

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного
образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ О. Г. Смолянинова

« » _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

44.03.01 Педагогическое образование

**Развитие коммуникативных компетенций обучающихся в условиях
корпоративного обучения**

Руководитель _____ канд. физ.-мат. наук, доцент, О.В.Знаменская
доцент кафедры ИТОиНО

Выпускник _____ С.В.Павлов

Красноярск 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретико-методологические подходы к повышению коммуникативных компетенций посредством тренинга общения.....	7
1.1 Представление о коммуникативных компетенциях в современной педагогике.....	7
1.2 Тренинг общения как средство повышения коммуникативных компетенций обучающихся	15
.....	
2 Экспериментальное исследование тренинга общения как средства повышения коммуникативных компетенций обучающихся.....	27
2.1 Этапы, методы и организация исследования.....	27
2.2 Анализ результатов исследования	32
Заключение.....	55
Список использованных источников	57
Приложения А–В.....	62–92

ВВЕДЕНИЕ

Развитие бизнеса в условиях рыночной экономики предъявляет новые требования к системе образования. Если раньше высшее или среднее специальное образование было гарантией успешной деятельности, то на сегодняшний день так называемое «полезное знание» (useful knowledge) становится более востребованным, чем знание академическое, т.к. оно нацелено на конечный результат и приносит экономическую выгоду. Это, в свою очередь, приводит к росту спроса на специалистов, обладающих именно такими знаниями. Огромным преимуществом и фактором конкурентной борьбы для любой компании становятся ее обучающиеся, а уровень ее развития определяется компетентностью персонала. Для компании становится все более важным не только повышение квалификации персонала, но и обучение его конкретным знаниям, умениям и компетенциям, необходимым для осуществления профессиональной деятельности на конкретном рабочем месте. Подготовка персонала нового типа для постоянно развивающихся компаний потребовала новых форм обучения, поэтому, в компании ООО «ДС КОММЬЮНИКЕЙШН» появляется специальная позиция педагога, задачей которого является обеспечение непрерывного процесса корпоративного обучения. Одной из главных задач обучения является формирование коммуникативных компетенций.

В наше время без коммуникативной компетенции человеку трудно самореализоваться в жизни – добиться успеха в профессиональной сфере, завести друзей, создать семью, раскрыть свой творческий потенциал. Обладая данным качеством, он, напротив, сможет успешно адаптироваться к социальной реальности: коммуникативные действия помогут ему присваивать новый социальный опыт, развиваться и самосовершенствоваться в непрерывно меняющемся обществе. Разработка комплекса занятий

необходима для того, чтобы сотрудниками в ходе дальнейшей профессиональной деятельности решались конкретные задачи, требующие коммуникативных умений:

- Презентация продукции потенциальным покупателям.
- Построение взаимоотношений с управляющим персоналом других компаний, с целью заключения взаимовыгодных отношений.
- Проведение рекламных акций.
- Взаимодействие при заключении сделки с конкретными покупателями.

В решении этих задач особую роль может сыграть корпоративное обучение: если предметные результаты достигаются преимущественно в процессе освоения профессиональных дисциплин, то в достижении метапредметных, а особенно личностных результатов – ценностей, потребностей, интересов обучающихся – значение развитие коммуникативных компетенций гораздо выше, ведь именно оно ставит своей целью, прежде всего, развитие личности обучающихся. Достижение данных результатов невозможно без формирования коммуникативных компетенций, которые становятся важным побудителем деятельности. Особенно значимо это для организации рабочего процесса, так как он должен быть интересным, разнообразным, содержательным и вырастать из всего многообразия человеческой деятельности: интеллектуальной, эстетической, нравственно-психологической.

Актуальность проблемы формирования коммуникативных компетенций определяется поиском новых педагогических средств в организации корпоративного обучения, которое по целевым установкам, средствам и формам организации существенно отличается от классического обучения.

Таким образом, **целью** исследования является анализ ситуаций в которых востребованы коммуникативные компетенции и разработка серии занятий на развитие коммуникативных компетенций персонала.

Объект исследования - коммуникативные компетенции обучающихся в условиях корпоративного обучения

Предмет исследования - формы и способы формирования коммуникативных компетенций обучающихся в условиях корпоративного обучения

Гипотеза исследования - Развитие коммуникативных компетенций обучающихся возможно, если будут учтены следующие педагогические условия:

1. использование разнообразных форм организации корпоративного обучения, влияющие на развитие коммуникативных компетенций у обучающихся.

2. использование лекций, семинаров, тренингов, деловых игр как средства развития коммуникативных компетенций у обучающихся.

Задачи:

1. Проанализировать психолого-педагогическую литературу по проблеме развития коммуникативных компетенций у обучающихся в условиях корпоративного обучения.

2. Выявить и реализовать педагогические условия развития коммуникативных компетенций у обучающихся в условиях корпоративного обучения.

3. Разработать и экспериментально апробировать комплекс тренингов, способствующих развитию коммуникативных компетенций у обучающихся в условиях корпоративного обучения.

4. Проанализировать полученные результаты.

Методы исследования:

- теоретический (анализ психолого-педагогической и методической литературы, нормативных документов);
- эмпирический (беседа, анкетирование, эксперимент);
- математический (количественная и качественная обработка

результатов исследования);

- методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор – Н.П. Фетискин);
- опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения» (автор – В.А. Лабунская);
- Тест-опросник описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной);
- Тест-опросник Басса – Дарки;
- Тест-опросник "Экспресс-диагностика эмпатии";

Методы математической статистики:

- Т-критерия Вилкоксона;
- U-критерия Манна-Уитни (расчеты производились с помощью SPSS 16.0).

База исследования: ООО “ДС КОММЬЮНИКЕЙШН”.

Теоретическая значимость заключается в систематизации и обобщении информации по проблеме развития коммуникативных компетенций обучающихся в условиях корпоративного обучения.

Практическая значимость раскрывается в возможности использования полученных в ходе исследования данных для практической деятельности педагога, совершенствования системы корпоративного обучения, при профессиональной подготовке студентов и на курсах повышения квалификации.

Структура работы включает в себя введение, две главы основной части, заключение, список литературы и приложения.

1. Теоретико-методологические подходы к повышению коммуникативных компетенций посредством тренинга общения

1.1. Представление о коммуникативных компетенциях в современной педагогике

В последнее время в науке наряду с понятием «общение» используется понятие «коммуникация». Соотнесем данные понятия, установив отношения между ними. Коммуникация – более широкое понятие по объёму. Согласно позиции В.Н. Куницыной, коммуникация – связь, взаимодействие двух систем, в ходе которой от одной системы к другой передаётся сигнал, несущий информацию, а общение предполагает передачу информации. Содержанием общения выступают научные и житейские знания. В общении могут быть переданы компетенции и умения. Своеобразным содержанием общения следует признать отношения и взаимоотношения, которые наполняют общение, придают ему своеобразный колорит, окрашенность, диктуют средства, манеру общения [31].

В психологической науке, в частности А.А. Бодалевым и Б.Д. Парыгиным, «коммуникация» и «общение» рассматриваются как пересекающиеся, но не тождественные понятия. Термин «коммуникация» используется для обозначения средств связи объектов материального и духовного мира, процесса передачи информации от человека к человеку (обмен представлениями, идеями, установками, настроениями, чувствами и т.п. в человеческом общении), а также передачи и обмена информацией в обществе с целью воздействия. Общение же рассматривается как межличностное взаимодействие людей при обмене информацией [4; 5; 6; 36].

Кроме того, по мнению А.А. Леонтьева существует точка зрения, согласно которой базовой категорией является коммуникация, которая между людьми протекает в форме общения как обмен знаковыми образованиями

(сообщениями). Но существует и противоположная трактовка соотношения понятий «коммуникация» и «общение», в которой основной категорией считается общение, а в структуре последнего выделяются коммуникация (обмен информацией), интеракция (организация взаимодействия и воздействия), перцепция (чувственное восприятие как основа взаимопонимания). При этом коммуникация выступает своего рода посредником между индивидуальной и общественно значимой информацией. Здесь в обоих случаях, несмотря на внешние различия, основной упор делается на механизм, который переводит индивидуальный процесс передачи и восприятия информации в социально значимый процесс персонального и массового воздействия [34].

По мнению Е.С. Кормильцевой и Л.Г. Соловьевой, любой коммуникативная компетенция подразумевает, прежде всего, распознавание ситуации, после чего у субъекта возникает ситуация выбора способа реакции на ситуацию, а затем происходит выбор и реализация наиболее подходящего и удобного способа [48].

Своевременному формированию всех коммуникативных компетенций способствует общение и своевременная социализация. Как подчеркивает Д.Я. Райгородский, для общения необходимы, по крайней мере, два человека, каждый из которых выступает именно как субъект. Общение есть не просто действие, а именно взаимодействие - оно осуществляется между участниками, каждый из которых равно является активным участником [43].

Одним из современных исследований, которые доказывают значимость коммуникативных компетенций у человека в формировании его картины мира и представлений о человеческих взаимоотношениях является исследование Т.З. Адамьянц. Данный автор изучала коммуникативные компетенции молодежной аудитории, связанные с умением адекватно, без смысловых искажений, понимать интенциональность («равнодействующую мотивов и целей») коммуникатора, а, следовательно, и друг друга при

общении и взаимодействии. Гипотезой исследования Т.З. Адамьянц было предположение об определяющем влиянии уровня развития коммуникативных компетенций на качество (социальную значимость) представлений личности о действительности [3].

В результате исследования Т.З. Адамьянц выявились тенденции во взаимозависимостях между уровнем развития коммуникативных компетенций личности и особенностями ее «картин мира» (представлений о действительности и о своем месте в ней), что позволило автору составить типологию вариантов самоопределения и самоорганизации личности. Кратко представим основные выводы исследования:

1 лица с высоким уровнем коммуникативных компетенций: «точкой отсчета» при самоидентификации называют свою принадлежность стране, планете; их личностные представления о желательном связаны с общечеловеческими ценностями; личностные представления о нежелательном связаны с помехами общечеловеческим ценностям; в эмоциональном восприятии «мира вокруг» преобладают нейтральные тона, а пессимистичных тонов меньше, чем в других группах; высокий уровень социокультурных интересов; интересы разносторонние; адекватно интерпретируют внутрикорпоративные нормы, законы и правила, проявляют дружелюбие по отношению к сверстникам другой национальности, другого вероисповедания и т.д. [3];

2 лица со средним уровнем коммуникативных компетенций: «точкой отсчета» при самоидентификации преимущественно видят себя как конкретную личность (я студент, я мужчина и т.д.); их личностные представления о желательном связаны преимущественно с бытовыми, семейными ценностями и, далее, с личностным успехом; личностные представления о нежелательном преимущественно связаны с нежеланием помех для личной успешности и, далее, для бытовой, семейной успешности; в эмоциональном восприятии «мира вокруг» преобладают светлые,

оптимистичные тона; характеристики любимых персонажей преимущественно нейтральные, средний уровень социокультурных интересов; основной приоритетностью среди внутрикорпоративных норм, законов и правил называют формальные моменты внутреннего режима: дресс-код, улыбку при общении с клиентом, приход на работу вовремя; представители этой группы проявляют дружелюбие по отношению к сверстникам другой национальности, другого вероисповедания и т.д. реже, нежели представители группы, обладающей высоким уровнем коммуникативных компетенций, однако выше, чем представители группы с низким уровнем коммуникативных компетенций [3];

3 лица с низким уровнем коммуникативных компетенций: «точкой отсчета» при самоидентификации видят себя как конкретную личность (я студент, я мужчина и т.д.); их личностные представления о желательном связаны с бытовыми, семейными ценностями; личностные представления о нежелательном здесь связаны с помехами личностному успеху и, далее, с помехами бытовой, семейной успешности; в эмоциональном восприятии «мира вокруг» превалируют пессимистичные тона, страх, боязнь; низкий уровень социокультурных интересов; интересы носят развлекательный, а не познавательный характер; частично адекватно либо неадекватно интерпретируют внутрикорпоративные нормы, законы и правила [3].

Результаты исследования Т.З. Адамьянц представляются интересными в свете изучения проблемы повышения коммуникативных компетенций обучающихся. На основании результатов данного исследования становится очевидным, необходимость углубленного внимания на изменение самосознания и социальных представлений о личных и деловых взаимоотношениях в целом между людьми в ходе проведения тренинга общения. Психологическое сопровождение по повышению коммуникативных компетенций у обучающихся при работе с клиентами посредством общения должно учитывать, в том числе, личностные

особенности обучающихся, которые могут либо способствовать, либо препятствовать эффективной коммуникации с клиентами. А также позволяют понимать через какие ценностные установки и темы общения можно устанавливать эффективный контакт с клиентами. Анализируя результаты данного исследования становится очевидным, что выстраивать тренинги общения для обучающихся необходимо исходя из позиций клиенто-центрированного подхода, так как именно в нем наиболее должным образом отражены место личности и ее ценностей [3].

Анализируя понятие коммуникативных компетенций в современной психологии необходимо прояснить понятие коммуникативной компетентности.

Одним из первых в стране понятие коммуникативной компетентности в своих трудах стал использовать А.А. Бодалев [4; 5; 6]. Его исследования инициировали другие работы, связанные с восприятием и пониманием людьми друг друга. К примеру, В.Н. Куницина соотнесла коммуникативную компетентность с представлением об успешности совместной деятельности людей [31]. Разнообразные проблемы и вопросы, связанные с коммуникативной компетентностью, поставила и обсудила в своих трудах В.А. Лабунская. Она предложила определение коммуникативной компетентности, выделив в ней три составляющие: точность (правильность) восприятия других людей, развитость невербальных средств общения и владение устной и письменной речью [32].

Развернутое определение коммуникативной компетентности предложил Ю.М. Жуков. В его понимании 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 компетенций, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека [18; 19; 20].

Ю.Н. Емельянов соотносит коммуникативную компетентность со способностью человека брать на себя и исполнять различные социальные роли, адаптироваться в социальных группах и ситуациях, свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения. К существенным признакам коммуникативной компетентности он относит способность человека организовывать и управлять межличностным пространством в процессе инициативного и активного общения с людьми. В содержание коммуникативной компетентности также включается осознание человеком своих ценностных ориентаций, потребностей, техники работы с людьми, перцептивных возможностей, чувств, психологических состояний [16].

В.Н. Куница определяет компетентность в общении (коммуникативную компетентность) через понятие «успешность общения» [31]. Л.А. Петровская определяет коммуникативную компетентность как совокупность компетенций и умений, необходимых для эффективного общения [39; 40]. Л.Д. Столяренко рассматривает понятие коммуникативной компетентности как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия [41].

Составляющими компетентности по Е.В. Сидоренко являются способность, умение, знание, достаточные и адекватные тому, что нужно делать. Тогда для коммуникативной компетентности схема примет вид: коммуникативная компетентность равна коммуникативная способность плюс коммуникативное знание плюс коммуникативное умение, адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения [47].

Близкое по содержанию понятие вводит в своей работе и И.В. Забродина. Понятие социально-перцептивной компетентности встречается и в работах Н.Н. Ершовой. Ею социально-перцептивная компетентность

определяется как представленность в сознании субъекта знаний, опыта самопознания и познания особенностей поведения, эмоционального состояния, а также способность особым образом структурировать эти знания, адекватно понимать и принимать человека с целью развития его личности [21].

Многие авторы связывают коммуникативную компетентность с развитием у человека коммуникативных способностей. Г.С. Васильева в состав коммуникативной компетентности включает три вида таких способностей: гностические, экспрессивные и интерактивные. И.Р. Алтуниной предложена методика практического оценивания коммуникативной компетентности через развитость у человека коммуникативных способностей [31].

Одно из немногих фундаментальных исследований, специально посвященное практическим методам улучшения коммуникативной компетентности, было выполнено Ю.М. Жуковым. В нем определены место и роль коммуникативного тренинга в развитии профессиональной и социальной компетентности как индивидов, так и социальных групп. Предметом исследования Ю.М. Жукова стала и сама коммуникативная компетентность, а также условия, обеспечивающие ее совершенствование. Автор представляет коммуникативную компетентность как трехуровневое образование, включающее в себя стратегический, оперативно-тактический и технический уровни. В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включаются знания, умения, социальные установки и ценностные ориентации [18; 19].

Существуют разные виды коммуникативной компетентности: социально-психологическая, межличностная, лингвистическая (языковая) и компетентность в общении. Имеются, кроме того, разнообразные модели коммуникативной компетентности (Р. Белл, Д. Хаймс, Ю. Хабермас, Дж.

Уайменн, М. Аргайл, Р. Харре, Ю.Н. Емельянов, Л.А. Петровская) [14; 17; 24; 39].

Сказанное выше позволяет сделать вывод о том, что в научной литературе отсутствует единое определение коммуникативной компетентности. Нет согласия ученых и в терминологии, коей следует обозначать соответствующее явление, как мы видим разные ученые предлагают разные понятия для их обозначения.

В данной работе под коммуникативной компетентностью будет пониматься совокупность коммуникативных компетенций сотрудника, которые проявляются в его общении с клиентами и позволяют добиваться поставленных целей. Под коммуникативными компетенциями, в свою очередь, понимаются следующие частные виды компетенций:

1. Навык точности восприятия ситуации общения и оценивания вероятности достижения в ней поставленных целей.
2. Перцептивный навык, подразумевающий правильное понимание и оценивание людей.
3. Навык выбора средств и приемов общения, соответствующих ситуации, партнерам и поставленным задачам.
4. Навык установления рапорта (подстройки под индивидуальные особенности партнеров, выбирая адекватные средства общения с ними как на вербальном, так и невербальном уровнях).
5. Навык эмпатии (восприятия и влияние на психологическое состояние людей).
6. Навык изменения коммуникативного поведения людей.
7. Компетенция выстраивания эмоционально положительных взаимоотношений, пролонгированных во времени.
8. Компетенция прогностический (предсказание возможных реакций партнера).

Предполагается, что о высоком развитии коммуникативной компетентности речь может идти в том случае, если человек обладает этими компетенциями и проявляет их в общении с людьми. С другой стороны, как подчеркивает ряд исследователей в своих работах, в частности А.А. Бодалев, В.В. Бойко, Е.П. Ильин, В.Н. Куницина, В.А. Лабунская и др., об уровне развития коммуникативных компетенций у человека можно судить и по различным его эмоциональным состояниям в общении с окружающими его людьми, по тому, как он относится к людям, насколько способен сопереживать партнеру по общению, как ведет себя в конфликтных ситуациях, которые могут возникать при общении, поскольку данные аспекты могут обуславливать наличие, либо отсутствие тех или иных психологических трудностей общения у человека. И в этом смысле, достаточно ценную информацию о коммуникативных компетенциях человека может дать изучение его эмпатии, агрессивности и особенностей поведения в конфликтных ситуациях [5; 6; 7; 24; 31; 32].

Таким образом, коммуникативная компетенция складывается из уровня развития коммуникативных компетенций. В целом, коммуникативные компетенции - это компетенции, которые связаны с адекватным и правильным выбором линии поведения в общении; пониманием особенностей партнеров по общению; корректном использовании невербальных и паралингвистических средств общения и их пониманием; эмпатический навык, прогностический Компетенцияна предугадывание реакций партнера.

1.3. Тренинг общения как средство повышения коммуникативных компетенций обучающихся

Для повышения коммуникативных компетенций обучающихся наиболее целесообразным представляется использование тренинга общения.

С.И. Макшанов отмечает, что групповой тренинг - это форма работы, основным признаком которой является активное обучение участников группы, направленное на развитие компонентов коммуникативной компетенции. Особенность тренинга в отличие каких-либо других форм повышения квалификации является возможность опробовать новые знания на практике, сформировав необходимые компетенции, и закрепив их [35].

Как пишет Н.А. Морева, тренинг общения относится к социально-психологическим тренингам. В ходе тренинга развитие коммуникативных компетенций происходит не естественным путем, а с помощью приемов, заключающихся в создании особых ситуаций воздействия. Активные методы преследуют цель оказания социально-психологического воздействия на личность, способствующее развитию и совершенствованию ее коммуникативных компетенций [36].

Определения тренинга в психологии разнообразны. И.В. Вачков выделяет следующие группы тренингов:

- тренинг как своеобразная форма «дрессуры» с использованием жестких манипулятивных приемов;
- тренинг как тренировка, в результате которой происходит формирование и отработка умений и компетенций эффективного поведения;
- тренинг как форма активного обучения, целью которой в первую очередь является передача психологических знаний;
- тренинг как метод создания условий для самораскрытия участников и самостоятельного поиска ими способов решения собственных проблем [12; 13].

Как отмечает С.И. Макшанов, впервые тренинговые группы были организованы с целью повышения компетентности в общении у участников. Основным положением таких тренингов было предположение, что все люди являются участниками различных социальных групп, но не отдают себе отчета как именно они себя ведут в групповом взаимодействии, как

воспринимаются другими людьми, представление людей, как правило, искажено. Следовательно, коррекцию социального поведения эффективно происходит в групповом взаимодействии, когда личность получает обратную связь от других людей, учится видеть себя со стороны и адекватным образом выстраивать свое поведение [35].

Так как первые Т-группы, отмечает О.П. Горбушина, оказались продуктивными – это обусловило образование Национальной лаборатории тренинга в США. В рамках работы лаборатории были разработаны тренинги, ориентированные на обучение управленческого персонала эффективному межличностному взаимодействию. Разработанные в данной лаборатории, были ориентированы на анализ и коррекцию жизненных ценностей участников, на усиление идентичности, что впоследствии получило название групп сензитивности [15].

Со временем тренинги приобрели широкую известность, уже в 60-е гг в контексте концепции К. Роджерса были разработаны тренинги социальных и жизненных умений, которые были направлены на психологическую поддержку и развитие личности [46].

Позже, в 70-е гг М. Форвергом был разработан социально-психологический тренинг как метод, способствующий формированию коммуникативных компетенций участников. Изменения в тренинге достигались за счет использования ролевых игр, игры-драматизаций, дискуссий и т.д. [46].

Первая в нашей стране монография, посвященная теоретическим и методическим аспектам социально-психологического тренинга, была опубликована Л.А. Петровской в 1982 г. [40; 41].

Сегодня, как указывает Н.Ю. Хрящева, социально-психологический тренинг понимается как область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Базовыми методами социально-

психологического тренинга являются групповая дискуссия и ролевая игра в различных модификациях и сочетаниях [30].

Основная цель социально-психологического тренинга, по мнению Л.А. Петровской, - это повышение компетентности в общении. Данная цель может быть конкретизирована в ряде задач с различной формулировкой, но обязательно связанных с приобретением знаний, формированием умений, компетенций, развитием установок, определяющих поведение в общении, перцептивных способностей человека, коррекцией и развитием системы отношений личности, поскольку личностное своеобразие является тем фоном, который окрашивает в разные цвета действия человек, все его вербальные и невербальные проявления [40].

Ю.В. Александрова описывает следующие наиболее эффективные методы развития коммуникативных компетенций в процессе тренинга:

–дискуссионные методы (групповая дискуссия, разбор казусов из практики, анализ ситуаций морального выбора и т.д.);

–игровые методы: дидактические и творческие игры; ролевые игры (поведенческое научение, игровая психотерапия, психодраматическая коррекция); контригра (трансактный метод осознания коммуникативного поведения);

–сензитивный тренинг (тренировка межличностной чувствительности и восприятия себя как психофизического единства) [48].

В.Э. Пахальян пишет, что центральным понятием группового тренинга является группа. Группа - это социально-психологическое понятие, которое обозначает определенное число лиц, включенных в типичные для них виды деятельности и регулируемых общими ценностями и нормами, в нашем случаи, обучающиеся сферы обслуживания [39].

В групповом тренинге, как правило, задействуется малая группа людей. Малая группа - это немногочисленная по составу общность людей (до 20

человек), члены которой объединены единой деятельностью и находятся друг с другом в непосредственном личном общении [29].

Что касается непосредственно тренинга общения как разновидности группового тренинга, то основная цель тренинга общения - повышение уровня развития коммуникативных компетенций.

Задачи тренинга общения:

1. Приобретение знаний в области психологии личности, психологии отношений.

2. Приобретение умений и компетенций (например, умение быть участником или руководителем дискуссии, умение правильно построить деловую беседу, выслушать и понять собеседника, установить контакт с собеседником, скорректировать отношения в ходе беседы).

3. Коррекция и формирование установок для успешного общения в отношениях;

4. Развитие способности адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, взаимоотношения, складывающиеся с другими людьми;

5. Коррекция и развитие системы отношений личности [9].

Эти задачи, в силу целостного характера нельзя отделить друг от друга; они взаимодополняют друг друга. В то же время, при проведении занятий тренинга общения в центре внимания должна оказываться одна из перечисленных задач, а остальные при этом остаются на периферии. При переходе от первой ко второй и третьей и далее к четвертой и пятой задачам возрастает глубина изменений, происходящих с участниками в ходе занятий, повышаются требования к квалификации ведущего занятия [10].

Выбор центральной задачи определяет вид тренинга, хотя заметим, что исчерпывающей классификации видов тренинга общения в настоящее время нет. Так, например, тренинг делового общения может быть соотнесён с задачами приобретения знаний в области психологии отношений, умений и компетенций общения, коррекции и формирования установок успешных

отношений. В рамках данного вида тренинга разрабатываются различные тренинговые программы, направленные на приобретение участниками занятий психологических знаний, формирование у них умений и компетенций в отношении коллектива, а также коррекцию и формирование установок, необходимых для успешного общения с клиентами [12].

В перцептивно-ориентированном тренинге реализуется задача развития способности адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, а также взаимоотношения, складывающиеся с другими людьми. По мнению Л.А. Петровской, перцептивно ориентированный тренинг создает ситуации, играющие роль толчка к возможным личностным изменениям. Получаемые в тренинге новые сведения о себе и других людях, как правило, остро эмоционально опосредованные, побуждают заново переосмысливать сложившиеся фрагменты «Я -концепции», «Я -идеального» и т. д., инициируя тем самым постановки задач на личностный смысл [41].

В группах развития личности реализуется задача коррекции и развития системы отношений личности.

Как правило, тренинг общения проводится в группах численностью 8-12 человек под руководством психолога. Занятия отличаются обязательным взаимодействием обучаемых между собой, сама группа (включая ведущего), становится моделью для изучения социально-психологических явлений и практической лабораторией для формирования коммуникативных умений, наиболее важных в том или ином виде профессиональной деятельности [40].

Согласно Ф. Бурнарду, успешность занятий в группах тренинга общения зависит от того, насколько последовательно при проведении занятий реализуются следующие специфические принципы работы группы:

Первый принцип - *активность участников*. Участники группы постоянно вовлекаются в различные действия: принимают участие в ролевых играх; групповых дискуссиях; наблюдают поведение участников ролевой

игры или групповой дискуссии; выполняют предложенные тренером упражнения; психогимнастику и т.д. [11].

Второй принцип – *исследовательской, творческой позиции* участников. В процессе занятий в группах тренинга общения постоянно создаются ситуации, в которых участникам группы приходится самим решать проблемы, открывать уже известные психологии закономерности взаимодействия, отношения людей. Проявление творческой, исследовательской позиции также способствует реализации принципа партнерского общения в отношениях [11].

Третий принцип - *объективации поведения*. Поведение участников группы тренинга общения переводится в начале занятий с импульсивного на объективированный уровень и поддерживается на этом уровне на протяжении занятий. Универсальным средством объективации поведения является обратная связь, эффективность которой повышается в случае привлечения видеозаписи [11].

Обратная связь, т.е. те сведения, которые получает человек от других участников группы относительно своего поведения, достигает своей цели при соблюдении следующих условий: описательном характере обратной связи; неотсроченности обратной связи; специфичности обратной связи, а не обобщенности (т.е. она должна иметь отношение к конкретному проявлению участника, а не к поведению в целом); релевантности обратной связи потребностям и получающего и дающего; высказывания по поводу свойств, которые могут быть реально изменены. Ведущий занятий следит за тем, чтобы перечисленные условия последовательно реализовывались, а также за тем, чтобы тот участник группы, который получает обратную связь, не объяснял своего поведения, а запрашивал по мере необходимости дополнительную информацию. При проведении занятий в группах тренинга делового общения кроме видеозаписи, для повышения уровня объективации поведения участников группы, используются дополнительные средства:

алгоритм наблюдения за ролевыми играми и групповыми дискуссиями, просмотр видеозаписи, проведение упражнений в небольших группах по 2-3 человека и т.д. [11].

Четвертый принцип работы группы тренинга общения - *оптимизация познавательных процессов в условиях общения*. Дело в том, что общение является важнейшей детерминантой познавательных процессов в отношениях. В условиях общения их эффективность и динамика существенно отличаются от тех, которые характеризуют эти процессы в условиях изолированной деятельности индивида. Общение создает благоприятные условия для реализации и рассмотрения тех или иных проблем в разных аспектах и смены стратегий поиска их решений в отношениях. Эффективность познавательных процессов в условиях общения повышается [11; 22].

Пятый принцип - *принцип партнерского (субъект-субъектного) общения*. Партнерское (или, по терминологии Л.А. Петровской, субъект-субъектное) общение характеризуется равенством психологических позиций участников в отношениях, признанием ценности личности другого человека, принятием во внимание интересов собеседника, а также – активностью сторон, при которой каждая не только испытывает воздействие, но и сама в равной степени воздействует на другую, взаимным проникновением партнеров в мир чувств и переживаний, а также взаимной гуманистической установкой партнеров, стремлением к соучастию, сопереживанию, принятию друг друга [11].

О.П. Горбушина и Г.И. Захарова отмечают, что последовательная реализация перечисленных принципов ведения группы тренинга общения обеспечивает качественное отличие таких занятий от занятий с использованием традиционных методов обучения: лекции, семинары, чтение литературы. Следует отметить, что активное, действенное отношение человека к себе и к окружающему миру, а также партнерское общение

являются как условием обучения в группах тренинга общения, так и его целью [15; 23].

Помимо данных принципов, как подчеркивает Т.В. Зайцева, также важно, чтобы соблюдались принципы процессуальные, которые определяют качество процесса прохождения тренинга, и от соблюдения которых зависит эффективность тренинга общения:

1. Принцип «Здесь и теперь» или акцентирование на настоящем. Данный принцип способствует обучению человека сосредотачивать внимание на самом себе (мыслях и чувствах), развивает компетенции рефлексии.

2. Принцип Открытости - искренность способствует раскрытию чувств у членов группы.

3. Принцип Я. Любая оценка поведения любого другого члена группы должна реализовываться через призму собственных чувств и переживаний. Все высказывания строятся на собственном мнении: «Я хочу...», «МНЕ показалось...».

4. Принцип Активности, сама форма тренинга подразумевает участие всех членов группы.

5. Принцип Конфиденциальности. Все, о чем говорится в группе так и остается в ней – это этическое требование, которое является обязательным условием создания рабочей атмосферы.

6. Принцип Самодиагностики, т. е. самораскрытие личности в ходе работы [22].

Т.И. Куликова пишет, что при анализе тренинга общения как средства повышения коммуникативных компетенций обучающихся необходимо отметить важность отбора участников тренинга. Дело в том, что проблема отбора участников - одна из важнейших в процедуре, предшествующей активному обучению. От правильного отбора участников из кандидатов во многом зависит успешность работы группы, как успех процесса обучения

(удовлетворенность ходом его), так и его результат (уровень знаний, умений и компетенций, с которыми вышел участник после группы) [30].

Как правило, как отмечает М. Кипнис, в группах тренинга общения при работе с сотрудниками сферы обслуживания применяются два базовых принципа комплектования групп в отношении участников: добровольности и информированности.

Принцип добровольности: если я пошел, то я знаю, на что иду, что могут быть неприятности, что я могу быть более несчастен, чем был до участие в работе группы.

Принцип информированного участия: участник заранее до группы имеет право знать все, что с ним может произойти, о тех процессах, которые будут происходить в группе [26].

М. Каццолино и Т.И. Куликова напоминают, что ведущий (тренер) – ключевая фигура в организации группового процесса. От его работы зависит рабочий настрой группы. Его квалификация определяют качество развития деловых и коммуникативных умений участников группы. Вид тренинга, ведущая ориентация тренера во многом определяют процедуру тренинга, получаемые результаты. Тренинг делового общения по сравнению с другими видами тренинга более алгоритмизирован [25; 30].

С точки зрения Б.Д. Парыгина, в тренинге общения предпочтителен принцип однородности по профессиональному составу, возможна ориентация на принцип функциональной взаимосвязанности участников, практикуется организация групп по признаку идентичности делового опыта. Это требование вводится исходя из следующих соображений. Чем больше основой для ролевых игр и дискуссий выступают профессионально важные объекты и взаимоотношения, тем ближе эти игры и дискуссии для участников, которые больше включаются в процесс игры и более раскрывают себя как личности [38].

И.В. Вачков пишет, что эффекты тренинга общения, в том числе и с сотрудниками сферы обслуживания, можно разделить на когнитивные, эмоциональные и поведенческие [12; 13].

Говоря о развитии *когнитивного* эффекта в отношениях участников тренинга общения, в первую очередь, следует отметить показатель, связанный с самодиагностикой. Отличительной чертой самосознания в тренинге общения является то, что информацию о себе субъект получает, прежде всего, от других. Но если в обычных условиях такая информация подвергается «фильтрации» (т.е. принимается сознанием только та её часть, которая согласуется с «Я-концепцией»), то в тренинге общения, за счет специально создаваемой атмосферы психологической безопасности, участник может принять новую информацию о себе. Участие в разнообразных формах общения в группе дает большие возможности в плане самоизучения. В результате этого у участника тренинга общения, при понимании относительности, субъективности информации о себе от других людей, возникает реальная возможность сравнить эту информацию с собственными гипотезами по поводу себя «глазами других». Это может оказать корректирующее влияние на его привычную «Я-концепцию», делая ее более гибкой и адекватной текущим обстоятельствам. Кроме того, можно отметить возникновение интереса к психологии и получение важной информации об общении. Это следует интерпретировать не только как усвоение знаний участниками занятий, а, прежде всего, как конкретно-чувственную наполненность социально-психологических занятий. Групповая динамика, вербальные и невербальные способы общения, лидерство, конфронтация, этапы развития отношений – обо всех этих понятиях участник не просто узнает, а познает и проживает их в различных ситуациях тренинга [12; 13; 38].

Что касается *поведенческого* эффекта тренинга общения, то одним из наиболее значительных его результатов является то, что ранее незнакомые

между собой люди за короткий срок сплавиваются и сближаются, т.е. характер их межличностных отношений значительно меняется. То есть в тренинге общения развитие поведенческого компонента идет и как «тренировка» общения вне тренинга, и как построение отношений непосредственно «внутри» тренинга. Кроме того, такое выстраивание отношений между участниками составляет определенную часть работы ведущего. Решение проблем в общении так же, как и построение отношений с другими можно рассматривать, прежде всего, как психотерапевтический эффект. Хотя это условное обозначение, так как тренинг общения предназначен для практически здоровых людей [12; 13; 38].

Говоря об *эмоциональном* эффекте тренинга общения, обращает на себя внимание большой «удельный вес» показателей эмоционального компонента и их значительное разнообразие. Вероятно, основным эффектом тренинга общения в группе является развитие компетентности, связанной с глубинными эмоциональными характеристиками общения. При этом сильные эмоциональные переживания участников являются условием и фоном, на котором возникают другие эффекты. Достаточно часто участники отмечают приобретение нового опыта общения. Как отмечает С.В. Петрушин, «это является чрезвычайно важным показателем, так как прошлый, особенно негативный опыт существенно искажает компетентность в отношениях. Новый позитивный опыт в сочетании с сильными эмоциями приводит к коррекции прошлого опыта, что повысит в дальнейшем эффективность человека в общении» [30, с. 41].

Увеличение значимости общения в отношениях человека при тренинге общения также оказывает корректирующий эффект, создавая особую гуманистическую установку на партнера по общению. Не менее важным показателем развития компетентности развития являются такие характеристики, как увеличение самопринятия и открытости [12; 13; 30].

Участие в тренинге общения обучающихся может не только повысить уровень развития их коммуникативных компетенций, но и инициировать стремление обучающихся к саморазвитию в области общения и межличностных отношений.

Задачи и методы тренинга общения, выявленные на основе анализа литературы, были учтены нами при разработке программы тренинга, направленного на повышение коммуникативных компетенций обучающихся.

2. Экспериментальное исследование тренинга общения как средства повышения коммуникативных компетенций обучающихся

2.1. Этапы, методы и организация исследования

На основании теоретического исследования, результаты которого представлены в первой главе, был разработан план экспериментального исследования. Его целью является исследование тренинга общения как средства развития коммуникативных компетенций у обучающихся.

Задачами экспериментального исследования явились:

1. Разработать дизайн исследования.
2. Подобрать батарею тестовых методик для проведения контрольных замеров отдельных компонентов коммуникативных компетенций у обучающихся до и после воздействия – тренинга общения.
3. Провести диагностику степени развития отдельных компонентов коммуникативных компетенций у обучающихся, подвергавшихся воздействию тренинга общения, до и после воздействия, в период профессиональной деятельности в естественных условиях рабочего процесса организации.
4. Провести сравнительный анализ полученных результатов и сделать выводы на основании полученных данных.

Гипотеза исследования: тренинг общения, проведенный с обучающимися, окажет положительное влияние на развитие их коммуникативных компетенций.

В качестве **независимой переменной** в эксперименте выступал тренинг общения, целью которого явилось воздействие на коммуникативные компетенции у обучающихся.

Зависимыми переменными выступили параметры коммуникативных компетенций (показатели коммуникативной компетентности, психологические трудности общения, типы поведения в конфликте, степень

агрессивности, уровень эмпатии), контроль осуществлялся с помощью замеров тестовыми методиками.

В исследовании приняли участие 20 человек.

Для проведения экспериментальной работы была определена контрольная группа (КГ) и экспериментальная группа (ЭГ). Всего участвовало в КГ и ЭГ 20 обучающихся по 10 человек в каждой группе.

Программа развития коммуникативных компетенций включала в себя: диагностику начальных параметров коммуникативных компетенций, развитие коммуникативных компетенций в ходе участия в работе тренинговой группы (ЭГ), выполнение творческих заданий, рефлексия, диагностика после проведения тренинга.

Первоначально была проведена диагностика 20 обучающихся обеих групп (ЭГ- 10 человек и КГ- 10 человек) посредством использования тестов на коммуникативную компетентность - методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор – Н.П. Фетискин); психологические трудности общения - методика «Социально-психологические характеристики субъекта общения» (автор – В.А. Лабунская); конфликтность - методика Тест-опросник описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной); агрессивность - методика Басса - Дарки и эмпатию - методика "Экспресс-диагностика эмпатии".

Сотрудникам ЭГ было направлено на прохождение тренинга общения для развития коммуникативных компетенций.

КГ составили обучающиеся, не участвующие в тренинге общения по развитию коммуникативных компетенций. Они также проходили итоговый замер с помощью выше названных тестовых методик.

Программа по развитию коммуникативных компетенций у обучающихся приведена в приложении 2. Тренинг рассчитан на 2 дня с погружением.

Групповые занятия проходили в отдельном, хорошо освещенном, изолированном от мешающих внешних факторов помещении, оборудованном мебелью и техническими средствами обучения, использовались компьютерные технологии.

Помещение было достаточно просторным, что позволяло участникам располагаться по кругу, взаимодействовать и двигаться активно в пространстве данного помещения.

Экспериментальное исследование тренинга общения как средства развития коммуникативных компетенций у обучающихся предполагало два замера у экспериментальной группы (ЭГ) и контрольной группы (КГ):

1. Перед проведением тренинга общения по развитию коммуникативных компетенций.

2. После проведения тренинга общения по развитию коммуникативных компетенций.

Замеры проводились в ЭГ и КГ в одно и то же время.

С целью оценки развития коммуникативных компетенций у обучающихся организации были использованы следующие психодиагностические методики:

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор – Н.П. Фетискин) [48, с. 40-52].

Методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности. Опросник включает в себя 100 утверждений. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа. Методика изучает отдельных личностных факторов у лиц с образованием от среднего.

Методика оценивает следующие факторы: А (общительность), В (логическое мышление), С (эмоциональная устойчивость), D

(жизнерадостность), К (чувствительность), М (независимость), Н (самоконтроль).

Опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения» (автор – В.А. Лабунская) [31, с. 210-218].

Методика направлена на диагностику психологических трудностей общения. В опроснике представлены пять групп характеристик общения: экспрессивно-речевые трудности, социально-перцептивные трудности, трудности взаимного обращения, трудности организации взаимодействия, трудности интенсивности, широты общения и социальных характеристик партнера.

Каждая группа характеристик включает как позитивные, так и негативные черты, определяющие его эффективность. Суммарная оценка степени влияния различных групп характеристик позволяет выявить степень индивидуальной чувствительности к сторонам общения, установить степень сензитивности к позитивным и негативным чертам общения.

Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) [41, с. 314-318] – тест используется для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению и типов поведения в конфликтной ситуации. Выделяет следующие типы поведения в конфликтной ситуации:

- соперничество (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- компромисс;
- избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Тест-опросник Басса-Дарки [41, с. 202-208].

Опросник направлен на исследование уровня проявления и основных видов агрессии и враждебности в межличностном взаимодействии дома, в процессе обучения или работы, для диагностирования деструктивных тенденций, субъектно-объектных отношений, негативных чувств и оценки. Позволяет качественно и количественно охарактеризовать проявления агрессии и враждебности. Под агрессивностью понимается свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-объектных отношений. Враждебность понимается как реакция, развивающая негативные чувства и негативные оценки людей и событий.

Опросник предназначен для исследования агрессивности лиц.

Дифференцируя проявления агрессии и враждебности, авторы выделяют следующие 8 видов реакций:

- 1.) Физическая агрессия - использование физической силы против другого лица.
- 2.) Косвенная агрессия - окольным путем направленная на другое лицо или не на кого не направленная.
- 3.) Раздражение - готовность к проявлению негативных чувств, при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
- 4.) Негативизм - оппозиционная манера поведения от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.
- 5.) Обида - зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.
- 6.) Подозрительность - в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

7.) Вербальная агрессия - выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).

8.) Чувство вины - выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

Тест-опросник "Экспресс-диагностика эмпатии" [24, с. 523-525].

Опросник содержит 6 диагностических шкал эмпатии, выражающих отношение к родителям, животным, старикам, детям, героям художественных произведений, знакомым и незнакомым людям. В опроснике 36 утверждений, по каждому из которых испытуемый должен оценить, в какой мере он с ним согласен или не согласен, используя 6 вариантов ответов: «не знаю», «никогда или нет», «иногда», «часто», «почти всегда», «всегда или да». Каждому варианту ответа соответствует числовое значение: 0, 1, 2, 3, 4, 5.

Статистическая обработка результатов исследования проводилась методами математической статистики.

Для подтверждения выдвинутой в работе гипотезы при обработке полученных данных был использован непараметрический **критерий U – критерий Манна – Уитни**. Его возможно использовать для сравнения независимых выборок. С помощью U-критерия можно сравнивать выборки с малым числом наблюдений (от 3).

Вторым критерием, который был использован для статистической обработки результатов является **T-критерий Вилкоксона (Уилкоксона)**. Он также является непараметрическим статистическим критерием и применяется для проверки различий между двумя выборками парных измерений.

С помощью этого критерия возможно установить выраженность изменений, то есть определить является ли сдвиг показателей в одном направлении более интенсивным, чем в другом.

Статистическая обработка полученных результатов осуществлялась с помощью программы SPSS 16.0.

2.2. Анализ результатов исследования

В данном параграфе приводится анализ полученных результатов экспериментального исследования в соответствии с поставленными задачами. Кроме того, анализ результатов исследования проводится в следующей последовательности:

- анализ результатов первичного замера в ЭГ и КГ;
- сравнительный анализ результатов первичного и вторичного замеров у ЭГ;
- сравнительный анализ результатов первичного и вторичного замеров у КГ;
- сравнительный анализ изменений произошедших в ЭГ и КГ.

Перейдем к анализу результатов экспериментального исследования.

2.2.1 Анализ результатов первичного замера в ЭГ и КГ

На основе анализа результатов по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин) можно заметить, что на рис. 1. отражено сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) до проведения тренинга общения.

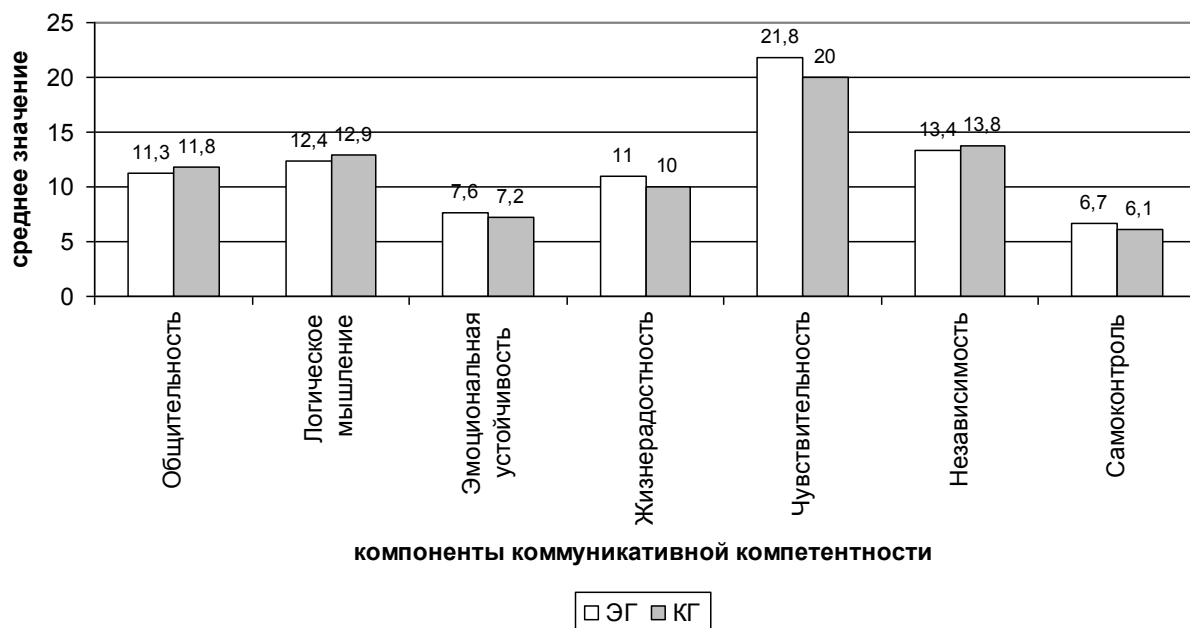


Рисунок 1 - Среднегрупповые значения компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся

Анализ результатов тестирования по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин), отраженных на рис.1, показывает, что практически все показатели компонентов коммуникативной компетентности у обучающихся экспериментальной и контрольной групп до проведения тренинга общения схожи. Наибольшие различия наблюдаются по таким компонентам, как "чувствительность" (21,8 и 20 баллов соответственно) и "жизнерадостность" (11 и 10 баллов соответственно).

Однако согласно расчету критерия U-Манна - Уитни статистически значимых различий по компонентам коммуникативной компетентности между экспериментальной и контрольной группами не выявлено.

На основе анализа результатов по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения" (автор - В.А. Лабунская) можно заметить, что на рис.2. отражено сравнение среднегрупповых значений выраженности различных типов психологических

трудностей общения в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) до проведения тренинга общения.

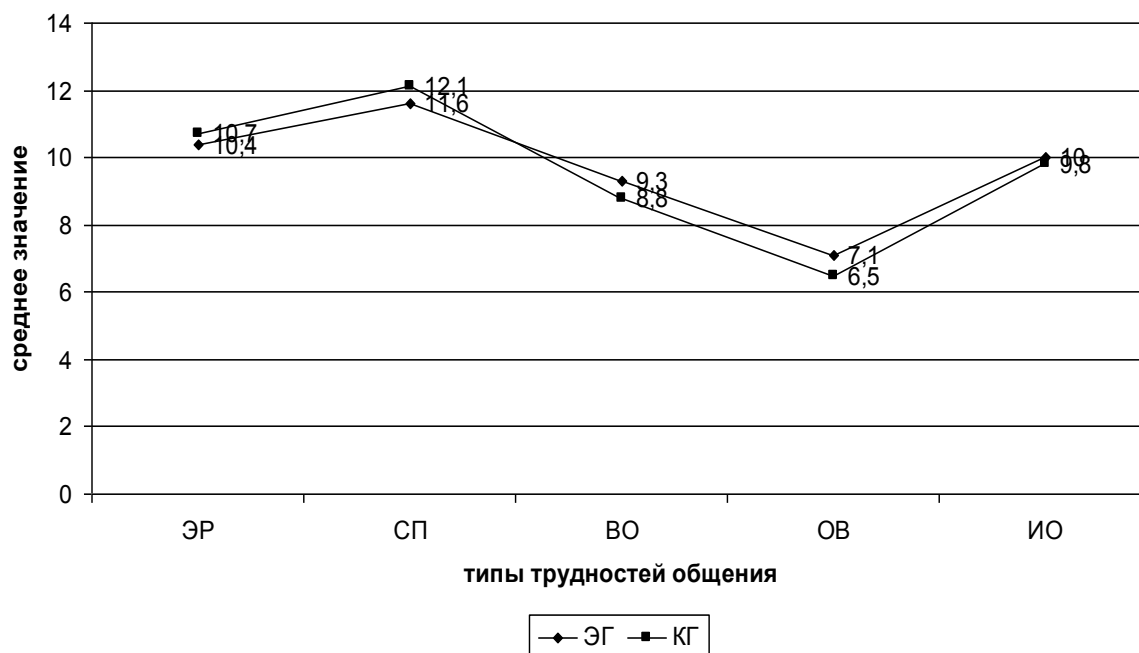


Рисунок 2 - Среднегрупповые значения типов трудностей общения у обучающихся экспериментальной и контрольной групп до тренинга общения

Анализ результатов тестирования по **опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения"** (автор - В.А. Лабунская), отраженных на рис.2., показал, что среднегрупповые профили значений типов трудностей общения у обучающихся экспериментальной и контрольной групп схожи между собой. При этом расчет критерия U-Манна - Уитни статистически значимых различий по типам трудностей общения между экспериментальной и контрольной группами не выявил.

На основе анализа результатов по **тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)** можно увидеть, что на рис.3. отражено сравнение среднегрупповых значений типов поведения в конфликтной ситуации в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) до проведения тренинга общения.

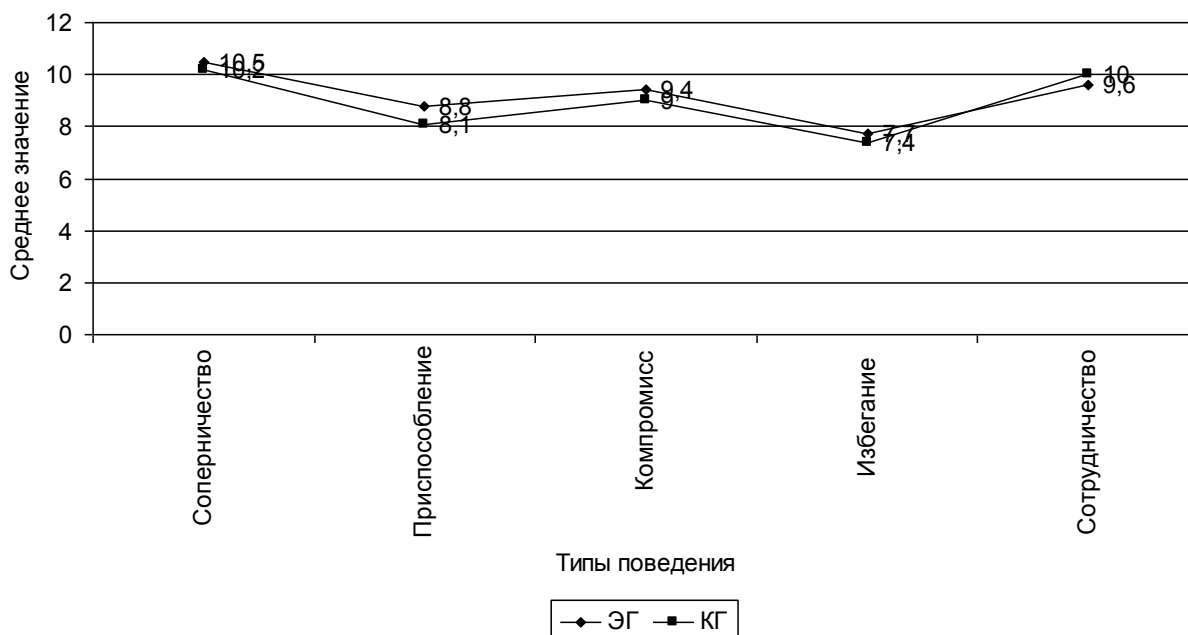


Рисунок 3 - Среднегрупповые значения типов поведения в конфликтной ситуации в экспериментальной и контрольной группах обучающихся до тренинга общения

Анализ результатов тестирования по **тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)**, отраженных на рис.3, показывает, что обучающиеся экспериментальной и контрольной групп до проведения тренинга общения имеют схожие среднегрупповые профили типов поведения в конфликтной ситуации. И расчет критерия U-Манна - Уитни не выявил статистически значимых различий по типам поведения в конфликтной ситуации между экспериментальной и контрольной группами обучающихся.

На основе анализа результатов по **тест-опроснику Басса - Дарки** можно заметить, что на рис. 4. отражено сравнение среднегрупповых значений форм агрессивного поведения в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) до проведения тренинга общения.

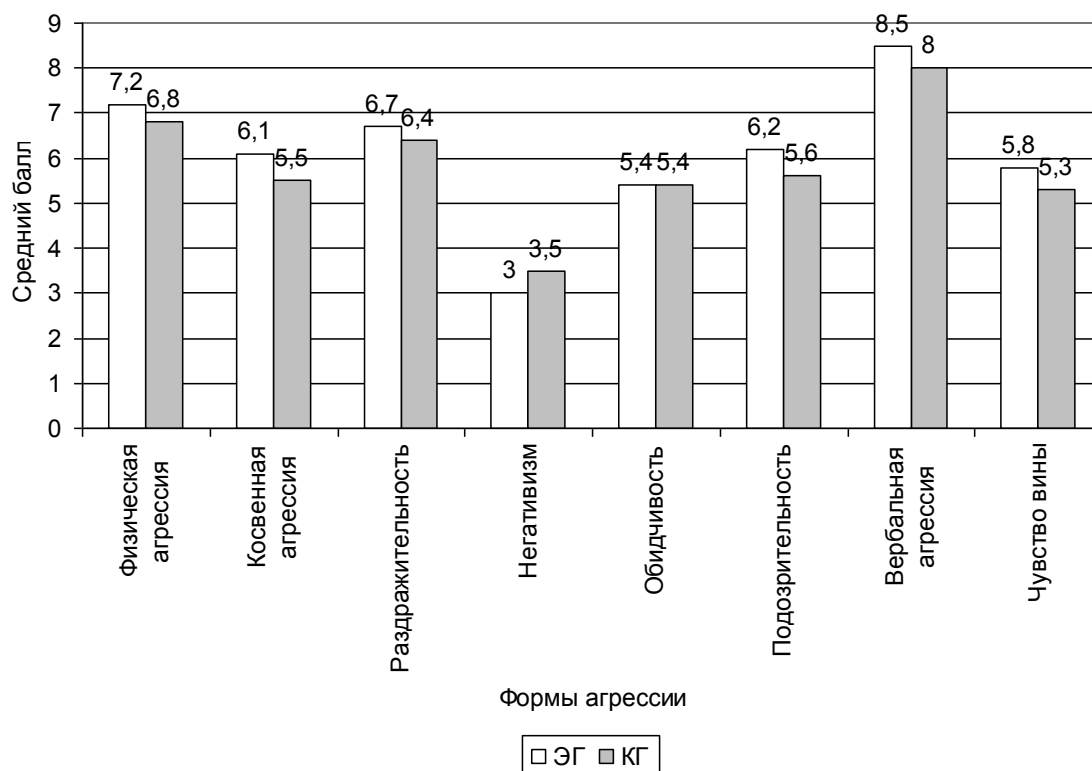


Рисунок 4 - Среднегрупповые значения форм агрессивного поведения в экспериментальной и контрольной группах обучающихся до тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по **тест-опроснику Басса - Дарки**, отраженных на рис.4., можно увидеть, что практически все среднегрупповые значения форм агрессивного поведения у обучающихся экспериментальной и контрольной групп до проведения тренинга общения схожи. Наибольшие различия наблюдаются по таким формам агрессивного поведения, как "подозрительность" (6,2 и 5,6 баллов соответственно); "негативизм" (3 и 3,5 баллов соответственно); "вербальная агрессия" (8,5 и 8 баллов соответственно) и "чувство вины" (5,8 и 5,3 баллов соответственно).

Однако согласно расчету критерия U-Манна - Уитни статистически значимых различий по формам агрессии между экспериментальной и контрольной группами не выявлено.

На основе анализа результатов по **тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии"** на рис. 5. отражено сравнение среднегрупповых

результатов диагностики эмпатии в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) до проведения тренинга общения.

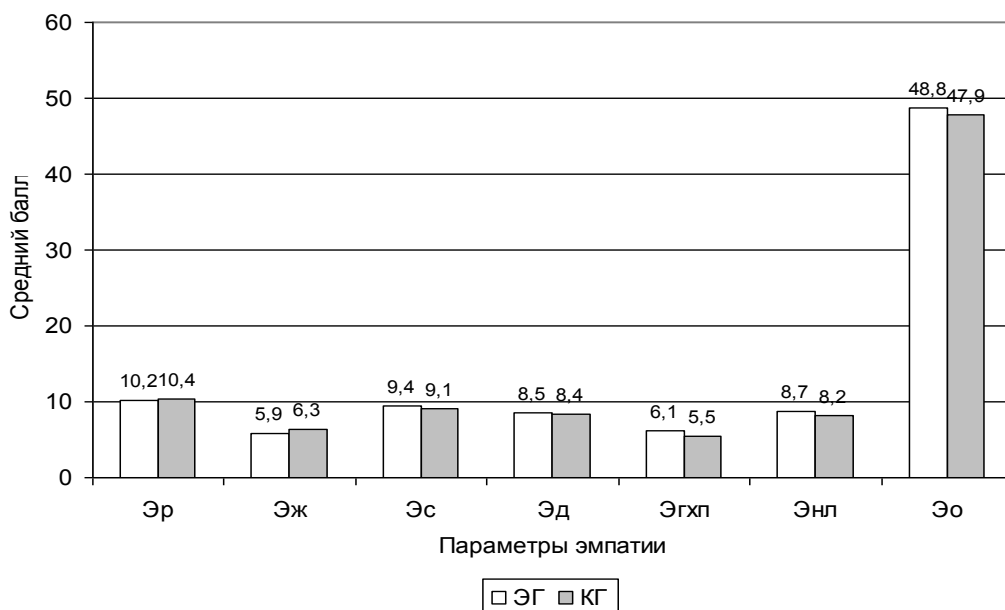


Рисунок 5 - Среднегрупповые результаты диагностики эмпатии в экспериментальной и контрольной группах обучающихся до тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по **тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии"**, отраженных на рис.5., можно увидеть, что практически все среднегрупповые результаты диагностики эмпатии у обучающихся экспериментальной и контрольной групп до проведения тренинга общения схожи. Наибольшие различия наблюдаются по таким параметрам эмпатии, как "эмпатия к героям художественных произведений" (6,1 и 5,5 баллов соответственно) и "эмпатия к незнакомым и малознакомым людям" (8,7 и 8,2 баллов соответственно). Однако согласно расчету критерия U-Манна - Уитни статистически значимых различий по параметрам эмпатии между экспериментальной и контрольной группами не выявлено.

Таким образом, сравнив показатели по первичному замеру у ЭГ и КГ значимых различий выявлено не было, а следовательно, можно сделать

вывод, что на момент замера все изучаемые компоненты коммуникативной компетенции у обеих групп являются развитыми на одинаковом уровне.

2. Сравнительный анализ результатов первичного и вторичного замеров у ЭГ.

Анализа результатов по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин) отражен на рис.6.

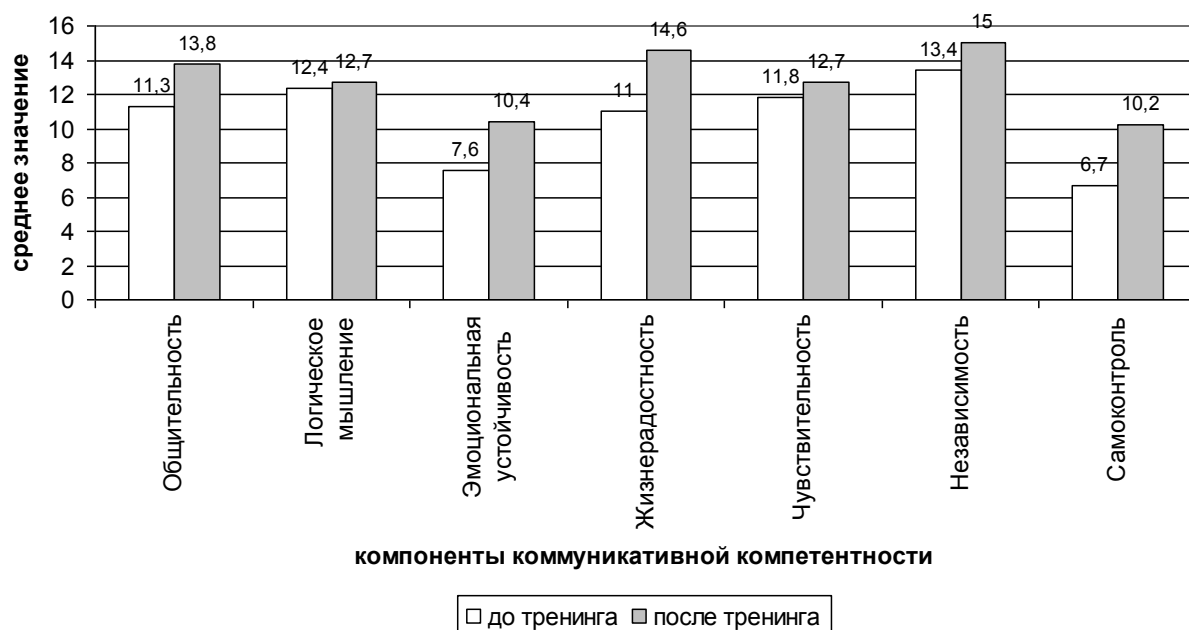


Рисунок 6 - Среднегрупповые значения компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной группе обучающихся до и после тренинга общения

Между показателями коммуникативной компетентности у обучающихся до и после проведения с ними тренинга общения имеются наибольшие различия по таким компонентам, как "жизнерадостность" (14,6 и 11 баллов соответственно); "самоконтроль" (6,7 и 10,2 баллов соответственно) и "эмоциональная устойчивость" (7,6 и 10,4 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона.

В результате расчета критерия подтвердились следующие достоверные различия:

- по компоненту "жизнерадостность" (14,6 и 11 баллов) - Тэмп = 8, при $p \leq 0,05$;

- по компоненту "самоконтроль" (6,7 и 10,2 баллов) - Тэмп = 9, при $p \leq 0,05$.

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся ЭГ после тренинга общения достоверно улучшились такие компоненты коммуникативной компетентности, как "жизнерадостность" и "самоконтроль".

Анализ результатов по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения" (автор - В.А. Лабунская) отражен на рис. 7.

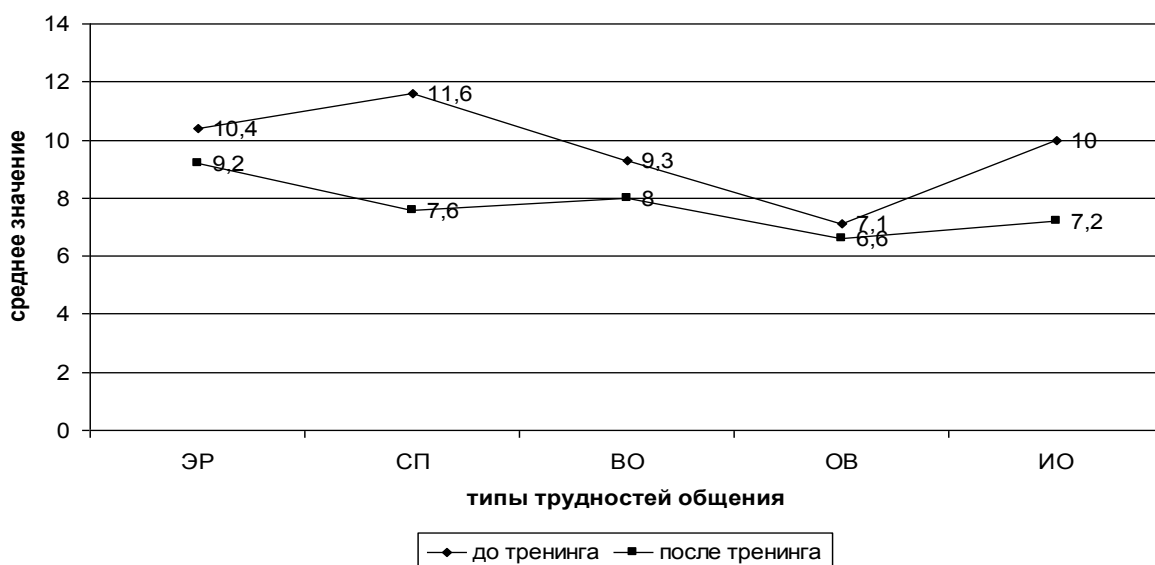


Рисунок 7 - Среднегрупповые значения типов трудностей общения у обучающихся ЭГ до и после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения" (автор - В.А. Лабунская), показал, что между показателями типов трудностей общения у обучающихся до и после проведения с ними тренинга общения имеются наибольшие различия по таким типам трудностей общения как "социально-

перцептивные трудности" (7,6 и 11,6 баллов соответственно) и "трудности интенсивности, широты общения и социальных характеристик партнера" (7,2 и 10 баллов соответственно).(см. рис. 7). Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона.

В результате расчета критерия подтвердилось достоверное различие по типу "социально-перцептивные трудности" (7,6 и 11,6 баллов) - Тэмп = 9, при $p \leq 0,05$).

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся ЭГ после тренинга общения достоверно уменьшилась выраженность социально-перцептивных трудностей общения.

Результаты по тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) отражены на рис.8.

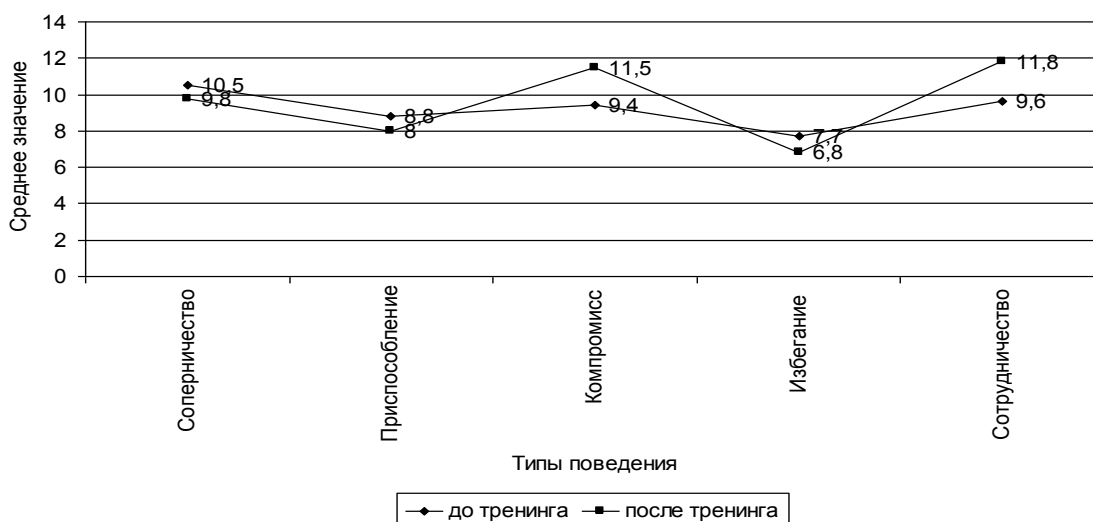


Рисунок 8 - Среднегрупповые значения типов поведения в конфликтной ситуации у обучающихся ЭГ до и после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной), показал, что между типами поведения в конфликте у обучающихся до и после проведения с ними тренинга общения имеются наибольшие различия по таким типам поведения, как "компромисс" (9,4 и 11,5 баллов соответственно) и "сотрудничество" (9,6 и 11,8 баллов

соответственно) (рис.8). Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона.

В результате расчета критерия подтвердились следующие достоверные различия:

- по типу "компромисс" (9,4 и 11,5 баллов) - Тэмп = 9, при $p \leq 0,05$;
- по типу "сотрудничество" (9,6 и 11,8 баллов) - Тэмп = 7, при $p \leq 0,05$.

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся ЭГ после тренинга общения достоверно улучшились такие типы поведения в конфликте, как "компромисс" и "сотрудничество".

Результаты по тесту-опроснику Басса - Дарки отражены на рис 9.

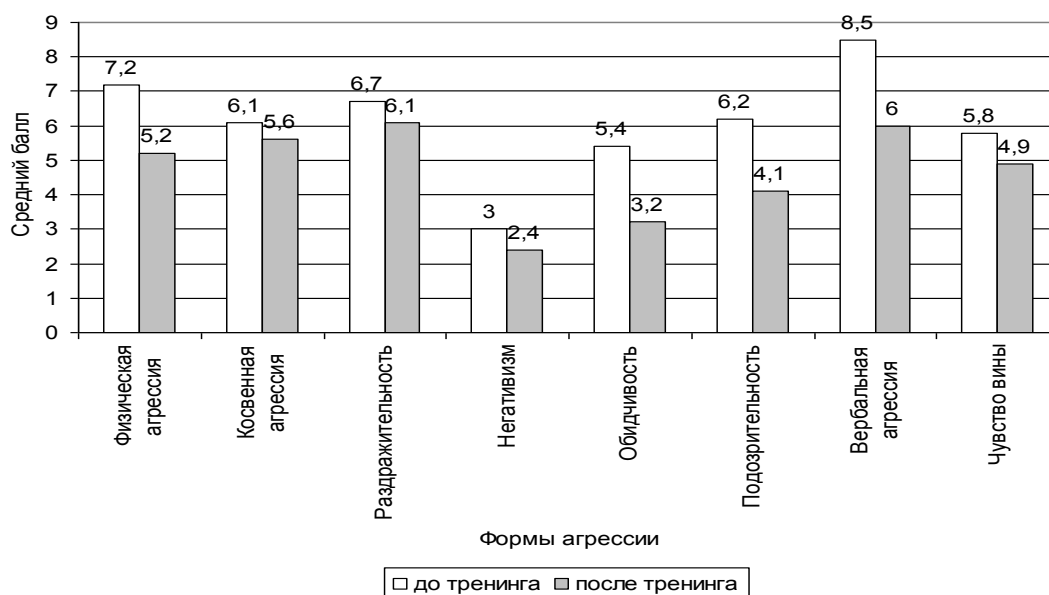


Рисунок 9 - Среднегрупповые значения форм агрессивного поведения у обучающихся ЭГ до и после тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по тест-опроснику Басса - Дарки, отраженных на рис.9, можно увидеть, что между формами агрессии у обучающихся до и после проведения с ними тренинга общения имеются наибольшие различия по таким формам агрессии, как "вербальная агрессия" (8,5 и 6 баллов соответственно); "обидчивость" (5,4 и 3,2 баллов соответственно) и "физическая агрессия" (7,2 и 5,2 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона.

В результате расчета критерия подтвердилось достоверное различие по форме "вербальная агрессия" (8,5 и 6 баллов) - Тэмп = 7, при $p \leq 0,05$).

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся ЭГ после тренинга общения достоверно уменьшилась выраженность вербальной агрессии.

Результаты сравнения среднегрупповых результатов диагностики эмпатии у обучающихся ЭГ до и после проведения с ними тренинга общения по тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии" приведены на рис.10.

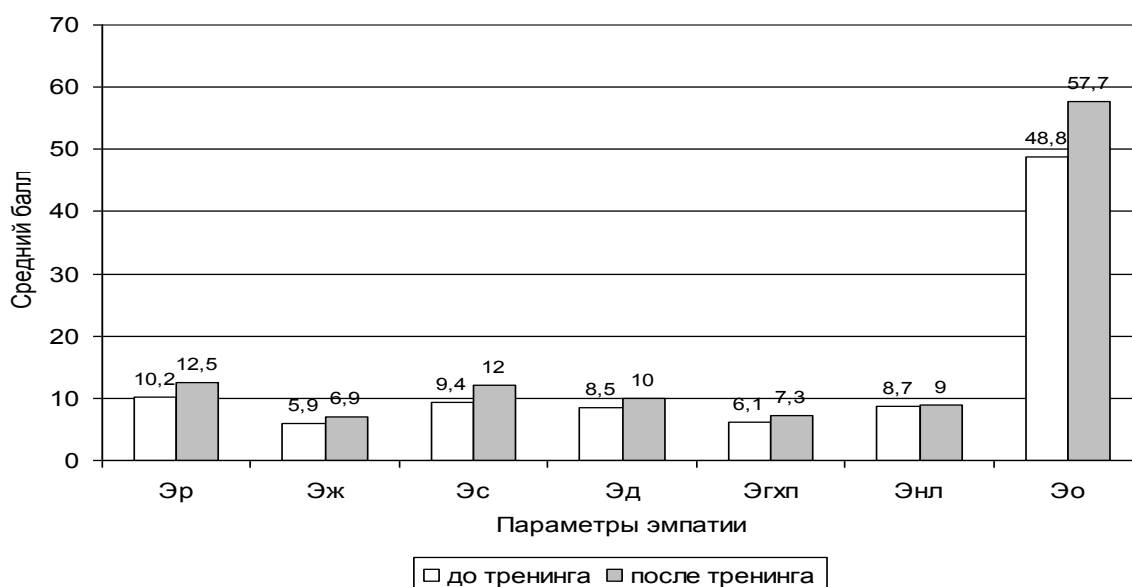


Рисунок 10 - Среднегрупповые результаты диагностики эмпатии у обучающихся ЭГ до и после тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии" следует, что между показателями эмпатии у обучающихся до и после проведения с ними тренинга общения имеются наибольшие различия по таким параметрам эмпатии, как "эмпатия к старикам" (9,4 и 12 баллов соответственно); "эмпатия к родителям" (10,2 и 12,5 баллов соответственно) и "общий уровень эмпатии" (48,8 и 57,7 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона. В результате расчета критерия подтвердились следующие достоверные различия:

- по параметру "эмпатия к старикам" (9,4 и 12 баллов) - Тэмп = 9, при $p \leq 0,05$;

- по параметру "эмпатия к родителям" (10,2 и 12,5 баллов) - Тэмп = 10, при $p \leq 0,05$;

- по параметру "общий уровень эмпатии" (48,8 и 57,7 баллов) - Тэмп = 5, при $p \leq 0,01$.

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся ЭГ после тренинга общения достоверно улучшились такие параметры эмпатии, как "эмпатия к старикам", "эмпатия к родителям" и "общий уровень эмпатии".

Таким образом, были выявлены следующие достоверные различия степени развитости компонентов коммуникативной компетенции в экспериментальной группе исходя из сравнений замеров до и после тренинга общения: жизнерадостность, самоконтроль, социально-перцептивные трудности, тип поведения «сотрудничество» и «компромисс», вербальная агрессия, эмпатия к старикам, к родителям и общий уровень эмпатии. Из полученных результатов можно сделать вывод, что тренинг общения может комплексно улучшить показатели коммуникативной компетенции. Уровень значимости 0,05 для большинства значений критерия может отражать малый объем выборки.

3. Сравнительный анализ результатов первичного и вторичного замеров у КГ.

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности у обучающихся КГ первичного и вторичного замера по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин) отражено на рис. 11.

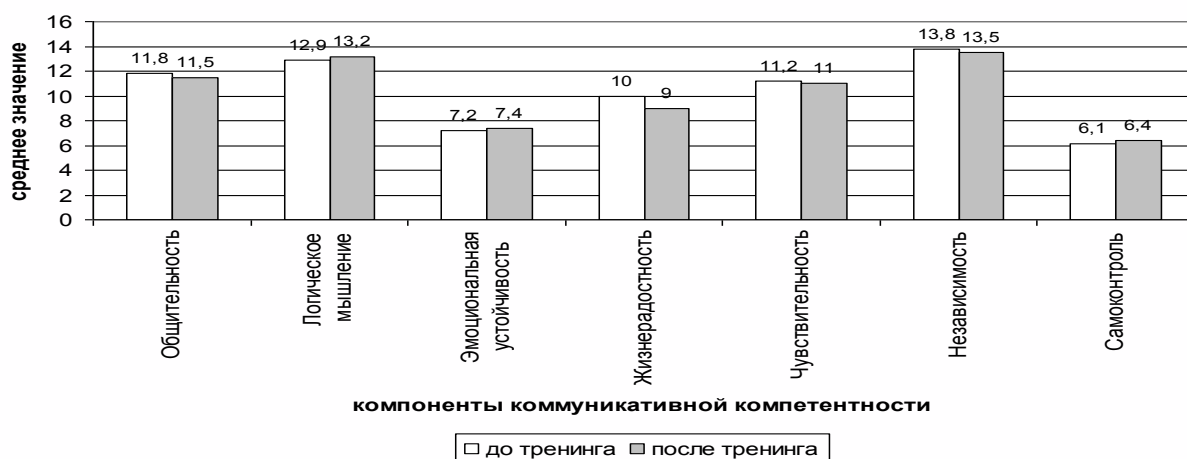


Рисунок 11 - Среднегрупповые значения компонентов коммуникативной компетентности в КГ обучающихся до и после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин), показал, что между показателями коммуникативной компетентности у обучающихся до и после проведения тренинга общения значимых различий по компонентам коммуникативной компетентности не наблюдается. Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона. В результате расчета критерия значимые различия не выявлены.

Следовательно, можно говорить о том, что у обучающихся КГ после тренинга общения показатели коммуникативной компетентности не изменились.

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности у обучающихся КГ первичного и вторичного замера по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения" (автор - В.А. Лабунская) отражено на рис.12.

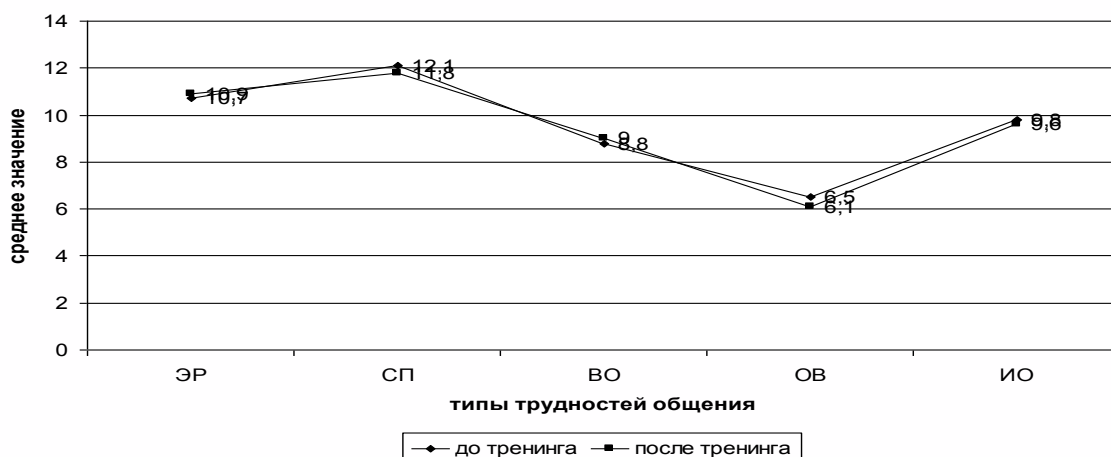


Рисунок 12 - Среднегрупповые значения типов трудностей общения у обучающихся КГ до и после тренинга общения

Анализ показал, что значимых различий не наблюдается. Для проверки значимости различий мы использовали критерий Т-Вилкоксона. В результате расчета критерия значимые различия не выявлены.

Следовательно, мы можем говорить о том, что у обучающихся КГ после тренинга общения показатели типов трудностей общения не изменились.

Сравнение результатов обучающихся КГ первичного и вторичного замеров по тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) отражено на рис. 13.

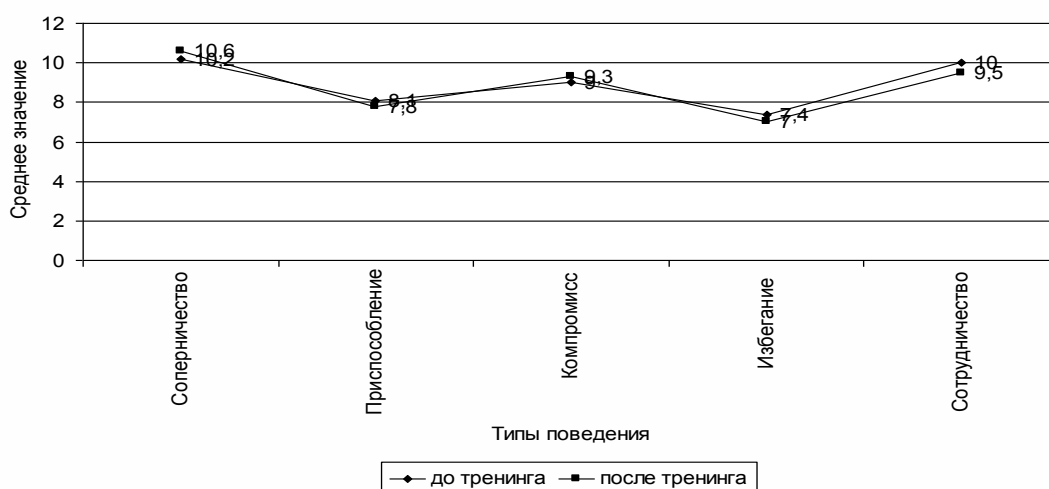


Рисунок 13 - Среднегрупповые значения типов поведения в конфликтной ситуации у обучающихся КГ до и после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по **тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)**, показал, что между показателями типов поведения в конфликтной ситуации у обучающихся до и после проведения тренинга общения значимых различий не наблюдается. Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона. В результате расчета критерия значимые различия не выявлены.

Следовательно, можно говорить о том, что у обучающихся КГ после тренинга общения показатели типов поведения в конфликтной ситуации не изменились.

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности у обучающихся КГ первичного и вторичного замера по **тест-опроснику Басса - Дарки** отражено на рис. 14.

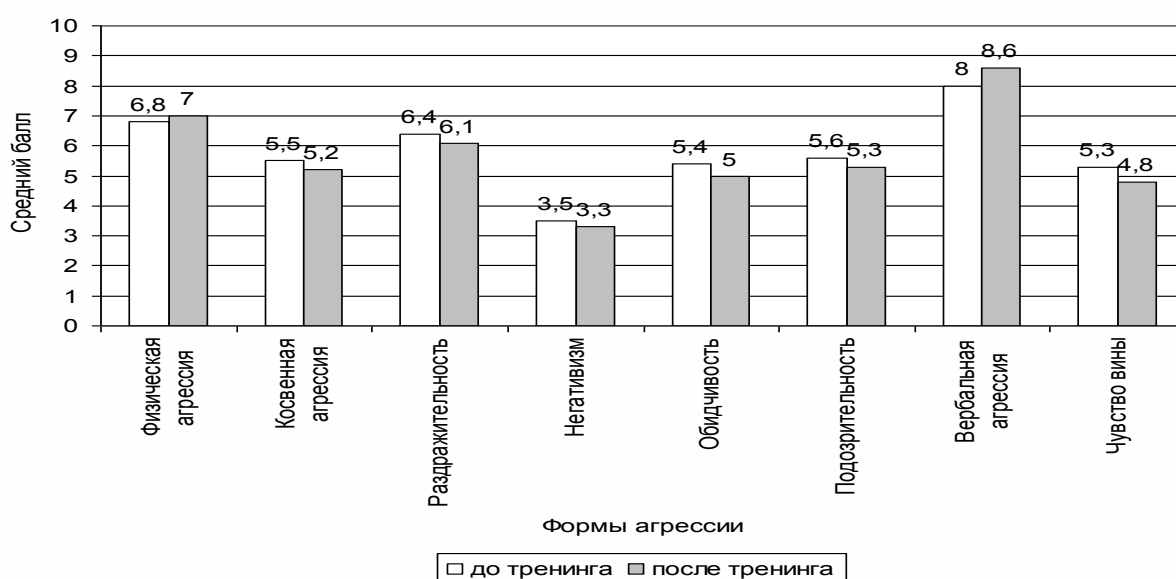


Рисунок 14 - Среднегрупповые значения форм агрессивного поведения у обучающихся КГ до и после тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по **тест-опроснику Басса - Дарки**, можно увидеть, что между показателями форм агрессивного поведения у обучающихся до и после проведения тренинга общения значимых различий не наблюдается. Для проверки значимости различий

использовался критерий Т-Вилкоксона. В результате расчета критерия значимые различия не выявлены.

У обучающихся КГ после тренинга общения показатели форм агрессивного поведения не изменились.

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности у обучающихся КГ первичного и вторичного замера по **тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии"** отражены на рис. 15.



Рисунок 15 - Среднегрупповые результаты диагностики эмпатии у обучающихся КГ до и после тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по **тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии"**, следует, что между показателями эмпатии у обучающихся до и после проведения тренинга общения значимых различий не наблюдается. Для проверки значимости различий использовался критерий Т-Вилкоксона. В результате расчета критерия значимые различия не выявлены.

Следовательно, можно говорить о том, что у обучающихся КГ после тренинга общения показатели эмпатии не изменились.

Таким образом, сравнение всех изучаемых показателей коммуникативной компетенции у контрольной группы по первому и второму замеру не выявило значимых различий. Следовательно, изменения

показателей экспериментальной группы не является следствием изменений за счет внешних факторов.

4. Сравнительный анализ изменений произошедших в ЭГ и КГ

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) по второму замеру по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин) отражено на рис.16.

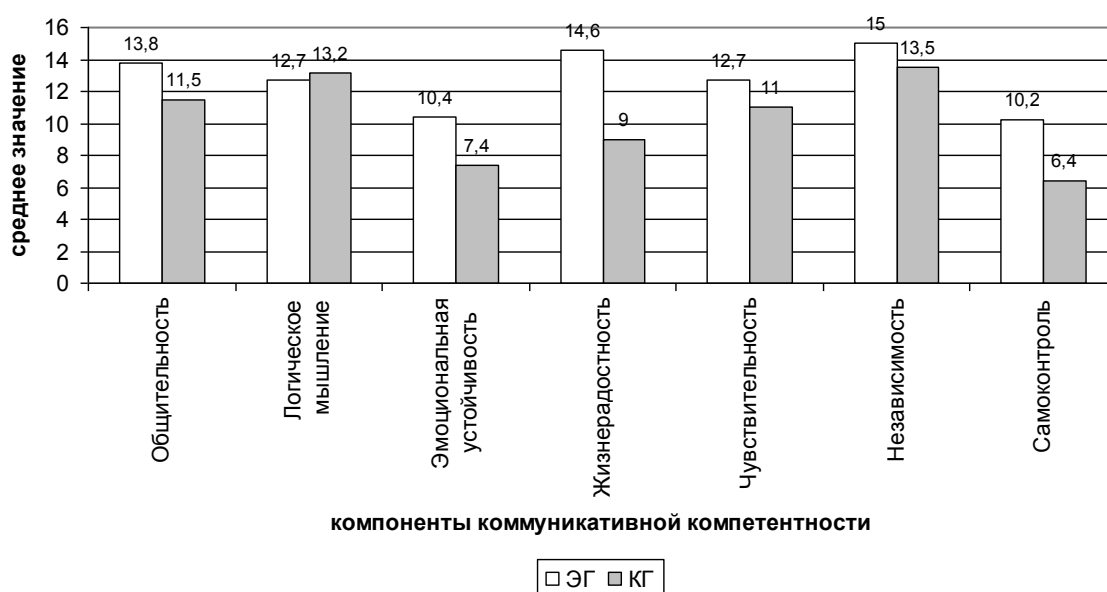


Рисунок 16 - Среднегрупповые значения компонентов коммуникативной компетентности в ЭГ и КГ обучающихся после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по методике диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор - Н.П. Фетискин), показал, что между сотрудниками экспериментальной и контрольной групп после тренинга общения имеются наибольшие различия по таким компонентам коммуникативной компетентности, как "жизнерадостность" (14,6 и 9 баллов соответственно); "самоконтроль" (10,2 и 6,4 баллов соответственно) и "эмоциональная устойчивость" (10,4 и 7,4 баллов

соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий U-Манна - Уитни:

В результате расчета критерия подтвердились следующие достоверные различия:

- по компоненту "жизнерадостность" (14,6 и 9 баллов) - $U_{\text{эмп}} = 22$, при $p \leq 0,05$;
- по компоненту "самоконтроль" (10,4 и 7,4 баллов) - $U_{\text{эмп}} = 26$, при $p \leq 0,05$.

В целом, можно говорить о том, что обучающиеся экспериментальной группы после тренинга общения достоверно превышают обучающихся контрольной группы по таким компонентам коммуникативной компетентности, как "жизнерадостность" и "самоконтроль".

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) по второму замеру по **опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения"** (автор - В.А. Лабунская) отражено на рис.17.

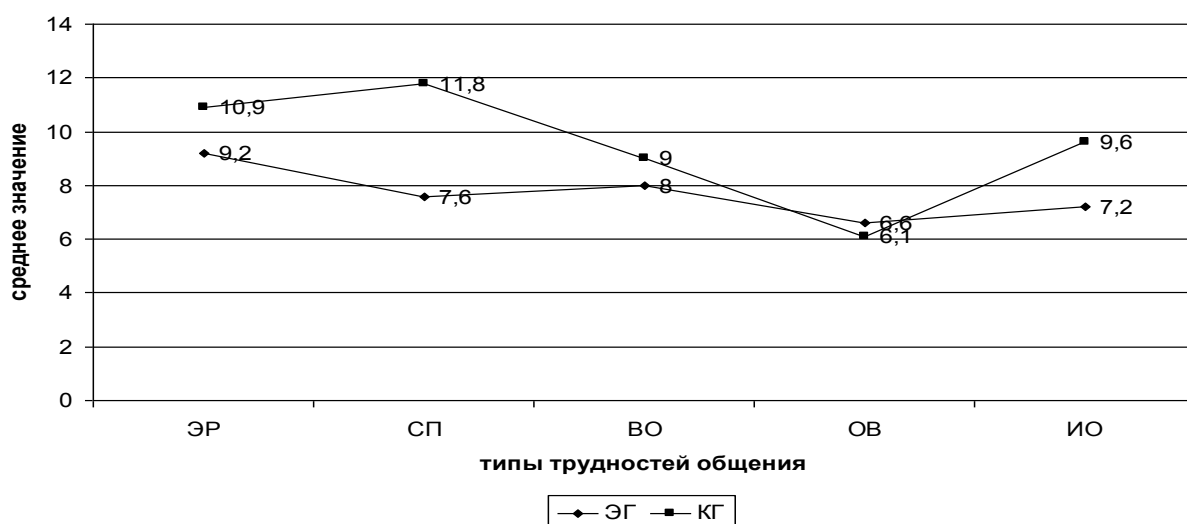


Рисунок 17 - Среднегрупповые значения типов трудностей общения у обучающихся ЭГ и КГ после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по **опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения"** (автор - **В.А. Лабунская**), показал, что между сотрудниками экспериментальной и контрольной групп после тренинга общения имеют место наибольшие различия по таким типам трудностей общения, как "социально-перцептивные трудности" (7,6 и 11,8 баллов соответственно) и "трудности интенсивности, широты общения и социальных характеристик партнера" (7,2 и 9,6 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий U-Манна - Уитни:

В результате расчета подтвердилось достоверное различие по типу "социально-перцептивные трудности" (7,6 и 11,8 баллов) - $U_{\text{эмп}} = 22$, при $p \leq 0,05$).

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся экспериментальной группы после тренинга общения достоверно меньше выражены социально-перцептивные трудности общения по сравнению с сотрудниками контрольной группы.

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) по второму замеру по **тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)** отражено на рис. 18.

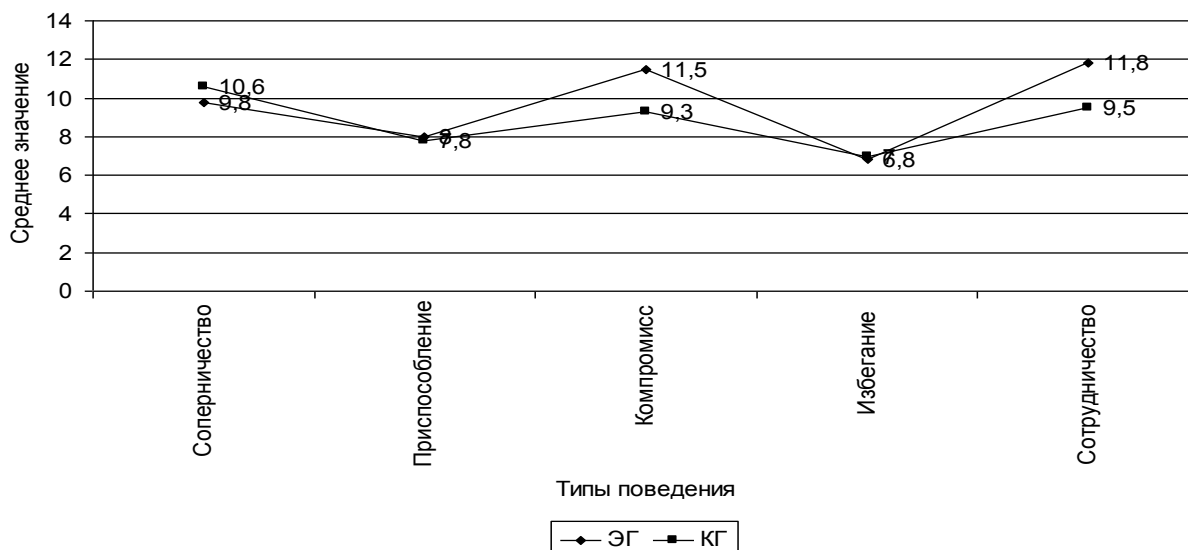


Рисунок 18 - Среднегрупповые значения типов поведения в конфликтной ситуации в ЭГ и КГ после тренинга общения

Анализ результатов тестирования по **тесту описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)**, показал, что между сотрудниками экспериментальной и контрольной групп после тренинга общения имеют место наибольшие различия по таким типам поведения в конфликте, как "компромисс" (11,5 и 9,3 баллов соответственно) и "сотрудничество" (11,8 и 9,5 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий U-Манна - Уитни:

В результате расчета критерия подтвердились следующие достоверные различия:

- по типу "компромисс" (11,5 и 9,3 баллов) - $U_{эмп} = 25$, при $p \leq 0,05$;
- по типу "сотрудничество" (11,8 и 9,5 баллов) - $U_{эмп} = 23$, при $p \leq 0,05$.

В целом, можно говорить о том, что обучающиеся экспериментальной группы после тренинга общения достоверно превышают обучающихся контрольной группы по таким типам поведения в конфликте, как "компромисс" и "сотрудничество".

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) по второму замеру по тест-опроснику Басса - Дарки отражено на рис.19.

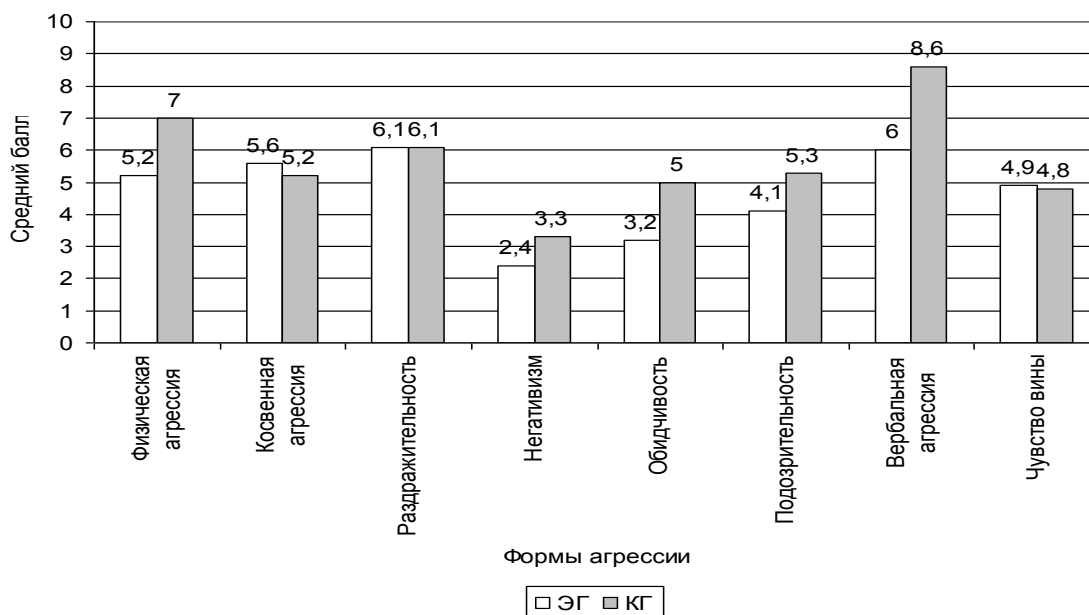


Рисунок 19 - Среднегрупповые значения форм агрессивного поведения в ЭГ и КГ после тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по тест-опроснику Басса - Дарки, следует, что между сотрудниками экспериментальной и контрольной групп после тренинга общения имеют место наибольшие различия по таким формам агрессии, как "вербальная агрессия" (6 и 8,6 баллов соответственно); "физическая агрессия" (5,2 и 7 баллов соответственно) и "обидчивость" (3,2 и 5 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовался критерий U-Манна - Уитни:

В результате расчета подтвердилось достоверное различие по форме "вербальная агрессия" (6 и 8,6 баллов) - $U_{эмп} = 24$, при $p \leq 0,05$.

В целом, можно говорить о том, что у обучающихся экспериментальной группы после тренинга общения достоверно меньше

выражена вербальная агрессия по сравнению сотрудниками контрольной группы.

Сравнение среднегрупповых значений компонентов коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах обучающихся (ЭГ и КГ) по второму замеру по **тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии"** отражено на рис.20.



Рисунок 20 - Среднегрупповые результаты диагностики эмпатии в ЭГ и КГ обучающихся после тренинга общения

Из анализа результатов тестирования по **тест-опроснику "Экспресс-диагностика эмпатии"**, следует, что между сотрудниками экспериментальной и контрольной групп после тренинга общения имеют место наибольшие различия по таким параметрам эмпатии, как "эмпатия к старикам" (12 и 9 баллов соответственно); "эмпатия к родителям" (12,5 и 10 баллов соответственно); "эмпатия к героям художественных произведения" (7,3 и 5 баллов соответственно) и "общий уровень эмпатии" (57,7 и 46,7 баллов соответственно). Для проверки значимости различий использовала критерий U-Манна - Уитни:

В результате расчета критерия подтвердились следующие достоверные различия:

- по параметру "эмпатия к старикам" (12 и 9 баллов) - $U_{\text{эмп}} = 24$, при $p \leq 0,05$;

- по параметру "эмпатия к родителям" (12,5 и 10 баллов) - $U_{\text{эмп}} = 27$, при $p \leq 0,05$;

- по параметру "общий уровень эмпатии" (57,7 и 46,7 баллов) - $U_{\text{эмп}} = 18$, при $p \leq 0,01$.

В целом, можно говорить о том, что обучающиеся экспериментальной группы после тренинга общения достоверно превышают обучающихся контрольной группы по таким параметрам эмпатии, как "эмпатия к старикам", "эмпатия к родителям" и "общий уровень эмпатии".

Следовательно, сравнив значения показателей экспериментальной группы и контрольной, можно заметить, что показатели изменились на значимом уровне у контрольной группы и, следовательно, изменения вызваны независимой переменной – тренингом общения.

Таким образом, выдвинутая гипотеза подтверждена. Действительно, тренинг общения, проведенный с сотрудниками сферы обслуживания, положительно повлиял на степень развития их коммуникативных компетенций. В частности, тренинг общения позволяет повысить показатели компонентов коммуникативной компетентности; снизить выраженность психологических трудностей общения с людьми, улучшить такие типы поведения в конфликте, как сотрудничество и компромисс; снизить степень агрессивности в общении и повысить уровень эмпатии у обучающихся.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Было проведено исследование проблемы развития коммуникативных компетенций обучающихся. Данное исследование включало два этапа – теоретический анализ и экспериментальное изучение проблемы.

Теоретический анализ был посвящен рассмотрению понятий общения, коммуникативных компетенций и коммуникативной компетентности. Коммуникация – связь, взаимодействие двух систем, в ходе которой от одной системы к другой передается сигнал, несущий информацию, а общение предполагает передачу информации. Коммуникативная компетенция складывается из уровня развития коммуникативных компетенций. Коммуникативные компетенции - это компетенции, которые связаны с адекватным и правильным выбором линии поведения в общении; пониманием особенностей партнеров по общению; корректном использовании невербальных и паралингвистических средств общения и их понимание; эмпатический навык, прогностический навык на предугадывание реакций партнера. Критериями развития коммуникативных компетенций можно считать коммуникативную компетентность, способность человека понимать состояния другого человека (эмпатия), склонность человека к враждебному и агрессивному поведению (агрессивность), способность человека использовать различные стратегии поведения в конфликте (поведение в конфликтной ситуации). Общение – обмен информацией, взаимовлияние, взаимопереживание, взаимопонимание между людьми, в ходе которой возникает психический контакт, определяющий качественные характеристики общения. Профессиональное поведение работника сферы обслуживания должно строиться исходя из следующих принципов: *эмпатии*: чтобы вызвать расположение покупателя надо понимать его эмоциональное состояние; *конгруэнтности*: что бы не вызвать недоверие клиента; *безоценочного принятия*: клиент будет более настроен на общение, если не

будет чувствовать угрозу со стороны обслуживающего персонала, у него не будут включаться психологические защиты и сопротивление.

Основная цель тренинга общения - повышение уровня развития коммуникативных компетенций. Механизмы воздействия тренинга общения на обучающихся: идентификации с другими, безопасное социальное экспериментирование, получение обратной связи. Эффекты тренинга общения подразделяются на когнитивные, эмоциональные и поведенческие.

В результате эмпирического исследования проблемы была подтверждена выдвинутая гипотеза с помощью сравнительного статистического анализа – результатов обучающихся экспериментальной группы до и после проведения с ними тренинга общения; результатов обучающихся контрольной группы до и после тренинга общения; а также между сотрудниками экспериментальной и контрольной групп (ЭГ и КГ) после тренинга общения. В целом удалось выявить, что действительно тренинг общения, проведенный с обучающимися, положительно влияет на развитие их коммуникативных компетенций, а именно позволяет повысить показатели компонентов коммуникативной компетентности; снизить выраженность психологических трудностей общения с людьми, улучшить такие типы поведения в конфликте, как сотрудничество и компромисс; снизить степень агрессивности в общении и повысить уровень эмпатии у обучающихся, что и подтверждает нашу гипотезу исследования.

Список литературы

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2005. - 318 с.
2. Агамирова, Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе/ Е.В.Агамирова, – М.: Эксмо, 2009. - 214 с.
3. Адамьянц, Т.З. Социальные коммуникации. Учебное пособие для вузов/Т.З.Адамьянц. - М.: Дрофа, 2009. - 258 с.
4. Бодалев, А.А. Об одаренности человека как субъекта общения/А.А.Бодалев // Психология. - 1999. - № 1. - С. 24-29.
5. Бодалев, А.А. Психология общения:учебное пособие / А.А. Бодалев.– М.: Издательство «Институт практической психологии», 1996. – 256 с.
6. Бодалев, А.А. Психологические трудности общения и их преодоление/А.А.Бодалев // Педагогика. – 1992. – № 5. - С. 34-46.
7. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других/В.В.Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. - 472 с.
8. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры/В.Ю.Большаков. - СПб.: Социально-психологический центр, 1996.
9. Большой психологический словарь / сост и общ ред. Б. Мещерякова и В. Зинченко. - 4-ое изд. - СПб.: Прайм ЕВРОЗНАК; М.: Олма-ПРЕСС 2009. – 384с.
10. Бука, Т.Л. Психологический тренинг в группе. Игры и упражнения: Учебное пособие/Т.Л.Бука. - М.: Институт Психотерапии, 2008. - 144 с.
11. Бурнард, Ф. Тренинг компетенций консультирования/Ф.Бурнард. - СПб.: Питер, 2002. - 256 с.

12. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга /И.В.Вачков. - М.: Ось-89, 2005. - 256 с.
13. Вачков, И.В. Психология тренинговой работы/И.В.Вачков. - М.: Эксмо, 2007. - 417 с.
14. Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм - Еврознак, 2003. – 320 с.
15. Горбушина, О.П. Психологический тренинг. Секреты проведения./О.П.Горбушина. - СПб.: Питер, 2008. - 176 с.
16. Емельянов, Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: автореф. дис. ... д-ра психол. наук/Ю.Н.Емельянов. – Ленинград, 1991. - 38 с.
17. Еникеев, М.И. Общая и социальная психология. Учебник для вузов / М.И. Еникеев. – М.: Издательская группа НОРМА - ИНФРА, 1999. – 624 с.
18. Жуков, Ю.М. Тренинг как метод совершенствования коммуникативной компетентности: дис. ... д-ра психол. наук. - М., 2003. - 356 с.
19. Жуков, Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении/Ю.М.Жуков. - М.: Изд-во Московского ун-та, 1990. - 96 с.
20. Жуков, Ю.М. Проблемы диагностики социально-перцептивной компетентности (в педагогическом общении)/Ю.М. Жуков // Активные методы обучения педагогическому общению и его оптимизации. – М.: Педагогика, 1983. - С. 72-96.
21. Зазыкин, В.Г. Основы психологической проницательности/В.Г.Зазыкин. - М.: Тривола, 1997. - 84 с.
22. Зайцева, Т.В. Теория психологического тренинга: психологический тренинг как инструментальное действие/Т.В.Зайцева. - СПб.: Речь; М.: Смысл, 2002. - 80 с.

23. Захарова, Г.И. Теория и методика психологического тренинга: Учебное пособие/Г.И.Захарова. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 44 с.
24. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
25. Каццолино, М. Невербальная коммуникация. Теории, функции, язык и знак /М.Каццолино; пер с итал. - Харьков: Издательство «Гуманитарный Центр», 2009. - 248 с.
26. Кипнис, М. Тренинг коммуникации/М.Кипнис. – М.: Издательство «Ось-89», 2004. – 64 с.
27. Сокольская М.В. Коммуникативная культура: Конспект лекций / М.В. Сокольская. – Хабаровск: Издательство ДВГУПС, 2003. – 109 с.
28. Кондрашенко, В.Т. Общая психотерапия: Рук. для врачей/В.Т.Кондрашенко. – 4-е изд., перераб. и доп. – Мн.: Выш. школа, 1999. – 524 с.
29. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие Ф.А.Кузин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2008. - 240 с.
30. Куликова, Т.И. Психологические тренинги/Т.И.Куликова. – Тула: Изд-во «Имидж Принт», 2011. – 98 с.
31. Куница, В.Н. Межличностное общение/ В.Н.Куница. – СПб.: Питер, 2002. – 544 с.
32. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
33. Леонов, Н.И. Психология делового общения: Учебное пособие. Вып. 1 / Н.И. Леонов. – Ижевск: Удмуртский университет, 2002. – 210 с.
34. Леонтьев, А.А. Психология общения/А.А.Леонтьев. – М.: Смысл, 1998. - 204 с.

35. Макшанов, С.И. Психогимнастика в тренинге/С.И.Макшанов.-СПб., 1993. – 207с.
36. Морева, Н.А. Тренинг педагогического общения: Учебное пособие/Н.А.Морева. - М.: Просвещение, 2003. - 304 с.
37. Немов, Р.С. Психология: учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений/Р.С.Немов. - М.: Владос, 2004. Кн. 1–3.
38. Парыгин, Б.Д. Анатомия общения/Б.Д.Парыгин. - СПб.: Питер, 2009. - 232 с.
39. Пахальян, В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие/В.Э.Пахальян. - 1 изд-е. - СПб.: Питер, 2006. - 226 с.
40. Петровская, Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг/Л.А.Петровская. – М.: МГУ, 1989. – 216 с.
41. Петровская, Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга/Л.А.Петровская. - М.: Издательство МГУ, 1982. - 168 с.
42. Платонов, Ю.П. Социальная психология поведения: учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: Питер, 2006. – 464 с.
43. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Д.Я.Райгородский – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2003. – 672 с.
44. Психология: Словарь/ под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. - 2-е изд испр и доп. - М.: Политиздат, 1990. - 494 с.
45. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии/С.Л.Рубинштейн. - СПб. : Питер, 2009. - 713 с.
46. Рудестам, К. Групповая психотерапия/ К.Рудестам. - М.: Прогресс, 1990. СПб.: Питер Ком, 1998. - 368 с.
47. Коробкова, С.Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / С.Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова; под общ. ред. В. К. Романович. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2006. - 156 с.

48. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии/Е.В.Сидоренко. - СПб.: Речь, 2008. - 208 с.
49. Соловьева, О.В. Обратная связь в межличностном общении/О.В.Соловьева. - М.: Моск. гос. университет, 1992. - 282 с.
50. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп/Н.П.Фетискин. - М.: Изд-во Института Психотерапии. 2002. - 490 с.
51. Шкуратова, И.П. Когнитивный стиль и общение/И.П.Шкуратова. - Ростов н/Д.: Изд-во Рост. пед. ун-та, 1994. - 156 с.

Приложение А

Бланк методики диагностики коммуникативной социальной компетентности (автор – Н.П. Фетискин) и ответный лист

Пол _____

Возраст _____

Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в).

Отвечать нужно следующим образом:

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

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять в бланке для ответов.

Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет

2. Я предпочел бы снимать дачу:

- а) в оживленном дачном поселке;
- б) нечто среднее;
- в) в уединенном месте, в лесу.

3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:

- а) верно;
- б) не уверен;
- в) неверно.

4. По-моему, интереснее быть:

- а) инженером-конструктором;
- б) не знаю;
- в) драматургом.

5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

5. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

«Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:

- а) острый;

- б) резать;
в) точить.
- Почти все родственники хорошо ко мне относятся:
- а) да;
б) не знаю;
в) нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:
- а) да, это верно;
б) не уверен;
в) нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь:
- а) да;
б) затрудняюсь ответить;
в) нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне была бы интереснее работать:
- а) столяром или поваром;
б) не знаю, что выбрать;
в) официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:
- а) да;
б) не уверен;
в) нет.
14. В школе я предпочитал:
- а) уроки музыки (пения);
б) затрудняюсь сказать;
в) занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни:
- а) да;
б) верно нечто среднее;
в) нет.
16. Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:
- а) очень редко;
б) от случая к случаю;
в) довольно часто.
17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:
- а) да;
б) верно нечто среднее;
в) нет.
18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:
- а) улыбка;
б) успех;
в) счастливый.
19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:
- а) да;
б) когда как;
в) нет.
20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:
- а) да;
б) не уверен;
в) нет.
- Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:
- а) да;
б) затрудняюсь ответить;
в) нет.

22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
- а) лесничим;
 - б) трудно выбрать;
 - в) 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};
 - в) 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;
 - в) нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:
- а) да;
 - б) когда как;
 - в) нет.
26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
- а) это верно;
 - б) не уверен;
 - в) это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:
- а) свеча;
 - б) луна;
 - в) лампа.
29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
30. Мои друзья:
- а) меня не подводили;
 - б) изредка;
 - в) довольно часто.
31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:
- а) дальше работать над ним в лаборатории;
 - б) трудно выбрать;
 - в) позаботиться о его практическом использовании.
- У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
34. Мне больше нравится читать:
- а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:

- а) да;
 б) верно нечто среднее;
 в) нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
 а) если я обсуждаю их с другими;
 б) верно нечто среднее;
 в) если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не упокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали
 а) верно;
 б) среднее;
 в) неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
 а) храбрый;
 б) беспокойный;
 в) ужасный.
39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удается избежать заслуженного наказания:
 а) да;
 б) по-разному;
 в) нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
 а) верно;
 б) не уверен;
 в) неверно.
41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:
 а) да;
 б) не знаю;
 в) нет.
42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:
 а) беседовать с заказчиками, клиентами;
 б) нечто среднее;
 в) 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»;
 в) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.
44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:
 а) да;
 б) не уверен;
 в) нет.
- Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:
 а) да;
 б) трудно сказать;
 в) нет.
46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:
 а) очень;
 б) немного;
 в) совсем не беспокоит.
47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:
 а) часто;
 б) иногда;
 в) никогда.
48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:
 а) $\frac{3}{7}$; б) $\frac{3}{9}$; в) $\frac{3}{11}$.

49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:
- а) я отношусь к этому спокойно;
 - б) нечто среднее;
 - в) испытываю к ним чувство презрения.
51. Иногда мне очень хочется выругаться:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
52. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть:
- а) адвокатом;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) штурманом или летчиком.
53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
54. Я люблю музыку:
- а) легкую, живую;
 - б) нечто среднее;
 - в) эмоционально насыщенную, сентиментальную.
55. Самое трудное для меня – это справиться с собой:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
- Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:
- а) тюрьма;
 - б) грешный;
 - в) укравший.
59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - а) нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
- а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) 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;
 - в) нет.
62. Мне кажется, интереснее быть:
- а) художником;
 - б) не знаю, что выбрать;

- в) директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально;
- а) согласен;
- б) не уверен;
- в) не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
- а) согласен;
- б) нечто среднее;
- в) нет.
65. Я любил школу:
- а) да;
- б) трудно сказать;
- в) нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
- а) читая хорошо написанную книгу;
- б) верно нечто среднее;
- в) участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:
- а) согласен;
- б) не уверен;
- в) не согласен.
67. АВ так относится к ГВ, как СР к:
- а) ПО;
- б) ОП;
- в) ТУ.
- Обычно я удовлетворен своей судьбой:
- а) да;
- б) не знаю;
- в) 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;
- в) не согласен.
71. Не все мои знакомые мне нравятся:
- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) 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;
- в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят,
73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:
- а) согласен;
- б) не уверен;
- в) не согласен.
74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:
- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.
75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:

- а) да;
б) трудно сказать;
в) нет.
76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:
а) в коллективе;
б) не знаю, что выбрать;
в) самостоятельно.
77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:
а) всегда;
б) обычно;
в) только если это практически возможно.
78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:
а) скорый; б) наилучший; в) быстрееший.
79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:
а) да;
б) затрудняюсь ответить;
в) нет.
80. Обычно я могу сосредоточено работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:
а) да;
б) нечто среднее;
в) нет.
81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:
а) да;
б) затрудняюсь ответить;
в) нет.
82. У меня было;
а) очень мало выборных должностей;
б) несколько;
в) 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;
в) нет.
84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:
а) да;
б) не уверен;
в) нет.
85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:
а) да;
б) не уверен;
в) нет.
86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:
а) да;
б) верно нечто среднее;
в) нет.
87. Разговаривая, я склонен:
а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;
б) верно нечто среднее;
в) прежде хорошенько собраться с мыслями.
88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX:

- а) 0XXX;
- б) 00XX;
- в) X000.

89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:

- а) часто;
- б) изредка;
- в) практически никогда.

91. Я каждый день читаю всю газету:

- а) да;
- б) трудно сказать;
- в) нет.

92. К дню рождения, к праздникам:

- а) я люблю делать подарки;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) считаю, что покупка подарков - несколько неприятная обязанность.

93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:

- а) верно;
- б) не уверен;
- в) неверно.

94. В школе я предпочитал:

- а) русский язык;
- б) трудно сказать;
- в) математику.

95. Кое-кто затаил злобу против меня:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т. д.:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:

- а) какой-либо;
- б) несколько;
- в) большая часть.

99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:

- а) да;
- б) по-разному;
- в) нет.

100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

1	11	21	31	41	51	61	71	81	91
2	12	22	32	42	52	62	72	82	92
3	13	23	33	43	53	63	73	83	93

4	14	24	34	44	54	64	74	84	94
5	15	25	35	45	55	65	75	85	95
6	16	26	36	46	56	66	76	86	96
7	17	27	37	47	57	67	77	87	97
8	18	28	38	48	58	68	78	88	98
9	19	29	39	49	59	69	79	89	99
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

**Бланк опросника «Социально-психологические характеристики субъекта общения»
(В.А. Лабунская) и ответный лист**

Пол _____

Возраст _____

Представьте себе, что ваш(а) супруг(а) демонстрирует в общении с вами нижеперечисленные характеристики взаимодействия. Ваша задача заключается в том, чтобы оценить, насколько та или иная особенность поведения супруга(и) затрудняет ваше общение с ним(ней), например такая характеристика, как громкая речь. Если эта особенность поведения очень сильно (сильно, средне, слабо и т.д.) затрудняет ваше общение, то поставьте знак «+» в соответствующей графе бланка, напротив номера характеристики; если вы не обращали ранее внимания на эту характеристику и не можете оценить ее влияния на ваше общение, то поставьте знак «+» в графе «Не знаю». Отвечая, старайтесь соблюдать следующие правила:

1. Будьте внимательны, следите, чтобы номер ответа на специальном бланке совпадал с номером характеристики в опроснике.
2. Постарайтесь реже ставить знак «+» в графе «Не знаю».
3. Не тратьте время на обдумывание ответов, тогда вы быстро сможете закончить работу.

1. Тихая речь.
2. Неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности.
3. Безразличное отношение к другому человеку (ко мне).
4. Желание больше говорить, чем слушать.
5. Застывшая поза, неподвижное лицо.
6. Неумение поставить себя на место другого человека.
7. Подозрительное отношение к другим людям (ко мне).
8. Привычка перебивать разговор.
9. Длительные паузы в речи.
10. Неумение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека.
11. Неприязненное (враждебное) отношение к другим людям(ко мне).
12. Неумение выйти из общения, вовремя его прекратить.
13. Нежелание партнера поддерживать зрительный контакт.
14. Ошибки в оценке чувств и настроений другого человека.
15. Властное отношение к другим людям (ко мне).
16. Неумение аргументировать свои замечания, предложения.
17. Отсутствие внешней привлекательности.
18. Неумение продемонстрировать понимание особенностей другого человека.
19. Высокомерное отношение к другим людям (ко мне).
20. Неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
21. Вялая, невыразительная жестикуляция.
22. Стремление относить людей к определенному типу.
23. Требовательное отношение к другим людям (ко мне).
24. Стремление занимать в общении ведущую позицию.
25. Несоответствие выражения лица партнера его словам.
26. Отсутствие проницательности.
27. Страх быть смешным в глазах других людей.
28. Желание навязать свою точку зрения.
29. Громкая речь.
30. Привычка судить о человеке по его внешности.
31. Стремление произвести приятное впечатление.
32. Неумение выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонаций.
33. Систематическое передвижение во время общения.
34. Умение поставить себя на место другого человека.
35. Заинтересованное отношение к другому человеку (ко мне).
36. Умение меньше говорить, а больше слушать.
37. Стремление систематически поддерживать зрительный контакт.
38. Умение точно оценивать чувства и настроения другого человека.
39. Доверительное отношение к другим людям (ко мне).
40. Умение слушать, вести диалог, беседовать.
41. Приятная внешность.
42. Умение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека.
43. Дружеское отношение к другим людям (ко мне).
44. Умение вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека.
45. Быстрый темп речи.
46. Умение демонстрировать свое понимание особенностей другого человека.
47. Почтительное отношение к другим людям (ко мне).
48. Умение принять точку зрения другого человека.
49. Интенсивная жестикуляция.
50. Умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера.
51. Добродушное отношение к другим людям (ко мне).
52. Умение объяснять, аргументировать свои предложения, замечания.
53. Соответствие выражения лица партнера его словам.
54. Проницательность: людей видит «насквозь».
55. Способность выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонаций.
56. Умение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.

57. Частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу т.д.).
58. Стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении.
59. Стремление занимать в общении подчиненную позицию.
60. Концентрация внимания на собственных чувствах и мыслях.
61. Длительное общение с одним и тем же человеком.
62. Присутствие посторонних лиц.
63. Большие временные промежутки в общении с партнером.
64. Одновременное общение с группой лиц.
65. Возрастные различия.
66. Половые различия.
67. Должностные различия.
68. Самочувствие (настроение, готовность к общению).

Очень сильно затрудняет	Сильно затрудняет	Средне затрудняет	Слабо затрудняет	Не затрудняет	Не знаю
5	4	3	2	1	0

№ п/п	Ваша оценка		Ваша оценка		Ваша оценка		Ваша оценка
1	5-4-3-2-1-0	20	5-4-3-2-1-0	39	5-4-3-2-1-0	58	5-4-3-2-1-0
2	5-4-3-2-1-0	21	5-4-3-2-1-0	40	5-4-3-2-1-0	59	5-4-3-2-1-0
3	5-4-3-2-1-0	22	5-4-3-2-1-0	41	5-4-3-2-1-0	60	5-4-3-2-1-0
4	5-4-3-2-1-0	23	5-4-3-2-1-0	42	5-4-3-2-1-0	61	5-4-3-2-1-0
5	5-4-3-2-1-0	24	5-4-3-2-1-0	43	5-4-3-2-1-0	62	5-4-3-2-1-0
6	5-4-3-2-1-0	25	5-4-3-2-1-0	44	5-4-3-2-1-0	63	5-4-3-2-1-0
7	5-4-3-2-1-0	26	5-4-3-2-1-0	45	5-4-3-2-1-0	64	5-4-3-2-1-0
8	5-4-3-2-1-0	27	5-4-3-2-1-0	46	5-4-3-2-1-0	65	5-4-3-2-1-0
9	5-4-3-2-1-0	28	5-4-3-2-1-0	47	5-4-3-2-1-0	66	5-4-3-2-1-0
10	5-4-3-2-1-0	29	5-4-3-2-1-0	48	5-4-3-2-1-0	67	5-4-3-2-1-0
11	5-4-3-2-1-0	30	5-4-3-2-1-0	49	5-4-3-2-1-0	68	5-4-3-2-1-0
12	5-4-3-2-1-0	31	5-4-3-2-1-0	50	5-4-3-2-1-0	69	5-4-3-2-1-0

Бланк теста описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)

Пол _____

Возраст _____

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Ответ "А"	Ответ "Б"
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Тест-опросник Басса - Дарки

Пол _____

Возраст _____

Ответьте, пожалуйста, на ниже приведенные вопросы: «Да» или «Нет». Если Вы согласны с утверждением, то ставьте знак «+»; если Вы не согласны с утверждением, то ставьте знак «-».

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим
2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню
5. Я не всегда получаю то, что мне положено
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал
15. Я часто бываю несогласен с людьми
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется
20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор
21. Меня немного огорчает моя судьба
22. Я думаю, что многие люди не любят меня
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной
24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку
26. Я не способен на грубые шутки
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится
30. Довольно многие люди завидуют мне
31. Я требую, чтобы люди уважали меня
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их "щелкнули по носу"
34. Я никогда не бываю мрачен от злости
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к "сильным" выражениям
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием
44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел
45. Мой принцип: "Никогда не доверять "чужакам"
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева

50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ
54. Неудачи огорчают меня
55. Я дерусь не реже и не чаще чем другие
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо
59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю
60. Я ругаюсь только со злости
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть
62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает
67. Я часто думаю, что жил неправильно
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение
72. В последнее время я стал занудой
73. В споре я часто повышаю голос
74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить

Тест-опросник экспресс-диагностики эмпатии

Пол _____

Возраст _____

“Предлагаем оценить несколько утверждений. Ваши ответы не будут расцениваться как хорошие или плохие, поэтому просим проявить откровенность. Над утверждениями не следует долго раздумывать. Достоверные ответы те, которые первыми пришли в голову. Прочитав в опроснике утверждение, в соответствии с его номером отметьте в листе ответов Ваше мнение под одной из шести градаций: “не знаю”, “никогда или нет”, “иногда”, “часто”, “почти всегда”, “всегда или да”. Ни одно из утверждений пропускать нельзя.

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии “Жизнь замечательных людей”.
2. Взрослых детей раздражает забота старших.
3. Мне нравятся размышления о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю “Современные ритмы”.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.
9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое состояние.
11. Я равнодушен к критике в свой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда все родителям прощал, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.

15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. При виде покаленного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
27. Человеку станет легче, если внимательно послушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.

Номер утверждения	Ответ					
	Не знаю	Никогда или нет	Иногда	Часто	Почти всегда	Всегда или да
1						
...						
36						

Приложение В

Программа тренинговых занятий для развития коммуникативных компетенций

Цель тренинговых занятий: повысить уровень развития коммуникативных компетенций обучающихся.

Задачи:

1. Выявить психологические особенности участников тренинга.
2. Развитие у участников тренинга компетенций эффективного взаимодействия.
3. Обучение участников тренинга элементам уверенного поведения в общении.
4. Формирование у участников тренинга компетенций бесконфликтного поведения.
5. Формирование у участников тренинга способностей к самосовершенствованию.

План-конспекты тренинговых занятий методом погружения в течение двух дней на развитие коммуникативных компетенций обучающихся

Первый день

№	время	мероприятия	продолжительность
1.	10.00	Введение	5 мин.
2.	10.05	Принятие правил группы	20 мин.
3.	10.25	Анкетирование	5 мин.
4.	10.30	Знакомство (игра "Снежный ком" или "Интервью").	30 мин.
5.	11.00	Ожидания участников	20 мин.
6.	11.20	Перерыв	15 мин.
7.	11.35	Игра - разминка "Ураган".	10 мин.
8.	11.45	Информационный блок	30 мин.
9.	12.15	Игра - на коммуникацию: "Меня зовут... Я люблю себя за то, что..."	15 мин.
10.	12.30	Обед	60 мин.
11.	13.30	Игра на сплочение: "Постройтесь по росту!"	10 мин.
12.	13.40	Мозговой штурм: "Влияние отрицательных и положительных качеств характера на общение с окружающими людьми"	60 - 80 мин.

13.	15.00	Перерыв.	15 мин.
14.	15.15	Игра: "Комплимент"	15 мин.
15.	15.30	Психологический этюд: "Благородный поступок"	20 мин.
16.	15.50	Психологическое упражнение: "Список претензий"	20 мин.
17.	16. 10	Перерыв.	15 мин.
18.	16. 25	Игра - разминка "Бабушка из Бразилии".	10 мин.
19.	16.35	Мини - социологический опрос: " Общительный ли я?"	5 мин.
20.	16.40	Психологическое упражнение: " Принимаю решение".	25 мин.
21.	17.05	Перерыв.	5 мин.
22.	17.10	Игра на сплочение: "Фотография дня".	20 мин.
23.	17.30	Анкетирование.	10 мин.
24.	17.40	Завершение работы.	20 мин.

После каждого упражнения проходит шеринг.

1. Введение.

Тренер создает демократическую атмосферу, рассказывает о своей профессиональной деятельности, опыте работы, личных ожиданиях и о пожеланиях, относительно предстоящей работы.

2. Принятие решений.

Обсуждение и принятие правил группы, в зависимости от осознания их участниками группы строится дальнейшая работа группы.

- Доверительный стиль общения
- Общение по принципу "здесь и сейчас"
- Персонификация высказываний ("Я- Высказывание")
- Конфиденциальность
- Безоценочное суждение (не давать оценок)
- Активное участие в происходящем
- Уважение говорящего
- Пунктуальность
- Право ведущего

3. Анкетирование.

Цель: Исследовать эмоциональный настрой группы. Развитие компетенций самоанализа у участников тренинга и на основе осознания - возможность изменить формы взаимодействия.

Материалы: Количество напечатанных анкет по количеству участников семинара. 10 шт.

Методика: Раздаются бланки анкет, и предлагается в течение 5мин. их заполнить и сдать ведущему.

4. Знакомство: Игра "Снежный ком" или "Интервью"

Цель: Запомнить имена участников, снять напряжение в группе. Настроить участников на серьезную работу.

Материалы: Бейджи по кол-ву участников, ручки.

Методика: Все участники садятся в круг, каждый называет свое имя и ассоциацию на первую букву имени (н-р: Светлана - Серьезная, Виктор - Великий и т.д.). Следующий участник повторяет имя предыдущего с ассоциацией и называет свое имя со своей ассоциацией. Последний участник называет имена всех участников семинара.

5. Ожидания участников.

Цель: собрать информацию участников о предстоящем тренинге.

Материалы: ватман, маркеры, скотч, ножницы.

Методика: Каждый участник говорит свои пожелания, ожидания от предстоящей работы. Тренер фиксирует на ватмане все пожелания и ожидания участников. В конце тренинга проводится анализ, что было до и после тренинга.

6. Перерыв.

7. Игра – разминка: “Ураган”.

Цель: Сплотить группу.

Материалы: стулья по кол-ву участников.

Методика: Все участники садятся в круг, ведущий выходит в центр круга и предлагает поменяться местами всем, кто обладает определенным признаком: (“серые глаза”, “белой рубашкой”, “почищенными утром зубами” и т.д.).

Причем, если участник обладает названным признаком, он обязательно должен поменять свое место или стать ведущим. Ведущий называет только тот признак, которым он на данный момент обладает. Когда участники меняются местами, он должен занять чье-нибудь место. Оставшийся без места участник становится ведущим. Если участник долго не может сесть в круг, он может сказать: “Ураган”, и тогда все сидящие в кругу должны поменяться местами.

8. Информационный блок.

Цель: Дать более полное представление об общении, видах общения:

Что такое вербальное и невербальное общение.

Материалы: Конспект лекции, наглядное пособие.

9. Игра на коммуникацию: “Меня зовут..... Я люблю себя за то, что....”.

Цель: Снять напряжение в группе, повышение самооценки участников.

Материалы: не требуются.

Методика: Все участники садятся в круг, каждый называет свое имя и говорит, за что себя любит. Это упражнение помогает осознать отношение к себе и характер взаимоотношений с окружающими людьми.

10. Обед.

11. Игра на сплочение. “ Постройтесь по росту”.

Цель: Преодоление барьеров в общении между участниками и их раскрепощение.

Материалы: не требуются.

Методика: Все участники становятся плотным кругом, закрывают глаза. Их задача состоит в том, чтобы построиться с закрытыми глазами по росту. После того, как все

участники найдут свое место, дать команду открыть глаза и посмотреть, что же получилось. После упражнения можно обсудить, сложно ли было выполнить это задание (как себя чувствовали участники) или нет.

12. Мозговой штурм. “Влияние отрицательных и положительных качеств характера на взаимодействие с окружающими”.

Цель: Коллективное решение и выявление отрицательных и положительных черт характера на взаимодействие с окружающими людьми. Конструктивное взаимодействие в форме ролевой игры.

Материалы: 3 таблички настольные с надписями:

“Оптимисты”

“Пессимисты”

“Жюри”

Методика: Выработать общий список важных качеств для общения.

За 10 минут нужно придумать:

- название команды,
- девиз, который бы отражал позицию, общую линию команды при написании качеств.

- Представить, как можно больше характеристик по заданной теме, причем эти характеристики могут быть самыми смелыми и фантастичными.

После десятиминутной подготовки “Оптимисты” и “Пессимисты” выбирают по одному человеку, которые представляют команду, ее девиз и свои характеристики.

Все варианты записываются на ватмане.

Жюри оценивают каждую команду, содержание ее выступления.

Нормативы оценивания:

- Применение идеи в жизни
- Соблюдение регламента
- Дисциплина
- За каждую характеристику 2 балла

Возможны и следующие ситуации для “мозгового штурма”

- Какие принципы должны быть использованы в работе с осужденными?
- На какие принципы необходимо опираться в воспитательной работе с личным составом?

Перерыв.

13. Игра “Комплимент”.

Цель: активизировать запуск групповых механизмов.

Материалы: не требуются.

Методика: Участники выстраиваются в 2 круга – внутренний и внешний.

Количество участников в кругах одинаковое. Участники, стоящие друг напротив друга, говорят друг другу комплименты. Затем по команде ведущего участники внутреннего круга передвигаются, меняя партнера. Игра продолжается до тех пор, пока каждый участник внутреннего круга не повстречается с каждым участником внешнего круга.

Активное взаимодействие настраивает на продуктивную работу во время всего тренинга, снимает определенную зажатость, которая бывает у некоторых участников в самом начале встречи.

14. Психологический этюд. “Благородный поступок”.

Цель: Создать психологический настрой на доверительный стиль общения.

Материалы: не требуются.

Методика: Методика проводится в микро группах по 4 человека. Во время выступления очередного участника остальные внимательно слушают и помогают высказываться. В случае отказа участника от высказывания, можно попросить его еще раз,

после того как выступят остальные, но, если он так и не сможет преодолеть внутренний барьер, не следует настаивать.

15. Психологическое упражнение. “Список претензий”.

Цель: Осознать, что люди имеют свои недостатки, и научиться терпимо относиться к ним.

Материалы: таблицы, по кол-ву участников.

Методика: В течение 10 минут необходимо заполнить список претензиями и подготовиться к выступлению. Н-р: “брат, которой постоянно кладет зубную щетку не на свое место”.

Второй этап: работа в микро группах. Время выступления 2 минуты. Всего 10 минут. Если в какой – то микро группе затянулась молчание, ведущий помогает настроиться на обсуждение списков претензий.

16. Перерыв.

17. Игра – разминка: “Бабушка из Бразилии”.

Цель: Активизировать членов группы, создать определенное эмоциональное настроение, снять напряжение.

Материалы: не требуются.

Методика: Все участники встают в круг (лицом в центр круга). Ведущий показывает определенные движения: прыжки, движения руками. Ногами, головой, которые сопровождаются фразами: “У меня есть бабушка в Бразилии”, “У нее вот такая нога и голова на бок”, “Она прыгает и кричит: “Я самая красивая бабушка на свете”. Далее все участники повторяют эти движения и слова.

18. Мини - социологический опрос: “Общительный ли я?”

Цель: Преодоление внутренних барьеров.

Материалы: бланки по кол – ву участников.

Опросный бланк

Тренинговое имя опрашиваемого	Мнения, в баллах	Подпись участника
----------------------------------	------------------	----------------------

Методика: Каждый участник тренинга подходит как можно к большему числу товарищей и задает вопрос: “Как ты думаешь, я общительный ли человек?”

Оценивают по следующей шкале:

+2 балла - ты самый общительный человек.

+1 балл - ты общительный человек, но есть более общительные люди.

0 – я тебя совсем не знаю с этой стороны.

-1 балл – ты необщительный человек, но есть более необщительные люди.

-2 балла – ты совсем необщительный человек.

Оценка сразу записывается в опросный лист того участника, который ее получил. Вместе с оценкой получаете подпись опрашиваемого. На выполнение задания всего 5 минут. Без подписи балл не зачитывается. После окончания, участники подводят итоги, суммируя получаемые баллы. Затем все участники ранжируются по убывающей, т.е. встать в одну линию, начиная с того, кто получил максимальное кол – во баллов по итогам опроса общественного мнения,. И заканчивая у которого самый низкий результат. Результаты опроса, выраженные рангом, дают материал для размышления, как самому участнику, так и ведущему. Кто находится в последней пятерке, необходима психологическая поддержка и особое внимание в следующих упражнениях.

19. Психологическое упражнение. “Принимаю решение”.

Цель: Овладеть компетенциями самостоятельного принятия решений.

Материалы: бумага, ручки по кол – ву участников, магнитофон, кассета с релаксационной музыкой.

Методика: необходимо каждому составить перечень решений, которые приняли за последнее время, за прошедшую неделю, месяц, год, если это крутое решение. На первом этапе нужно записать содержание решений, касающихся непосредственно Вас. н- р: “Я решила поменять прическу”, “я решила заняться изучением японского языка”,. На это отводится 3 минуты. Затем каждый анализирует свои записи и отвечает на следующие вопросы: “Кто Вам помогал принять решение?”, “Или, может быть, их кто – то за Вас принял?”, “Если “да”, то почему? Почему решения, которые касаются только Вас, принимает кто - то другой? Значит, Вы до сих пор не научились этому?”

В микро группах по 3-4 человека обсудить свои решения.

20. Перерыв.

21. Игра: “Фотография дня”.

Цель: Определить показатель сплоченности группы.

Материалы: магнитофон, кассета с релаксационной музыкой.

Методика: Участникам предлагается сделать групповой снимок. Каждый находит произвольно себе место, создают композицию первого дня. Высший показатель сплоченности группы- все участники тренинга вместе.

22. Экспресс-диагностика. “Лакмусовые бумажки настроения”.

Цель: Исследовать эмоциональный настрой группы.

Участники выбирают цветные карточки, ассоциируя их со своим настроением перед работой в группе.

Инструкция: “Выберете, пожалуйста, карточку, которая больше всего соответствует “цвету” вашего настроения сейчас”.

Материал: Цветные карточки.

23. Завершение работы: Рефлексия.

- В какой степени Вы удовлетворены занятием;
- Ваши доминирующие чувства в настоящее время;
- Что в тренинге понравилось, а что нет?
- Что дала работа в содержательном плане?

Ведущий также высказывается о своем восприятии тренинга, подводит общий итог.

24. Домашнее задание:

В микро группах вечером инсценировать сказку, поговорку, песню про дружбу, общение. Игры: “Замкнутый круг”, “Я – мишка”.

Цель: Сплотить участников тренинга.

Второй день

№	Время	Мероприятия	продолжительность
1.	10.00	Знакомство (Игра: “Круг знакомств”)	20 мин.
2.	10.20	Повторение правил группы	5 мин.

3.	10.25	Анкетирование	5 мин.
4.	10.30	Итоги прошедшего дня	20 мин.
5.	10.50	Ожидания участников	5 мин.
6.	10.55	Перерыв.	5 мин.
7.	11.00	Игра на барьеры восприятия: “Испорченный телефон”.	60 мин.
8.	12.00	Барьеры восприятия – информационный блок.	20 мин.
9.	12.20	Перерыв.	15 мин.
10.	12.35	Психологический этюд: “Волшебное слово”.	15 мин.
11.	12.50	Обед.	60 мин.
12.	13.50	Игра – разминка: “Зоопарк”.	10 мин.
13.	14.00	Мозговой штурм: “Кораблекрушение”.	90 мин.
14.	15.30	Перерыв.	15 мин.
15.	15.45	Психологическая игра “Зеркало”	20 мин.
16.	16.05	Психологический этюд: “Контакты”.	30 мин.
17.	16.35	Перерыв	15 мин.
18.	16.50	Игра – разминка: “Пустой стул”.	30 мин.
19.	17.20	Игра: “Я хочу тебе подарить...”	30 мин.
20.	17.50	Анкетирование.	10 мин.
21	18.00	Завершение работы.	15мин.

После каждого упражнения проходит шеринг.

1. Знакомство: “Круг знакомств”.

Цель: сплотить и раскрепостить участников тренинга.

Материалы: не требуются.

Методика: Участники встают в круг. Один из игроков делает шаг в центр круга, называет свое имя, показывает какое-либо движение или жест, свойственный ему или придуманный, затем возвращается снова в круг. Все игроки повторяют как можно точнее его движение или жест и называют имя участника.

2. Анкетирование.

Цель: Определить эмоциональный настрой группы на начало рабочего дня. Настроить на продолжение изучения самого себя и других.

Материалы: бланки анкет по кол - ву участников.

Методика: Ведущий раздает бланки и дает инструкцию их заполнить в течение пяти минут.

Бланк анкеты:

Отдохнувший 3 2 1 0 1 2 3 Усталый

Спокойный 3 2 1 0 1 2 3 Озабоченный

Свежий 3 2 1 0 1 2 3 Изнуренный

Расслабленный 3 2 1 0 1 2 3 Напряженный

Довольный 3 2 1 0 1 2 3 Недовольный

Настроение хорошее 3 2 1 0 1 2 3 Настроение плохое

Самочувствие хорошее 3 2 1 0 1 2 3 Самочувствие плохое

3. Итоги прошедшего дня:

- Как прошел остаток дня?
- Какие мысли, чувства присутствуют сейчас?

4. Повторение правил группы:

Цель: закрепить правила групповой работы.

Материалы: не требуются.

5. Ожидания участников тренинга от второго дня работы.

Цель: настроить на активную и творческую работу.

Материалы: не требуются.

Методика: каждый участник высказывает по одному предложению.

6. Перерыв.

7. Игра на барьеры восприятия: “Испорченный телефон”.

Цель: Проанализировать на практике барьеры восприятия в форме ролевой игры.

Материалы: Ситуация на бланке. 2 стула, видеокамера, видеоманитофон, телевизор, видео кассета.

Методика: Ведущий предлагает остаться в комнате самому смелому, остальным выйти за дверь. И входить по одному по приглашению ведущего. Тренер дает следующую инструкцию:

“ Я сейчас Вам прочитаю письмо, которое Вы должны в точности передать следующему участнику. Ваша задача запомнить. Вопросы не задаются, текст читаю один раз”. После инструкции зачитывается история, которую передают первый участник следующему. Затем сравниваем первоначальную историю с тем, что получилось.

Просматриваем видеозапись и анализируем, где, на каком этапе произошло искажение информации.

8. Информационный блок.

Процесс передачи информации. Основные барьеры восприятия.

Существует 4 основных барьера передачи информации:

1 барьер – **понятийный**.

2 барьер – **способ передачи информации**.

3 барьер – **барьер восприятия**.

4 барьер – **ассоциативный**.

Понятийный барьер.

Причины возникновения: одно и то же слово различные люди могут воспринимать по – разному.

Как преодолеть: переспрашивать, задавать вопросы, уточнять, говорить проще, лаконично.

Способ передачи информации.

Причины возникновения: а). Не мысленно визуальную информацию передавать вербально, т.е. словами. Лучше иметь под рукой картинку. б). Дистантные формы передачи информации. Н-р: общение по телефону, E- mail.

Как преодолеть: презентация информации на всех уровнях: визуальном, аудиальном, кинестетическом. Использование как можно больше органов чувств.

Барьер восприятия.

Основные потери информации. Человек не готов воспринимать информацию.

Причины возникновения:

а) неподготовленность к принятию информации (нет удобных бланков).

б) отсутствие компетенций слушателя.

в) усталость.

г) ограниченность во времени.

Как преодолеть: Учиться слышать и слушать, нарабатывать специальные компетенции активного слушания, умение задавать открытые вопросы.

Ассоциативный барьер.

Причины возникновения: Существуют слова – ассоциации: имя, “папа”, “мама”, времена года, природа, “секс”. На этих словах человек может уйти в свои ассоциации.

Как преодолеть: В стадии “улета” (собственного или собеседника) необходимо изменить позу, поменять деятельность.

Цель: Осознать собственные барьеры восприятия.

Материалы: бланк с текстами.

Методика: Эти тексты зачитываются по принципу “испорченного телефона”.

Группа разбивается на подгруппы. Одна – наблюдатели – зрители, остается в зале, вторая выходит за дверь. Приглашается первый участник и ему тренер зачитывает текст, задача – участника выслушать, запомнить жесты, мимику и сам текст и в точности передать другому и т.д. Затем подгруппы меняются местами и второй предлагается другой текст.

Барьеры восприятия:

Чукча, переехавший в город, пишет письмо на Родину: “Здравствуй брат! Я пишу медленно т.к. помню. Что ты не можешь читать быстро. У меня все хорошо. В доме, где я поселился есть стиральная машина, только странная, однако. Я загрузил в нее одежду, дернул за цепочку.... И началось бурление. И вдруг все исчезло. На этой неделе погода стоит хорошая – дождь шел всего два раза: сначала три дня, потом четыре. У жены скоро родится ребенок, но мы пока еще не знаем, мальчик или девочка, т.к. пока не знаю, станешь ты дядей или тетей.

До свидания. Твой старший брат”.

Всему свое время.

Самое лучшее время для занятий сексом 8 часов утра, а для трапезы 13 часов. Так считает французский хронобиолог Жорс Грендей. Он пришел к таким выводам в результате исследования ритма жизни, задаваемого движением солнца и фазами луны. Именно в час дня вырабатывается больше всего желудочного сока, а в восемь утра – наибольшая секреция половых гормонов. Есть в жизни и оптимальное время и для принятия алкоголя. По крайней мере, печень готова, как следует разложить его между 18 и 20 часами.

9. Перерыв.

10. Психологический этюд: “Волшебное слово”.

Цель: снять напряжение, обогатить словарный запас участников.

Материалы: список “волшебных слов”.

Методика: Ведущий предлагает участникам вспомнить волшебные слова и выражения: “Пожалуйста”, “Спасибо”, “Будьте добры”, “Благодарю Вас”, “Извините меня”.

Вопрос к участникам:

-Какие еще “волшебные слова” Вы знаете?

При этом желательно обосновать, в каком случае то или иное слово будет уместным и дает нужный эффект.

Инструкция: “А теперь в ходе взаимных приветствий и контактов употребите волшебные слова, и каждый раз сознательно отмечайте свои собственные ощущения и реакцию партнера”.

Время на приветствие – 4 минуты. За то время желательно подойти к большему числу участников.

11. Обед.

12. Игра – разминка: “Зоопарк”.

Цель: активизировать участников группы, создать определенное психологическое настроение.

Материалы: не требуются.

Методика: Каждый из членов группы должен представить себя каким – либо животным, а затем гулять в воображаемом лесу, подражая повадкам данного зверя.

13. Мозговой штурм: “Кораблекрушение”. Основная игра всего тренинга, ход и результаты которой служат богатым материалом для дальнейшей дискуссии.

Цель: Отработка компетенций и умений участвовать и вести диспут. Выявить “скрытые” грани общения.

Материалы: копии инструкций по кол-ву участников, карандаши, фломастеры, бумага, грифельная доска и цветными мелками, видеокамера, видеодвойка.

Методика: В начале каждому участнику тренер выдает инструкцию и просит выполнить задание в течение 15 минут самостоятельно.

Содержание инструкции:

“Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местоположение неясно из-за поломки основных навигационных приборов. Известно, что Вы находитесь на расстоянии примерно тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

Ниже дан список пятнадцати предметов, которые остались целыми и невредимыми после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать Вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся людей составляет пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять однодолларовых банкнот...

Ваша задача: классифицировать 15 ниже перечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру “1” у самого важного предмета, цифру “2” - у второго по значению и так далее до 15, наименее важного для Вас.

- Секстант.
- Зеркало для бритья.
- Пятилитровая канистра с водой.
- Противомоскитная сетка.
- Коробка с “сухим пайком” (консервы.сухари. сухофрукты.)
- Карта Тихого Океана.
- Надувной матрас.
- Двухлитровая канистра с водой с дизельным топливом.
- Маленький транзитный приемник.
- Свисток – сирена, отпугивающий акул.
- Двадцать квадратных метров непрозрачного полите лена.
- Пять плиток шоколада.
- Пять бутылок водки.
- Девять метров нейлонового пакета.
- Рыболовная сеть”.

После того, как завершена индивидуальная работа по ранжированию, группе дается сорок пять минут для выполнения общего задания – прийти к общему мнению.

Перед началом групповой дискуссии необходимы общие рекомендации для достижения согласия с меньшими издержками.

1. Избегайте защищать свои суждения только потому, что они свои. Поймите логику доводов ваших оппонентов.

2. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия. Не уклоняйтесь от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться хотя бы отчасти.

3. Избегайте таких методов “разрешения” конфликтов как голосование, компромиссное решение с целью достижения согласия в групповой задаче.

4. Рассматривайте различные мнения как помощь, а не как помеху при принятии решения.

Организация, проведение и анализ групповой дискуссии, анализ взаимного восприятия людьми друг друга. Просмотр видеозаписи и анализ дискуссии.

14. Перерыв.

15. Игра- шутка “Зеркало”.

Цель: снять напряжение, создать эмоциональное положительное настроение.

Материалы: заготовленные ситуации.

Методика: Участники образуют два круга: внутренний и внешний. Внутренний круг становится “зеркалом” и отражает действие внешнего.

Причины, по которым смотримся в зеркало:

Вы проснулись утром и пошли в ванную комнату. Вы это делаете перед зеркалом:

-вы начинаете причесываться:

-вы чистите зубы:

-вы переодеваетесь в выходную одежду:

-у вас попала соринка в глаз. Посмотрите внимательно в свой правый глаз, оттянув слегка нижнее веко:

-Вы наносите на лицо косметику (для женщин):

-Вы бреетесь (для мужчин):

- У вас болит горло, и вы смотрите через зеркало, нет ли у вас воспаления.

-Вы проверяете свой язык:

-Вы просто гримасничаете перед зеркалом, потому что у вас игривое настроение.

16. Психологический этюд: “Контакты”.

Цель: Развить умение установить контакты с разными людьми для приятного и продуктивного эффективного общения.

Материалы: заранее написанные ситуации.

Методика: Участники образуют два круга: внутренний и внешний. Внешний круг по сигналу ведущего делает одновременно шаг вправо. Время на установление контакта, приветствие, проведение беседы и прощания 2-3 минуты.

Рольевые ситуации:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой случайной встрече.

2. Перед вами человек, которого вы видите в первый раз, но вам он очень понравился и вызвал желание познакомиться. Некоторое время вы раздумываете, а затем обращаетесь к нему.

3. Вас сильно толкнули в автобусе. Оглянувшись, вы увидели пожилого человека.

4. Вы узнали, что один из ваших обучающихся дурно отзывался о вас в праздничной компании. Необходимо с ним поговорить. Конечно, это не очень приятный разговор, но лучше сразу все выяснить, чем строить догадки по этому поводу и переживать по этому поводу. Представился случай: вы одни, никого рядом нет.

5. Перед вами совсем маленький ребенок, он чего – то испугался и вот- вот расплачется. Подойдите к нему, начните разговор, успокойте его.

6. После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую) и очень рады этой встрече. Вот наконец он (она) рядом с вами.

Обратить особое внимание участников на то, как они вступают в контакт, начиная встречу, какие приемы, и способы коммуникации используют, как поддерживают разговор и заканчивают беседу.

17. Перерыв.

18. Игра – разминка: “Пустой стул”.

Цель: активизировать участников на дальнейшую работу.

Материалы: стулья.

Методика: Участники делятся на первый- второй. Участники под номером “первый” садятся в круг, под номером “два” - встают за стульями. Один стул должен оставаться свободным. Задача участника, стоящего за стулом, - взглядом пригласить кого-нибудь из сидящих на свой стул. Участник, заметивший, что его приглашают, необходимо перебежать на свободный стул. Задача партнера, стоящего за ним - задержать.

19. Игра: “Я хочу тебе подарить...”.

Цель: Настроить на доброжелательный настрой к партнеру с учетом его индивидуальности.

Материалы: не требуются.

Методика: Большой круг: участники по очереди обращаются к сидящему справа и дарят ему свой подарок.

20. Анкетирование: “Оценка семинара”.

Цель: Анализ проведения семинара, работы тренеров, эмоциональный настрой, материально – техническое обеспечение.

Материалы: бланки анкет.

21. Завершение работы. Подведение итогов

Цель: Возможность высказать свои мысли, мнения о прошедшем тренинге.

Материалы: не требуются.

Методика: Тренинг закончился. Вы откровенно высказали свои мнения о нем, если что – то осталось в душе, особенно неприятное и тревожное, выскажетесь в слух прямо

сейчас. Давайте поделимся своими впечатлениями. Оправдались ли ваши ожидания или что – то упустили.

Благодарность участникам!

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного
образования



УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

О. Г. Смолянинова О. Г. Смолянинова

« » 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

44.03.01 Педагогическое образование

**Развитие коммуникативных компетенций обучающихся в условиях
корпоративного обучения**

Руководитель *О.В. Знаменская* канд. физ.-мат. наук, доцент, О.В.Знаменская
доцент кафедры ИТОиНО

Выпускник *С.В. Павлов* С.В.Павлов

Красноярск 2020