким образом, нужно обойти всю группу, попросив у каждого какое-либо качество (или несколько). На карточке каждого участника будут отметки о том, какие качества были у него востребованы другими, и какие качества он запрашивал сам.

На упражнение отводится - 20 минут.

После выполнения задания участники садятся в круг для обсуждения. Обсуждение результатов может происходить как по количественному, так и по качественному составу признаков.

Процедура "Визуальное чувствование"

Цель упражнения: - совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2-3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников

должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

Упражнение "Я тебя понимаю"

Цель упражнения: - формирование умения давать обратную связь; - выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям.

Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 3-4 мин. в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. Работа может происходить как в парах, так и в общем круге.

Подведение итогов дня.

Что было интересным, полезным?

Занятие 3

Цель: Развитие доверия и эмпатии. Ход занятия:

Упражнение "Лови кастрюлю"

Цель: снятие напряжения. Время проведения: 5-10 мин.

Ход игры: Участники, стоя в большом круге, перебрасываются воображаемыми предметами. Бросая, участник объявляет имя партнера и предмет, который он кинет. Тот, кому кидают, должен немедленно "пристроиться" к предмету – ведь котенка нужно ловить иначе, чем змею.

Упражнение "Скала"

Цель: Развитие доверия, диагностика межличностных отношений (для ведущих). Время проведения: 10-15 мин.

Один участник - альпинист, группа выстраивается в шеренгу, имитируя скалу. Задача альпиниста пройти вдоль скалы, преодолевая препятствия. Пройдя путь, альпинист встает в конце шеренги и примыкает к скале, путь начинает следующий участник.

Упражнение "Доверительное падение"

Цель: Доверие, осознание своих страхов во взаимоотношениях с другими
Время проведения: 15 мин.

Работа в парах, по очереди с каждым участником. Задание, стоя спиной к партнеру упасть к нему на руки. Проводится по очереди с каждым членом группы.

После игры участники садятся в круг. Вопросы ведущего: что тебе было легче делать, падать или ловить, какие чувства ты испытывал при этом, есть ли в реальной жизни ситуации, где ты испытываешь подобные чувства.

Упражнение "Слепой и поводырь"

Цель: Доверие, осознание своих страхов во взаимоотношениях с другими
Время проведения: 20 мин.

Упражнение в парах. Участники договариваются, кто какую играет роль. "Слепой" завязывает глаза платком.

Задание ведущего: поводырь знакомит своего подопечного с окружающим миром, передать свое отношение. 5-7 минут, меняемся ролями.

В конце - обсуждение. Что было легче, комфортнее. Какие мысли и чувства возникали во время игры.

Упражнение "Категории"

Цель: тренировка навыков взаимодействия, развитие эмпатии
Время проведения: 30 минут. Этапы проведения игры:

Предложите участникам походить по помещению, сделать два-три несложных упражнения. Объясните, что физическая активность способствует умственной деятельности.

Первый раунд: "Найдите всех участников, которые родились в той же части страны или света, что и вы. Это нужно сделать как можно скорее..." (Если в вашей группе занимаются люди из одного города, искать друг друга могут жители одного района, округа и т.п.) Следите за тем, чтобы участники выполняли задание действительно быстро! Как только образуются соответствующие команды, предложите каждому участнику

вкратце рассказать о месте своего проживания. В таком случае Вы будете уверены, что задание выполнено верно.

Второй раунд: "Быстро найдите игроков, которые родились под тем же созвездием, что и вы..." Образовавшиеся команды можно попросить показать свое созвездие.

Третий раунд: "Найдите как можно быстрее всех участников, у которых столько же братьев и сестер, сколько и у вас. Единственные дети собираются в свою команду..."

Варианты:

Другие признаки, по которым могут составляться команды: сходная жизненная ситуация или похожий род занятий (для облегчения задачи Вы можете сами предложить несколько вариантов); одинаковый цвет глаз; одинаковое настроение; общий любимый цвет.

Упражнение "Окажи внимание другому".

Участники группы по очереди говорят что-нибудь положительное одному члену группы. Знаками внимания могут отмечаться личные качества, внешность, умения, манеру поведения и т.п. В ответ человек говорит: "Спасибо, я это знаю. А еще я думаю, что я...". Участвовать должны все члены группы.

Подведение итогов дня.

Что было интересным, полезным?

Упражнение "Спасибо..."

Время проведения: 5 мин. Каждый участник говорит своему соседу слева "Имя", Спасибо тебе за то, что..."

Занятие 4

Цель: обучение распознавания своих и чужих эмоций
Ход занятия:

Упражнение "Спутанные цепочки"

Цель: психологическое упражнение на разогрев участников тренинга.

Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают

левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий помогает рукам соединиться и следит за тем, чтобы каждый держал за руки двух людей, а не одного. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук. Чтобы не происходило вывихов рук в суставах, разрешается "проворачивание шарниров" – изменение положения кистей без расцепления рук. В результате возможны такие варианты: либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.

Упражнение "Мое настроение сегодня"

Цель. Умение правильно улавливать особенности своего настроения и понимать настроение других. Необходимые материалы: разноцветные карточки.

Задание. Выразить свое настроение, подняв цветную карточку, объяснить, почему был выбран именно этот цвет.

Инструкция. Выскажите свое настроение, свяжите его с цветом, который наиболее ярко отражает ваше эмоциональное состояние "здесь" и "теперь".

Небольшая лекция по поводу важности умения понимать эмоции других людей и контролировать свои собственные.

Игра "Эмоции"

Цель: прием, направленный на повышение точности восприятия партнера по общению.

Время проведения: 40 мин.

Необходимые материалы: наборы игровых карточек из 6 штук с картинками, на которых изображены проявления эмоций в мимике, и игровые столы, за которыми располагаются игроки.

Сюжет игры: зависит от варианта, который выбрал ведущий. Основная идея игрового сюжета состоит в том, чтобы определить и назвать а) эмоцию, которая будет переживаться большинством/меньшинством участников в определенной (данной) ситуации; б) партнера по игре, который переживает

такую же/другую эмоцию, что и сам игрок в определенной (данной) ситуации. В зависимости от точности восприятия (угадывания) игрок получает/теряет очки. По итогам игры называется самый "эмпатичный" игрок.

В ходе игры участникам раздаются наборы карточек. Играющие получают разъяснения относительно того, какая эмоция графически изображена на каждой карточке.

Затем проводится пробный тур. Ведущий объявляет ситуацию, в которую условно попадает каждый из участников, например: "За экзаменационную работу вы получаете оценку "5" с двумя плюсами". Участникам необходимо выложить на игровой стол обратной стороной карточку с изображением того эмоционального состояния, которое возникнет у участника в данной ситуации. После этого игроки тянут жребий: "согласование" или "рассогласование". Одновременно игроки должны назвать имя одного из участников. Если им выпал жребий "согласование", они должны назвать имя человека, выложившего одинаковую с ним карточку. В случае жребия "рассогласование" нужно назвать имя человека, положившего другую карточку. При этом жребий оставляется в тайне до раскрытия всех карточек. Затем карточки открываются. В случае, если игрок верно назвал имя партнера, он получает 1 очко, если ошибся – минус одно очко. Далее зачитывается новая ситуация и т.д.

В процессе проведения игры следует соблюдать такие правила:

Запрещается намеренно раскрывать свои карты и демонстрировать свой выбор до сигнала ведущего.

Если игрок заявляет, что все его партнеры сделали такой же ход, как и он, либо никто не сделал подобного хода, и это подтверждается при раскрытии карт, он получает плюс пять очков, если не подтверждается, то он получает минус пять очков.

Каждая новая фаза игры начинается после предыдущей. Последовательность игровых фаз такова:

а) зачитывание ситуации ведущим; б) выкладывание игровых карточек; в) раздача жребия; г) выбор участника по заданию; д) раскрытие карточек; е) оценка результатов.

В начале проведения игры необходимо предусмотреть информационную часть, когда ведущий объясняет понятие эмоции, и сообщает ее психологическое содержание. Сообщение ведущего должно быть сделано с учетом особенностей аудитории и контекста ситуации.

Перед началом игры необходимо объяснить, что предлагаемая игра – не карточная, хотя в ней используются карточки, ведется подсчет очков. Самым важным приобретением в этой игре будет более глубокое понимание других людей, их особенностей, побудительных причин.

Ведущий должен принимать участие в обсуждении, побуждать участников к анализу своих переживаний. Особое внимание следует обращать на тех участников, которые часто делают ход "все" или "никто". Как правило, такое поведение свидетельствует о не включенности в игру или переключение с содержательного аспекта (постижение переживаний другого человека) на формальный (заработать побольше очков).

Ведущему очень важно организовать обсуждение эмоциональных реакций. Как правило, обсуждение ведется относительно причин возникновения именно этой эмоции. Нередко, однако, выдвигаются на первый взгляд неправдоподобные реакции. Например, для ситуации "Вы получаете пятерку с двумя плюсами за контрольную по математике" одна из школьниц выложила карточку "гнев, ярость", объясняя это тем, что учительница просто издевается над ней, если за такую работу поставила такую оценку.

Несмотря на то, что часто таким образом реализуется психологическая защита, иногда стоит предложить аудитории подумать над тем, что может стоять за этой эмоцией в данной ситуации, чем может быть вызвана эта эмоция: индивидуальными особенностями, особенностями опыта (ученица подумала про конкретную учительницу, вызывающую у нее агрессию) и т.п.

Очень важно не навязывать своего мнения игрокам или говорить о неадекватности выбора. Как правило, вопрос об этом поднимают сами игроки. Причем мнение об адекватности-неадекватности той или иной эмоции можно использовать для организации обсуждения некоторых понятий (если это обучающее занятие по психологии), например, фрустрация, тревожность, психологическая защита, эмпатия. Практически на каждой игре возникает проблема переживания так называемых "неправильных чувств".

Игра требует некоторой предварительной подготовки ("разогрева"). Начинать игру нужно по возможности с комических ситуаций. И лишь в случае высокой включенности и отсутствия сопротивлений предлагать ситуации, вызывающие тревогу. Особо внимательным ведущему следует быть, если участники группы совсем незнакомы друг с другом или давно знают друг друга (учебная группа). В этом случае также возможно сопротивление. Как показывает опыт проведения, в каждой группе был участник, игравший на результат и не принимавший содержательную сторону игры. В этом случае правилами принципиально не предусматривается штрафных санкций. Очень важно самому ведущему правильно отреагировать на ситуацию. Ни в коем случае нельзя оценивать такого игрока или поощрять любые оценки других участников. Обычно мы говорим, что у игры есть два плана - количественный (набрать побольше очков) и содержательный (научиться понимать другого человека). Также ведущему целесообразно обратить внимание на то, что стратегия "набора очков" сразу отслеживается остальными игроками. Кроме того, играть нечестно просто невыгодно (особенно – в многочисленной аудитории). В качестве методического приема для преодоления такого сопротивления можно порекомендовать начинать игру с "мягкого" варианта.

При таком проведении значение выпавшего жребия преобразуется в "наибольшее количество" – "наименьшее количество". Участники игры называют не имя человека, а карточку, которая больше (меньше) всего представлена на игровом столе. Изменение по сравнению с основным

вариантом – в прочувствовании не одного партнера, а настроения (установок) группы. Этот вариант по сравнению с основным, как правило, вызывает меньшее сопротивление. Кроме того, в этом варианте игры участники допускают меньше ошибок. Сложность ее состоит в обеспечении динамики игры и проведении содержательного обсуждения, а также в фиксировании результатов.

Упражнение “Мои впечатления”.

Тренер задает вопрос об актуальном состоянии участников группы.
Обмен впечатлениями.

Подведение итогов дня.

Что было интересным, полезным?

Упражнение "Мое настроение сейчас"

Цель. Выражение с помощью цветовой палитры настроения от предложенных на занятии упражнений.

Необходимые материалы: разноцветные карточки.

Задание. Выразить свое настроение по окончании занятия, подняв цветную карточку, объяснить, почему был выбран именно этот цвет.

Инструкция. Выскажите свое настроение, свяжите его с цветом, который наиболее ярко отражает ваше эмоциональное состояние "здесь" и "теперь".

Занятие 5

Цель: совершенствование навыков конструктивного разрешения конфликтов

Разминка

Упражнение “Растопи круг”.

Цель: умение замечать в других положительные стороны

Все участники встают в круг и берутся за руки. Доброволец входит в круг. Он окружен, и его задача – растопить круг своей теплотой. Круг выпустит только того, кто сумеет найти добрые и приятные слова о ком-нибудь, стоящем в кругу.

Процедура "Точка зрения"

Участники разбиваются по парам. Им задается тема общения, но один из них отстаивает одну точку зрения («за»), другой – противоположную («против»).

Задача - склонить оппонента к своей точке зрения по определенной проблеме. Возможные темы:

“Необходимость школьной формы”

“Инопланетный контакт – новые возможности развития”

“Бизнес-партнерство на основе дружбы – самое крепкое”

Анализ: фактически идет работа с возражениями. Кто с удовлетворением принимает изменение своей точки зрения? Никто. Какие приемы позволяют сделать этот процесс более «гладким». Основной принцип – не бороться (борьба позиций приводит в тупик).

Тренинговая процедура "Спор"

Цель: процедура "Спор" предназначена для развития умения и навыков аргументирования, упорства в отстаивании своей точки зрения. Ведущий предлагает участникам тренинга свои заготовки - пары противоположных по смыслу высказываний, имеющих мировоззренческий характер (например "Мир беспощаден и несправедлив" - "Мир уже совершенен и безупречен").

Для подведения итогов понадобится доска (лист ватмана) и мел (маркеры).

Ведущий предлагает участникам упражнение на развитие умения и навыков аргументирования в споре, обретение некоторой настойчивости в споре. Можно рассказать про важность и того, и другого. Конечно, следует заметить, что в настойчивости следует знать меру, что настаивать надо не на своей правоте, а на важности аргументов, следовании логике. Очень важно подчеркнуть, что упражнение носит игровой характер, что не следует слишком серьёзно преследовать цель победить в мировоззренческом споре. Важно отметить, что если кто-то будет отстаивать чуждую точку зрения,

то за этого ругать никто не будет, "тренинг для того и существует, что можно попробовать себе новые роли".

Ведущий предлагает следующие пары противоположных по смыслу мировоззренческих утверждений: 1а. Мир беспощаден и несправедлив 1б. Мир уже совершенен и безупречен 2а. Никакого духовного искательства не существует 2б. Духовный поиск –единственный смысл существования человека 3а. Человек спонтанен и способен выбирать. Свобода воли – основа развития 3б. Свобода воли – иллюзия. У человека нет выбора 4а. Необходимо работать над собой и меняться 4б. Развитие происходит само собой. Все совершенно и так 5а. Без Учителя невозможно найти Путь и пройтиего. Для развития необходима Школа 5б. Учитель не обязателен, более того, он только помеха на Пути. Школа это тупик 6а. Для развития необходимы строгие предписания и рекомендации 6б. Делай что хочешь и будет то, что будет 7а. Нет ни меня, ни тебя, никого, а просто Есть НЕЧТО 7б. Это НЕЧТО иесть я, ты и все остальные 8а. Описать мир невозможно и не нужно. Ум – главное препятствие для искателя 8б. Без описаний невозможно Постижение. Ум и понимание – необходимые условия 9а. Можно с уверенностью судить о том, что правильно делает человек, а что - нет 9б. Нельзя однозначно судить о правильности поступков человека 10а. Просветление - достойный ориентир для ищущего 10б. Просветление не может быть ориентиром, надо стремиться соответствовать Судьбе 11а. Главный девиз: "Профессионализм и Мастерство" 11б. Главный девиз: "Любовь, Безумие, Жажда" 12а. Существует жизнь после смерти 12б. Никакой жизни после смерти нет

Непосредственно перед тем, как вызвать к доске первую пару спорщиков, ведущий даёт "напутствия": — бесполезно искать "золотую середину" между частями "а" и "б" каждого тезиса, а также пытаться их объединять; — бессмысленны компромиссы "и то и другое верно", "смотря с какой стороны смотреть"; — не следует принимать одну и отвергать другую часть любого тезиса; - прямо по ходу обсуждения спорщики могут прийти к какому-то важному для себя выводу, не следует пугаться каких-то новых

ощущений и замыкаться в себе; - помните, что один из лучших аргументом в споре - искренность, глубина переживаний.

Вызываются два спорщика. Дополнительным мотивирующим фактором может быть элемент соревновательности (после завершения дискуссии остальные участники группы голосуют за тот или иной тезис).

После того, как закончили выступать последние спорщики, проводится небольшой мозговой штурм, целью которого является собрать мнения о тех приёмах, которые помогли спорщикам одержать верх в дискуссии. Следует обратить особое внимание на то, что разбираются именно приёмы, а не личные качества спорщиков: каждый человек имеет опыт анализа личных качеств другого человека, но далеко не каждый в своей жизни занимался анализом коммуникативных тактик.

Упражнение "Официант, в моем супе муха"

Цель: развитие умения конструктивно решать конфликты

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном из дорогих ресторанах.

Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.

Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения.

Попросите двух исполнителей выйти и австать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру.

После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

РОЛЬ А

Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы

не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

РОЛЬ Б

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

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?

2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?

3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении: Например: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу? Завершение:

Никто не в силах указать <наилучший способ> решения проблем, которыми сопровождается общение с иностранцами, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.

Ролевая игра "Былой конфликт"

Цель упражнения: закрепление полученного на тренинге опыта.

Каждый участников по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить

сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д. Участникам представляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

Завершение

Обсуждение, что понравилось, что запомнилось, что взяли для себя

Занятие 6

Цель: Совершенствование навыков вербального и невербального общения.

Ход занятия:

Разминка "Комфортное расстояние"

Цель упражнения: продемонстрировать на практике учащимся такое понятие как комфортное расстояние.

Один становится в круг, остальные медленно по одному приближаются. Тот, кто в круге, определяет где ему остановиться. Таким образом можно определить зону комфортного взаимодействия.

Упражнение «Позиции общения».

Цель: упражнение предоставляет членам группы возможность экспериментирования с вербальным и невербальным общением.

Необходимое время: 30 минут

Процедура: разделитесь на пары. Вместе выполняйте одно из описанных ниже коммуникативных упражнений. Приблизительно через пять минут перейдите к другому партнёру и выполните второе упражнение. То же повторите и для двух последних упражнений.

Спина к спине. Сядьте на пол спина к спине. Постарайтесь вести разговор. Через несколько минут повернитесь и поделитесь своими ощущениями.

Сидящий и стоящий. Один из партнёров сидит, другой стоит. Постарайтесь в этом положении вести разговор. Через несколько минут поменяйтесь позициями, чтобы каждый из вас испытал ощущение "сверху" и "снизу". Ещё через несколько минут поделитесь своими чувствами.

Только глаза. Посмотрите друг другу в глаза. Установите зрительный контакт без использования слов. Через несколько минут вербально поделитесь своими ощущениями.

Исследование лица. Сядьте лицом к лицу и исследуйте лицо вашего партнёра с помощью рук. Затем дайте партнёру исследовать ваше лицо.

Процедура "Пристройка и контрпристройка"

1 этап. Участники работают в парах. Задача обратиться к напарнику с просьбой, демонстрируя различные пристройки.

“Пристройка сверху” - более уверенно, ставя себя выше партнера;

”Пристройка снизу” - уступая собеседнику, как бы подчиняясь;

“Пристройка наравне” - с чувством собственного достоинства, но без вызова.

Каждый участник должен попробовать работу во всех пристройках.

2 этап. В разговоре нам часто бывает неудобно разговаривать в пристройках, навязанных нам партнером. «Ломать»его пристройки – это провоцировать конфликт. Поэтому важно бывает так «обыграть»его пристройку, чтобы, по меньшей мере, вывести общение в равную позицию.

Участники работают в парах. Сначала номера первые должны обратиться к номерам вторым с просьбой, демонстрируя неудобную для партнера пристройку (сверху или снизу). Задача вторых номеров – так «продлить» пристройку партнера, чтобы он вынужден был сменить на более равную.

Пример: номер первый берет второго «под локоток», фактически захватывая ладонью его предплечье или запястье. Это позволяет вежливо «вести» партнера в нужном направлении. Если партнер при этом поместит

руки в карманы своих брюк (прижав руки номера первого к собственному боку), «агрессору» станет неудобно, и он вынужден будет ослабить «захват».

Упражнение "Через стекло"

Цель упражнения: - формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т.е. мимикой и жестами: другие называют понятое. Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

Процедура "Всеобщее внимание"

Цель упражнения: - развитие умения соединить вербальные и невербальные средства общения, - формирование навыков акцентирования внимания окружающих за счет различных средств общения.

Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простую задачу. Любыми средствами, не прибегая к физическим действиям, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременное выполняют все участники, обсуждаются итоги: кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет каких средств. На упражнение отводится - 15 минут.

Завершение

Упражнение "Подарок"

- Сейчас мы будем делать подарки друг другу. Начиная с ведущего, каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (мороженое, ежика, гирию, цветок и т.п.)

Занятие 7

Цель: отработка навыков профессиональной коммуникации будущих психологов

Ход занятия:

Разминка Упражнение "Говорю, что вижу"

Цель упражнения: проигрывание ситуации безоценочных высказываний. - Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок - улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок.

Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. Например: <Коля сидит, положив ногу на ногу>, <Катя улыбается>.

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники.

Процедура "Интервью"

Цель упражнения: - развитие коммуникативных умений и рефлексивных навыков; - формирование навыков интервьюирования с учетом снятия мотивационных искажений.

Каждый участник должен в течение 3-5 мин. подготовить по одному вопросу для всех членов группы. Вопросы должны касаться внутренних личностных особенностей человека - его характера, привычек, интересов, привязанностей, установок и т. п.

Основное правило - отвечать как можно более полно и откровеннее. Участник, готовый первым дать интервью группе, садится так, чтобы видеть в лицо всех членов группы. Члены группы по очереди задают подготовленные (именно этому участнику) вопросы. В качестве интервьюируемого должен побывать каждый участник.

Процедура "Доброжелательное выспрашивание"

Инструкция: Двое участников садятся в центр круга и начинают диалог, в ходе которого должны постараться узнать как можно больше информации о партнере по определенной теме.

Организация.

1. Сначала для участия в демонстрации приглашаются двое добровольцев. Им на руки даются карточки с тремя темами, на которые они должны «вывести» своего партнера. Темы у участников разные, для демонстрации – шуточные, например:

| 1 участник | | 2 участник |
|------------|--|------------|
| Ежик | | Грибы |
| Самолет | | Снег |
| Рубашка | | Ботинки |

2. Далее участники разбиваются по парам, где отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя партнеров в нужное русло коммуникации. Задача – делать это аккуратно, не вызывая подозрений в преднамеренности выхода на ту или иную тему.

| 1 участник | | 2 участник |
|----------------------------|--|--------------------------|
| Узнайте семейное положение | | Уровень дохода |
| Хобби | | Кто его начальник |
| Какую кухню предпочитает | | Распорядок деловой жизни |

Комментарий: большинство перечисленных тем в деловом взаимодействии считаются «закрытыми». Потому в общении важно, поддерживая общий доброжелательный фон, уметь получать значимую

информацию о партнере, но при этом не забывать защитить собственное информационное поле.

В ходе группового анализа фиксируются:

4. закономерности создания эмпатийного фона общения;
5. необходимость обмена равнозначной информацией (и у меня тоже)
6. необходимость фиксации реальных жизненных и деловых интересов собеседника, вокруг которых он готов общаться...

Процедура "Работа с ассоциациями"

Цель: подготовка студентов к общению с клиентами во время консультирования

Игра 1: "Заблудившийся рассказчик".

Участники рассаживаются в круг. Ведущий определяет тему разговора. Один из участников начинает развивать ее, а затем, следуя за случайными ассоциациями, уводит разговор в сторону. Он перескакивает с одной темы на другую, стремится как можно лучше "запутать" свое повествование. Затем говорящий жестом передает слово другому участнику. Слово может быть передано любому, поэтому за ходом игры следят все. Тот, на кого пал выбор, должен "распутать" разговор, передает слово кому-то другому, и так далее.

Игра 2: "Бег ассоциаций".

Участники рассаживаются в круг. Ведущий произносит два случайных слова. Один из участников вслух описывает образ, соединяющий второе слово ведущего с первым. Затем создавший образ участник предлагает свое слово следующему игроку, тому, кто сидит от него по левую руку. Тот связывает это третье слово со вторым ведущего, а свое собственное слово уже четвертое в этой цепочке - передает в качестве задания своему соседу слева. Игра движется кругами. Хорошо подготовленные участники могут участвовать в "забеге" на несколько кругов. Ведущий имеет право неожиданно остановить игру и предложить кому-нибудь из участников воспроизвести все слова. Если участник помнит только свои слова, значит, он ориентирован на личное достижение и не участвует в игре.

Ролевая игра "Колобок"

Цель: отработка навыков распознавания манипуляций

Это ролевая игра, в которой участвуют восемь человек:

1. Колобок (желательно, чтобы его играли двое – мужчина и женщина, так как их манипуляции могут различаться)
2. Дедка, Бабка
3. Заяц
4. Волк и Волчица (введение пары необходимо, чтобы дать возможность продемонстрировать манипуляцию типа «клин»)
5. Медведь

Лиса в игру не вводится, так как ее манипуляции – «лесть» и «давление на жалость» сработали – Колобок был съеден.

Ведущий исполняет роль сказочника.

«Издавна народный опыт передается в виде басен, пословиц, поговорок, легенд и сказок. Понять сказки народа – значит понять его психологию и то, что сейчас принято называть менталитет...»

Для демонстрации основных манипуляций в переговорах, мы возьмем одну из самых манипулятивных сказок – «Колобок».

Заметьте, главный герой не обладает никаким значимым ресурсом, кроме того, что он вкусный. Именно поэтому все и хотятего съесть: и дед с бабой, и заяц, и волк, и медведь, и лиса. Однако, колобок имеетеще и язык, поэтому находит для каждого из них какие-то слова, после которыхего предпочитают отпустить.

Если посмотреть внимательно, то каждый из участников имеет некоторые ожидания в отношении колобка и обладает уникальным ресурсом силы, а именно.

| | |
|-------------------|---|
| Баб ка и дед | Они собирали его по сусекам и амбарам, готовили, ожидали удовольствия посидеть и попить чайку. Они имеют право закрыть двери и окна и не выпустить колобка за пределы избы... |
| Заяц | Имеет быстрые ноги, поэтому от него просто так не убежишь... |
| Волк и волчица | Колобками они, конечно, не питаются, но в плане разнообразия, а также под день рождения волчицы... зубы и сила, а также сильные ноги явно на стороне волков |
| Медведь | Колобки с медом – любимая еда. |
| Лиса | Ее сила – манипуляции, поэтому против этого ресурса колобку было не устоять. |

В сказке переговоры из текста выпущены. Мы постараемся восстановить диалоги участников. Для этого нам предстоит выбрать участников сказки, причем, для демонстрации особенностей парных манипуляций попросим волка выступить вместе с волчицей.

Лису выбирать не будем, потому что там манипуляции были прописаны, а именно:

«Что-то я глуховата стала, не сядешь мне на нос?» - манипуляция «Давление на жалость»

«Ах, какая красивая песенка, да как ты ее хорошо поешь, спой мне еще раз...» - манипуляция лести.

С лисой Колобку не повезло, однако, до нее он был достаточно успешен. Проиграем возможные ходы Колобка. .

Колобок проводит переговоры последовательно с каждым участником. Одно условие: если уговариваемый понимает, что, в принципе, прозвучал убедительный аргумент, упираться из принципа не стоит.»

Анализ : Лучше всего проводить анализ непосредственно в ходе игры. Ведущий обладает правом «стоп-сигнала», чтобы прервать игру и дать название той манипуляции, которая только что была использована. Среди них могут быть следующие:

Лесть: «Голубушка, как хороша»

Давление на жалость: «Сами мы не местные»

Системы альтернатив: «у вас два варианта: один неверный – второй мой»

Комментарий смыслов: «Это чтобы ты смог меня съесть...»

«Стрелка» (изменение фона): «Я - представитель корпорации « NNN

Апелляция к авторитету: «А генерал сказал, что крокодилы летают»

Непрописанная информация: «Из компетентных источников известно»

Ограничение выбора: «Или сегодня, или никогда»

Клин: «Ваши партнеры нечистоплотны по отношению к Вам»

Взятка: «Мы знаем, как Вас отблагодарить»

Эмоциональная атака: «Я сто раз понятным языком говорила этому ужасному человеку, что ни мы и никто другой не сможет выполнить его непонятных требований, но он упорно настаивает, и угрожает нам различными санкциями, судами, конкурентами, чем совершенно вывел меня из себя...»

Процедура "Выход из контакта"

Цель: отработка навыков выхода из контакта

Участники разбиваются по парам.

Вводная: «Вы встретили не очень близкого знакомого, который заводит с Вами разговор, расспрашивает о делах, семье, проявляет назойливость. Вы вступаете в разговор, но, взглянув на часы, понимаете, что у Вас нет времени. Вы должны достойно выйти из контакта»

Комментарий : Оценку успеха можно провести в баллах от 1 до 10. Оценивает сначала каждый участник группы, а затем "знакомый".

Если упражнение снимается на видео, то в ходе видеоанализа можно зафиксировать элементы поведения героя, которые «знакомый» считывает как сигнал к продолжению разговора. Далее вместе с группой можно выявить и зафиксировать приемы дистанцирования в общении.

Завершение

Обсуждение: что понравилось, что узнали нового, что запомнилось.

Занятие 8

Цель: совершенствование навыков конструктивного общения и взаимодействия, осознание ролевого поведения

Разминка «Паутина»

Цель: создает ощущение целостности группы. Время проведения: 10-15 мин.

Необходимые материалы: клубок с нитками Все участники сидят в кругу. У ведущего клубок с нитками. Он оставляет край нитки у себя и передавая клубок участнику говоритему "Имя, ты мне нравишься, потому что...". И так каждый участник. Передавать клубок можно любому участнику группы. Нитки нужно оставлять у себя, а клубок передавать.

После того, как все участники спутаны одной паутиной, нужно обратить внимание на целостность группы. Далее клубок нужно смотать обратно, отдавая его тому, кто передал тебе со словами " Спасибо тебе Имя, за то что ты считаешь меня ..."

Упражнение "Вавилонская башня"

Цель: умение понимать других без слов, принятие точки зрения других

Материалы: цветные маркеры, заготовленные заранее индивидуальные задания.

Индивидуальные задания: кратко прописаны на отдельных листах, каждый лист является строго конфиденциальным для одного участника. Например, "Башня должна иметь 10 этажей" – листок с такой надписью вручается одному участнику, он не имеет права никому его показывать, обязан сделать так, чтобы нарисованная совместно башня имела именно 10 этажей!

Второе задание: "Вся башня имеет коричневый контур" – это задание для следующего участника. "Над башней развивается синий флаг", "В башне всего 6 окон" и т.д.

Условия: участникам запрещено разговаривать и вообще как-нибудь использовать голос. Необходимо совместно нарисовать Вавилонскую башню. Для азарта подключается секундомер.

Игра "Машина с характером"

Цель: Осознание своих ролей в групповом взаимодействии
Время проведения: 20 минут. Этапы игры:

Расскажите о целях игры. Вся группа должна построить воображаемую машину. Ее детали – это только слаженные и разнообразные движения и возгласы игроков. При этом каждому участнику придется внимательно следить за действиями других членов команды.

Когда задействованы все игроки. Вы можете позволить фантастической машине полминуты работать в выбранном группой темпе. Потом предложите, чтобы скорость работы несколько увеличилась, затем слегка замедлилась, потом начала останавливаться. В конце концов машина должна развалиться.

Обсуждение игры: Смогла ли группа создать интересную машину? Функционировала ли машина некоторое время без перебоев? В какой момент вы стали деталью машины? Как вы придумали свои действия? Трудно ли было придерживаться единого ритма и темпа работы? Что происходило, когда ход машины ускорялся или замедлялся? Трудно ли было разобрать машину? Как влияло на работу то, что вам нельзя было переговариваться друг с другом?

Деловая игра "Потерянный город"

Тренинговой группе дается следующее задание. "У каждого из вас в руках есть инструкции, а именно: текст с описанием проблемы, карта, листы белой бумаги и карандаши. Первое. В течение 10 минут вы будете работать индивидуально для того, чтобы найти наилучшее разрешение предлагаемой

проблемы. Во время этих 10 минут вы не должны общаться с другими членами группы, а также не использовать калькулятор. Включитесь в ситуацию, как если бы вы сами реально встретились с такой проблемой. Каждому из вас дана одинаковая информация. Второе. После периода индивидуальной подготовки у вас есть 20 минут для совместного обсуждения для того, чтобы найти общее решение и в конце предложить его.

Потерянный город. Ваша команда является частью студенческой экспедиции, совершающей исследование географии зарубежных стран. Группа ребят – студентов только что покинула город Сантана для того, чтобы провести археологическое исследование одного потерянного города, который, как предполагается, находится приблизительно в 100 км на северо-запад от Сантаны. Археологическая партия состояла из 4 студентов и нанятых 12 местных – носильщиков, и хотя вы не имеете никакого представления ни о дороге, ни об их плане действий, вы знаете, что потерянный город расположен где-то в районе 64 км², как показано на карте. Только лишь одно радиосообщение из партии было послано вам несколько минут назад, но связь была внезапно прервана и, кажется, их радио сломалось. В сообщении говорилось:

“Все мертвы, кроме Вальдмана и меня; мы достигли Ривер Плата и видим следы потерянного города на другом берегу, в 100 метрах от нас. Вальдман нуждается в медицинской помощи; мы оба ослабели и не надеемся продержаться без помощи больше, чем 48 часов”.

Основная территория страны, как показывает карта, является дикой и полной опасностей; некоторые части территории населены местным воинственным племенем герилла, численностью 700 человек, отряды которых живут в отдельных поселениях вдоль берега реки. Ранее одна экспедиция, проходившая через этот район, потеряла 4 человека погибшими из партии в 14 человек.

Большая часть экипировки, которая вам необходима, имеется в наличии в Сантане, вы также имеете в распоряжении 12-метровую моторную лодку,

способную плыть со скоростью 10 км в час и имеющую расход топлива 1 л на 2 км.

На запад от Ривер Плата лежит цепь гор, средняя высота 2500 м, и город Кланвилла, жители которого занимаются рыбной ловлей, охотой и ловлей зверей капканами в горах. Из-за отвесных горных образований, невозможно пройти между восточным концом горной гряды и Ривер Плата, скорость течения которой 3 км в час. Существует один горный проход из Кланвиллы, средняя высота которого 1500 м, хотя местами поднимается до 2500 м, но эту дорогу трудно найти. Проход имеет 8 км в длину, скорость движения по нему составляет в среднем 1 км в час.

Идя через джунгли, вы можете надеяться в среднем на скорость 2 км в час, но там легко заблудиться; в районе болота есть обширные участки твердой почвы, по которым идти безопасно, но есть также небольшие неустойчивые участки, где можно утонуть. Вы можете быть уверенными, что если не будет никаких происшествий, ваша скорость движений через болото будет в среднем на 2 км в час меньше, чем при движении через открытую территорию, и в 2 раза быстрее, чем через джунгли.

Сейчас 18 часов, вы должны придумать план спасения и принять решение относительно типа и количества экипировки, которую вы возьмете с собой.

Завершение

Обсуждение

Упражнение "Последняя встреча"

Цель упражнения: - совершенствование коммуникативной культуры.

Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это "здесь и теперь".