

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Подільський спеціальний навчально-реабілітаційний
соціально-економічний коледж

Федорчук В.М., Федорчук В.В., Комарніцька Л.М.

ТРЕНІНГ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

ПРАКТИКУМ

Кам'янець-Подільський
Видавець ПП Зволейко Д. Г.
2021

УДК 159.923.2
ББК 88.5
Ф33

Автори-упорядники:

В.М. Федорчук – кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та психології Подільського спеціального навчально-реабілітаційного соціально-економічного коледжу;

В.В. Федорчук – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки та управління навчальним закладом Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

Л.М. Комарніцька – кандидат філологічних наук, в.о. завідувача кафедри фундаментальних та спеціальних дисциплін Подільського спеціального навчально-реабілітаційного соціально-економічного коледжу.

Рецензенти:

М.В. Савчин – доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка;

Т.В. Дуткевич – кандидат психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

*Рекомендовано до друку вченою радою
Подільського спеціального навчально-реабілітаційного
соціально-економічного коледжу (протокол № 2 від 24 лютого 2021 року).*

Федорчук В.М., Федорчук В.В., Комарніцька Л.М.

Ф33 Тренінг комунікативної компетентності: Практикум // Автори-упорядники: В.М. Федорчук, В.В. Федорчук, Л.М. Комарніцька – Кам'янець-Подільський : Видавець ПП Зволейко Д. Г., 2021. – 176 с.
ISBN 978-617-620-332-2

Посібник містить вправи, завдання, спрямовані на формування в учасників тренінгу навичок спілкування, уміння слухати, усвідомлення і вираження своїх почуттів, навичок розуміння та прийняття почуттів оточуючих людей, активізацію механізмів самопізнання і самовираження, вироблення навичок подолання конфліктів тощо.

Посібник адресований здобувачам вищої освіти, психологам, викладачам психологічних дисциплін, соціальним працівникам і багатьох іншим, хто прагне навчитися більш ефективно спілкуватися з оточуючими.

УДК 159.923.2
ББК 88.5

© Федорчук В.М.,
Федорчук В.В.,
Комарніцька Л.М., 2021

ISBN 978-617-620-332-2

ЗМІСТ

| | |
|--|-----|
| ВСТУП _____ | 4 |
| Практичне заняття №1. Поняття про комунікативну компетентність та її структуру _____ | 12 |
| Практичне заняття № 2. Вербальне і невербальне спілкування _____ | 28 |
| Практичне заняття № 3. Уміння слухати – важлива складова комунікативної компетентності. Активне і пасивне слухання. _____ | 40 |
| Практичне заняття № 4. Розвиток навичок асертивності _____ | 56 |
| Практичне заняття № 5. Розвиток емоційного інтелекту як важливої складової комунікативної компетентності _____ | 69 |
| Практичне заняття № 6. Розвиток емоційної компетентності як важливої умови успішного спілкування _____ | 85 |
| Практичне заняття № 7. Бар'єри спілкування _____ | 100 |
| Практичне заняття № 8. Конфлікт, причини його виникнення та розв'язання _____ | 113 |
| Практичне заняття № 9. Психологічні особливості публічного виступу _____ | 131 |
| Практичне заняття № 10. Удосконалення комунікативної компетентності. Підведення підсумків тренінгу комунікативної компетентності (ТКК) _____ | 148 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ _____ | 165 |
| ДОДАТКИ _____ | 167 |

ВСТУП

Комунікативна компетентність є частиною психологічної культури будь-якої людини, яка увібрала в себе морально-етичні аспекти виховання, духовні цінності особистості, а також знання про структуру і технологію міжособистісного спілкування. Закономірним результатом підготовки молоді до соціономічних професій є інтеграція усіх чинників, які складають комунікативну компетентність особистості.

Практикум «Комунікативна компетентність» розроблений в контексті вивчення навчальних дисциплін «Теорія та практика соціально-психологічного тренінгу (СПТ)», «Психологія спілкування та тренінг комунікативної компетентності», «Тренінг особистісного та професійного зростання» та ін. Тренінгові вправи спрямовані на розвиток особистості, формування комунікативних навичок та умінь, засвоєння навичок міжособистісної взаємодії тощо. Саме СПТ є найперспективнішим методом психолого-педагогічної підготовки фахівців соціономічної галузі.

Результати тренінгу не можна зводити лише до розвитку когнітивного компоненту (навчання); завдяки тренінговій роботі в кожного учасника формується адекватне розуміння самого себе, відбувається корекція самооцінки, вивчення індивідуалізованих прийомів міжособистісної взаємодії для підвищення її ефективності тощо.

Ми виходимо з того, що СПТ – це активне навчання за допомогою набуття життєвого досвіду, що здобувається у спеціально створених безпечних умовах, завдяки моделюванню життєвих ситуацій, які імплементовані в інтерактивні методи. Останні реалізуються у відповідній програмі тренінгу.

Застосування тренінгових технологій потребує певних навичок від керівника групи, оскільки необхідно вміти розробляти та проводити тренінги або їхні елементи, будувати взаємодію тренера і учасників тренінгу.

До того ж, тут тренінг – у найбільш загальному значенні – розглядається як спосіб, вірніше, сукупність різних прийомів і способів, спрямованих на зростання особистості.

СПТ – це форма активного соціального навчання, яка дозволяє людині самоформувати навички й уміння в побудові продуктивних психологічних та соціальних міжособистісних відносин (патернів), аналізувати соціально-психологічні ситуації зі своєї точки зору і позиції партнера (розвивати емоційний інтелект), розвивати в собі здібності пізнання і розуміння себе й інших (механізми взаєморозуміння – ідентифікація, рефлексія, емпатія) у процесі спілкування.

Сьогодні на ринку тренінгових послуг є широкий вибір програм, які відповідають усім запитам суспільства. Для реалізації тієї чи іншої програми є чимало науково-методичної літератури (переважно зарубіжних авторів), де висвітлено низку питань, які стосуються як тренінгу взагалі, так і тематичних тренінгів.

Загалом, тренінгове навчання є важливою складовою розвитку різносторонніх навичок для майбутніх фахівців. До його переваг слід віднести: розширення сприйняття учасниками себе та інших; заохочення до співпраці, а не до конкуренції; створення для членів групи можливості визначати й оцінювати навички окремих учасників та піднімати рівень їхньої самооцінки; створення для учасників можливостей краще пізнавати один одного та розбудовувати взаємовідносини; розвиток навичок слухання і спілкування; оптимізація умов обговорення делікатних питань; сприяння толерантності та взаєморозумінню; стимулювання інноваційних підходів і креативності кожного із учасників тренінгового навчання [32].

Спілкування учасників у ході тренінгу охоплює дві складові: зміст і процес. Зміст тренінгу – це тематика (ідеї, питання, закономірності явищ), що вивчається під час роботи. Процес тренінгу – це те, як взаємодіють учасники тренінгу під час навчання, яку атмосферу створюють, які ролі відіграють, як впливають один на одного.

Метод тренінгу – це те, в який спосіб організовано навчання (дискусія, робота у складі малих груп тощо), як відбувається процес засвоєння змісту тренінгу.

Для вичерпного розуміння взаємозв'язку ключових понять тренінгу – метод, зміст, процес – досягнення професійного вміння оптимально використовувати їх та керувати ними, тренер повинен добре орієнтуватися в почуттях людини, яка потрапляє в групу інших людей, процесах групової динаміки, структурі групи, проблемних ситуаціях, що виникатимуть у групі.

Лейтмотив цієї книги – розвиток комунікативної компетентності (КК) фахівців соціономічного профілю. Комунікативна компетентність сьогодні розглядається як одна із важливих складових професійної підготовки фахівців суб'єкт-суб'єктного типу діяльності. Посібник може бути корисним під час вивчення навчальних дисциплін «Теорія та практика СПТ», «Психологія спілкування та тренінг комунікативної компетентності» та ін. Матеріали посібника сприятимуть забезпеченню засвоєння теоретичних і методичних основ соціально-психологічного тренінгу як одного з методів активного навчання та психологічного впливу, що здійснюється в процесі інтенсивної групової взаємодії, спрямованої на підвищення компетентності в сфері спілкування, знайомство з загальними теоретичними основами групової психологічної роботи. Крім того, отриманий на тренінгу досвід дозволить майбутнім фахівцям соціономічного профілю не тільки проводити тренінги, але й надавати ефективну консультативну допомогу з питань організації, підготовки та проведення СПТ різного соціального спрямування.

Одним із провідних різновидів соціальної компетентності є комунікативна компетентність. Комунікативна компетентність – це здатність особи обирати і технологічно ефективно застосувати адекватний спосіб усного та письмового спілкування. Комунікативна компетентність – один з базових показників

професійної компетентності і професійної підготовленості представника професій типу «людина-людина».

Соціально-психологічні аспекти структури КК та умови її розвитку вивчалися у працях: А.Н. Афанасьєва, Г.М. Андрєєвої, О.О. Бодальова, І.В. Вачкова, А.Б. Добрович, Ю.М. Жукова, Ю.М. Ємельянова, В.А. Лабунської, В.М. Панкратова, Б.Д. Паригіна, Л.А. Петровської, О.В. Прозорова, О.В. Сидоренко, І.А. Слободянюк, О.М. Шевчук, та ін.

У структурі комунікативної компетентності психолога виділяють мотиваційний, когнітивний, афективний, поведінковий і особистісний компоненти. Мотиваційний компонент утворює потреби в позитивних контактах, мотиви розвитку компетентності, а також цінності і цілі спілкування.

До когнітивного компонента належать соціальне сприймання, уява і мислення, рефлексивні, оціночні та аналітичні здібності, знання зі сфери взаємовідносин людей (запозичені з художньої літератури, мистецтва, історії, побутового досвіду) і спеціальні психологічні знання.

Афективний (емоційний) компонент проявляється в різних емоційних станах, позитивних і негативних емоціях, конфліктності, задоволеності партнером, собою, в емоційній чутливості. Це здатність адекватно і повно сприймати й оцінювати людей, а також взаємини, що складаються між людьми, прояв емпатії, корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування.

Поведінковий (регулятивний) компонент спонукає діяльність, вчинки, локалізацію, переміщення в просторі, виражається в міміці, жестах, пантоміміці, мовленні. На поведінковому рівні – це індивідуальна система оптимальних моделей міжособистісної взаємодії, а також суб'єктивного контролю комунікативної поведінки.

Особистісний компонент комунікативної компетентності містить певну сукупність індивідуальних якостей: висока мотивація на успішну комунікацію, комунікативна толерантність, аффіліяція, емоційна стабільність, емпатійність, сенситивність до ігнорування, високий комунікативний контроль тощо.

У психологічній науці КК психолога характеризують як: спрямованість його комунікації, що визначається потребою в спілкуванні; цілеспрямованість; товариськість; швидкість вступу в контакт, гнучкість; продуктивність комунікативного процесу, що досягається за допомогою співпраці; досвід (знання, вміння, навички, звички); особливості протікання психічних процесів; психологічні властивості; характер; рефлексивність, система відносин особистості; навички та вміння комунікації; мотиваційна сфера; емоційно-вольові характеристики; соціальні здібності; соціально-психологічні властивості особистості; способи, вміння, навички спілкування та взаємодії; виконання соціокультурних норм тощо.

Під комунікативною компетентністю ми розуміємо поєднання таких складових: високого рівня розвитку емоційного інтелекту (EQ) (емоційної компетентності), інтелекту (IQ), володіння методом нейролінгвістичного програмування (НЛП) для встановлення і підтримки контакту з іншими людьми,

уміння слухати співрозмовника, що в кінцевому результаті буде сприяти безконфліктному і конструктивному спілкуванню.

Головними показниками комунікативної компетентності майбутнього фахівця соціономічного профілю є в емоційній сфері – емпатія; в когнітивній сфері – рефлексія; в поведінковій сфері – інтеракція (планування майбутньої розмови, взяття на себе ініціативи в розмові, організація цілісного контакту, врегулювання конфліктних ситуацій, узгодження).

Усе вище сказане, а також перераховані нижче причини спонукали нас до написання цього посібника.

1. Не уявляємо успішної підготовки майбутніх фахівців соціономічного профілю (якою займаємося) без теоретичних і практичних знань щодо групових форм роботи, підготовки програми і проведення тренінгу.
2. Часто з боку студентів надходили запити підготувати відповідний посібник, який би сприяв не тільки більш ґрунтовній їхній підготовці, але й міг би прислужитися в майбутній роботі.
3. Практикум, в якому поданий навчально-методичний матеріал для базового СПТ з розвитку комунікативної компетентності, заповнить прогалину, яка має місце у фаховій літературі з психології цього напрямку.
4. У практикум включено основні теми занять (зустрічей) СПТ¹ з розвитку комунікативної компетентності, що є базовими в професійній підготовці фахівців соціономічного профілю.
5. Матеріал практикуму можна адаптувати до підготовки фахівців широкого профілю, де комунікативна компетентність впливає не тільки на побудову успішної кар'єри, але й на загальну психологічну атмосферу колективу працівників, зайнятих у різних галузях, на їхню загальну культуру.
6. Комунікативна компетентність є важливою складовою соціальної компетентності, тобто здатності особистості ефективно взаємодіяти з соціальним оточенням.

Посібник призначений насамперед для студентів, які навчаються за спеціальностями «соціальна робота», «психологія».

Посібник-практикум «Комунікативна компетентність» включає десять практичних занять, кожне з яких розпочинається з міні-лекції, де висвітлено теоретичні питання відповідно до теми тренінгу.

Практичне заняття² №1. Поняття про комунікативну компетентність та її структуру.

Практичне заняття № 2. Вербальне і невербальне спілкування.

- 1 На нашу думку, СПТ є базовим при підготовці фахівців соціономічного профілю, тому що в його основу закладений розвиток комунікативної компетентності. Крім цього, його можна використовувати при формуванні психологічної культури міжособистісної взаємодії на різних рівнях (академічній групі, колективі фірми тощо).
- 2 Тема (своєрідний пазл) кожного практичного заняття (зустрічі) може бути міні-програмою окремого тренінгу, які переплітаються між собою і доповнюють одна одну. В результаті ми отримуємо цілісний підхід (картину) стосовно розвитку КК у фахівців соціономічного профілю.

Заняття № 3. Уміння слухати – важлива складова комунікативної компетентності. Активне і пасивне слухання.

Практичне заняття № 4. Розвиток навичок асертивності.

Практичне заняття № 5. Розвиток емоційного інтелекту як важливої складової комунікативної компетентності.

Практичне заняття № 6. Розвиток емоційної компетентності як важливої умови успішного спілкування.

Практичне заняття № 7. Бар'єри спілкування.

Практичне заняття № 8. Конфлікт, причини його виникнення та розв'язання.

Практичне заняття № 9. Психологічні особливості публічного виступу.

Практичне заняття № 10. Удосконалення комунікативної компетентності. Закріплення навичок і умінь комунікативної компетентності. Підведення підсумків роботи групи та розробка перспективного плану подальшого удосконалення комунікативної компетентності.

Безумовно, програма тренінгу – це орієнтовна схема, яка постійно коригується і вдосконалюється. Внесення змін у програму – природний процес, оскільки він залежить від низки чинників: кількості учасників тренінгу; їхньої мети, освіти, професії, соціального статусу тощо; часу, виділеного на тренінг, а найбільше – від керівника, який буде розробляти і реалізовувати власну програму. Варто зауважити, що будь-яку програму в процесі тренінгу доводиться коригувати, оскільки тренінг – творчий процес, сценарій якого постійно міняється. Крім того, з програми тренінгу можна використовувати окремі блоки і вправи для проведення семінарських і практичних занять зі студентами та фахівцями соціономічних професій.

Рекомендований обсяг СПТ становить 30-40 академічних годин. Оптимальна тривалість робочого дня – 4-6 академічних годин. Тренінг бажано проводити в спеціально підготовленому приміщенні. Якщо заняття триває 1,5-3 години, то тренінг втрачає своє призначення і його не можна віднести до СПТ, це скоріше буде практичне заняття з елементами тренінгу.

За тривалістю найбільш ефективною формою групової роботи є марафон, тобто проведення занять тривалістю по 6-8 годин щоденно протягом кількох днів.

Тренінгові зустрічі (заняття) бажано проводити два рази на тиждень, тоді не втрачаються ті напрацювання, які отримали учасники тренінгу під час занять.

Зважаючи на те, що велика кількість методичних прийомів тренінгової форми навчання (міні-лекції, вправи, метафори, рольові ігри, притчі, тести, групові дискусії, психогімнастичні й релаксаційні вправи, мозковий штурм, шерінг тощо), пройшли авторську модифікацію і уже багато років використовуються в групових формах роботи зі студентами, не завжди вдається встановити їх першоджерело.

У практикум уміщено навчально-методичний матеріал, який певною мірою висвітлений в різних джерелах авторами, серед яких І.В. Вачков, О.О. Горбатова, Л.В. Долинська, О.В. Євтіхов, І.С. Ільченко, Є.В. Карпенко, Л.О. Колісник,

С.І. Макшанов, І.М. Матійків, А. Нарбут, Л.А. Перелигіна, С.В. Петрушин, А.С. Прутченков, В.Г. Пузіков, О.В. Сидоренко, О.В. Темрук, В.М. Федорчук, К. Фопель, Н.Ю. Хрящева, О.М.Шевчук та ін.

Головна ідея практикуму спрямована на відпрацювання комунікативних навичок та умінь міжособистісного спілкування, розвиток емоційного інтелекту, самодіагностики і рефлексії, самопізнання, саморозвитку, самовдосконалення, організації спільної роботи в групах тощо.

Сподіваємось, що ознайомлення з теоретичними положеннями у міні-лекціях та його опрацювання програми тренінгу допоможе фахівцям соціономічного профілю підвищити власну комунікативну компетентність.

Доцільно використовувати типову структуру тренінгу (Н.В. Лук'ячук) [14]:

I частина – вступна (початкова), метою якої є знайомство учасників, виявлення їхніх очікувань, створення правил роботи групи та сприятливої атмосфери для подальшої роботи. Проводять вправи на знайомство, перші розминки, правила, очікування, перші вправи з рефлексією, можливе письмове анкетування та тестування тощо.

II частина – основна (головна), метою якої є оцінка безпосереднього особистісного досвіду учасників за заявленою проблематикою, актуалізація проблеми, надання тренером орієнтовних основ – матеріалів, що використовуються в лекціях та інструкціях, самостійне застосування набутих знань учасниками та експериментальна перевірка. Важливим моментом роботи у цей час є відстеження та врахування тренером групової динаміки – процесу розвитку групи. «Успішна робота групи можлива лише за умови знаходження балансу між напругою та згуртованістю учасників» під час проходження групою чотирьох стадій динаміки групи, що запропонував» [33, 11].

Ідеальна модель динаміки групи проходить чотири стадії:

1. Формування, нормування. Учасники орієнтуються в ситуації тренінгу, визначають норми взаємодії та власної ролі – відчують напруження та збудження.

2. Штурмування. Учасники починають перевіряти свої ролі, можливе посилення напруги, зіткнення інтересів, навіть виникнення конфліктної ситуації. Завдання тренера – попереджувати можливі деструктивні тенденції та спрямовувати енергію учасників на постановку проблеми і пошук шляхів її вирішення.

3. Функціонування. Учасники, навчившись новому на тренінгу, розв'язують основні завдання та ефективно вирішують проблеми, що виникають. Вважають, що найбільш продуктивною стадією є така, коли існує згода, співробітництво, компроміс та емоційна згуртованість учасників.

4. Відмирання. В учасників виникає багато емоцій, нових вражень, побажань, коли існує інтеграція особистісних та групових потреб, але тренеру необхідно своєчасно завершити всі групові процеси та попроситися. Залишаючи тренінг, учасники повинні відчуті особистісну відповідальність за власні результати [9]. Основна частина займає суттєве місце у часовому вимірі тренінгу. У цій частині проводяться розминки, різноманітні вправи, міні-лекції,

групові дискусії, рольові та ділові ігри, мозковий штурм, створюються та захищаються проекти, малюються газети, плани тощо. Тренер, застосовуючи інтеграційні техніки, сприятиме виконанню основного завдання тренінгу.

III частина – завершальна (підсумкова), мета якої підсумувати роботу учасників групи упродовж тренінгу, оцінити отриманий досвід, проговорити заключну рефлексію, налаштувати учасників тренінгу на атмосферу звичайного життя. Залежно від загальної тривалості тренінгу ця частина може тривати від 20 хвилин до 1 години та 30 хвилин. Використовують вправи на прощання, рефлексію, підготовку до звичайного життя, також можливе письмове анкетування, тестування та оцінка тренінгу тощо.

Здебільшого кожне заняття тренінгової програми має такі складові:

I. Вступна частина (5-10 % від часу всього заняття).

II. Основна частина (70-80% часу всього заняття).

III. Заключна частина (5-10% від часу всього заняття).

У психологічній практиці тренінгові заняття більш детально подають через розкриття змісту відповідних етапів:

Етап 1. Вступ (займає 5 % робочого часу). Це етап, протягом якого відбувається коротка презентація цілей і завдань тренінгу тощо.

Етап 2. Знайомство (5 % робочого часу). Учасники придивляються один до одного, встановлюється міжособистісний контакт. Серед учасників виникає симпатія, а іноді може виникати й антипатія. Тренер першим представляється аудиторії. Форма спілкування на тренінгах потребує коротких звертань між учасниками за іменами і на “ти». Якщо викладачеві не зовсім зручно називати себе на ім'я, то можна залишити звичну форму звертання (ім'я та по батькові).

Етап 3. Очікування учасників (3% робочого часу). На цьому етапі учасники висловлюють свої очікування від тренінгу. Цей етап можна проводити по-різному: висловлення по колу, обговорення в парах або малих групах з наступним висношенням на групове обговорення.

Етап 4. Прийняття правил роботи групи (5% робочого часу). Це етап формування групи, коли вона (група) бере на себе певні зобов'язання.

Основна частина тренінгу містить етапи: оцінювання рівня поінформованості, актуалізація проблеми, інформаційний блок, набуття практичних навичок.

Етап 5. Оцінювання рівня поінформованості (5–10% робочого часу). Щоб не повторювати добре відому учасникам інформацію, слід з'ясувати, що вони знають про запропоновану проблематику. Для цього можна поставити запитання групі або використати вхідні анкети.

Етап 6. Актуалізація проблеми (10–30% робочого часу). Цей етап проходить “червоною ниткою» через увесь тренінг. Його можна використовувати для того, щоб активізувати в учасників інтерес до проблеми, сформувати в них мотивацію до вивчення проблематики, а також для того, щоб вони усвідомили її значущість і перспективність у подальшому житті.

Етап 7. Інформаційний блок (20–40 % робочого часу). Інформаційний блок має бути лаконічним, системним та відповідати заявленій темі. Тренер повинен бути готовим розширити поданий матеріал, якщо виникне таке прохання в учасників, але не виходити за відведені часові рамки.

Етап 8. Набуття практичних навичок (20–60 % робочого часу). Тренеру слід подбати, щоб учасники навчання отримали корисні практичні навички, оскільки всі некорисні навички вони і так легко здобувають самостійно в процесі своєї життєдіяльності.

Перелік практичних компетентностей, які учасники набувають під час тренінгу, залежить від теми тренінгового заняття, мети та завдань. Якщо тема стосується навчального предмета, то, крім загальних компетентностей, які зазвичай повторюються на кожному тренінгу, слід закладати специфічні, що стосуються саме цієї навчальної тематики.

Етап 9. Завершення роботи. Отримання зворотного зв'язку (5% робочого часу). Основними завданнями цього етапу є:

- 1) підведення підсумків заняття;
- 2) з'ясування, чи збулися очікування учасників;
- 3) оцінювання зміни рівня поінформованості шляхом проведення вихідного анкетування.

Робота завершується прощанням з учасниками.

Для того, щоб стати успішним тренером, необхідно вміти демонструвати доброзичливість (спокійне сприйняття можливих помилок та різних думок учасників), гнучкість (уміння реагувати на потреби групи, виконуючи основні завдання тренінгу); небайдужість (відверте, некритичне ставлення); чуйність (уміння почути інших); толерантність (уникати конфронтації та позитивно сприймати всіх учасників групи).

До інших важливих якостей тренера відносять конструктивність, позитивність та ентузіазм, уміння отримувати задоволення від цієї роботи, заряджати творчою енергією інших, уникати нудьги та монотонності [32].

Варто щиро подякувати всім учасникам тренінгу за довіру, відкритість, підтримку, інтерес, з яким вони сприймали кожне заняття.

Працюючи багато років з тренінговими групами, ми також чогось навчилися в них. Позитивні зміни, які відбулися в «Я-концепції» учасників тренінгу, – найвища нагорода для керівника тренінгу.

Шановний читачу, Вашу думку про практикум, запитання, зауваження і побажання автора Ви можете надіслати на: vmfedorchuk@ukrl.net

Практичне заняття³ №1. Поняття про комунікативну компетентність та її структуру

Слова – ключі до серця. Китайське прислів'я

1. Вступ. Що таке тренінг?

Практична психологія з кожним роком усе ширше використовує групові форми роботи, серед яких особливе місце займають тренінги. Вони є найбільш динамічними в розвитку методології й методів соціальної психології. Соціально-психологічний тренінг (СПТ) сьогодні є одним з найбільш дієвих, ефективних видів психологічної роботи.

Він є актуальним і динамічним на ринку психологічних послуг, приваблює людей своєю ефективністю, конфіденційністю, внутрішньою відкритістю, психологічною атмосферою, індивідуальною й груповою рефлексією та іншими особливостями. Його значущість у тому, що він дозволяє ефективно вирішувати завдання, пов'язані з розвитком навичок спілкування, управління власними емоційними станами, самопізнанням і самоприйняттям, особистісним зростанням.

На сьогодні тренінги стали широко використовуватися не тільки в психології, а й в інших науках (педагогіці, соціології, економіці, управлінні, медицині, конфліктології), тому зустрічаються різні трактування змісту поняття «тренінг».

Феномен тренінгу, особливо соціально-психологічного, насамперед у тому, що він відповідає всім вимогам сучасного життя, яке насичене різними суспільними проблемами. Останні розв'язуються за допомогою тренінгів різних напрямів і шкіл.

Тренінг – одна із групових форм роботи з розвитку особистості. Термін «тренінг» (від англійського training) має цілу низку значень – «навчання», «тренування» тощо. У практиці відоме різноманіття тренінгів, що класифікують залежно від їхньої мети, цільової групи, тривалості.

Залежно від мети та особливостей проведення виділяють такі види тренінгів:

- тренінги особистісного зростання, що спрямовані на усвідомлення та подолання своїх психологічних проблем (страхів, відсутності ефективних життєвих установок), які перешкоджають самовизначенню, самоусвідомленню та гармонійному розвитку в суспільстві;
- соціально-психологічні тренінги, що спрямовані на зміну соціальних установок і розвиток умінь та досвіду в сфері міжособистісного спілкування;
- бізнес-тренінги, що зорієнтовані на формування фахових компетентностей з метою вирішення актуальних конкретних професійних завдань (ведення переговорів, підвищення продажів, ведення проектної роботи тощо).

3 Зміст практичних занять складає СПТ комунікативної компетентності, який, на нашу думку, є базовим для побудови успішної кар'єри та особистого життя.

- **Залежно від цільової аудиторії та особливостей проведення** виділяють:
- корпоративний тренінг, який спрямований на формування командного духу в трудових колективах, зокрема у закладах вищої освіти, встановлення ефективної взаємодії між співробітниками, досягнення здатності до вирішення складних практичних завдань;
- відеотренінг – це тренінг, заснований на показі готового навчального матеріалу або використанні запису тренінгової роботи;
- навчальний тренінг, який спрямований на формування фахових і загальних компетентностей у осіб, що навчаються, в рамках окремої навчальної дисципліни або певного напрямку підготовки майбутніх фахівців.

Залежно від тривалості виділяють:

- півторагодинний тренінг;
- одноденний тренінг;
- багатоденний тренінг (тривалістю два дні та більше).

Тренінг у закладі вищої освіти (навчальний тренінг) – це система вправ, спрямованих на розвиток здібностей студентів та набуття ними професійних умінь і навичок [цит. за 32, 11].

Серед усього розмаїття методів практичної психології тренінг виділяється наявністю певних специфічних рис. До них відносяться:

- ⊕ дотримання ряду принципів групової роботи;
- ⊕ націленість на психологічну допомогу учасникам групи в саморозвитку, при цьому така допомога виходить не тільки (а часом і не стільки) від ведучого, а й від самих учасників;
- ⊕ наявність більш-менш постійної групи (зазвичай від 8 до 14 осіб), яка періодично збирається на зустрічі безперервно упродовж двох-п'яти днів (так звані групи-марафони);
- ⊕ певна просторова організація (найчастіше робота проходить в зручному ізольованому приміщенні, учасники більшу частину часу сидять у колі);
- ⊕ акцент на взаєминах учасників групи, які розвиваються і аналізують за принципом «тут і тепер»;
- ⊕ застосування активних методів групової роботи;
- ⊕ об'єктивація суб'єктивних почуттів і емоцій учасників групи відносно один одного і того, що відбувається в групі, вербалізована рефлексія;
- ⊕ атмосфера розкнутості і свободи спілкування, клімат психологічної безпеки.

Тренінг як форма практичної психологічної роботи завжди відображає своїм змістом певну парадигму того напрямку, якого дотримується психолог, що проводить тренінгові заняття.

І.В. Вачков і С.Д. Дерябо виділяють чотири базові парадигми тренінгу: дресура, репетиторство, наставництво і розвиток суб'єктності.

Слід зазначити, що не кожен тренінг повністю можна віднести до тієї або іншої конкретної парадигми: в одному тренінгу можуть ставитися різні

завдання, вирішувати які можна ефективніше за допомогою різних парадигм. У цьому випадку тренер, що досяг рівня майстра, може в процесі тренінгу за потреби переходити від однієї парадигми до іншої. Тому таких парадигм можна виділити декілька.

☞ «Тренінг як своєрідна форма дресури, при якій жорсткими маніпулятивними прийомами за допомогою позитивного підкріплення формуються потрібні патерни поведінки, а за допомогою негативного підкріплення «стираються» шкідливі, непотрібні, на думку ведучого.

☞ Тренінг як тренування, який спрямований на формування і відпрацювання умінь і навичок ефективної поведінки.

☞ Тренінг як форма активного навчання, метою якого є передусім передача психологічних знань, а також розвиток деяких умінь і навичок.

☞ Тренінг як метод створення умов для саморозкриття учасників і самостійного пошуку ними способів розв'язання власних психологічних проблем»[6].

Парадигми розташовані за ступенем зменшення рівня маніпулятивного впливу ведучого і зростання відповідальності за те, що відбувається на тренінгу, і усвідомленості ситуації учасниками групи.

«Дресувальник» повністю бере на себе відповідальність за зміни учасників і зовсім не цікавиться рівнем усвідомленості групових і внутрішньоособистісних процесів.

«Тренер» делегує учасникам тільки малу частину відповідальності і займається «натаскуванням» для розвитку необхідних умінь і навичок.

«Учитель» здатний здійснювати співробітництво з учасниками, однак займає зазвичай позицію «зверху» і НЕ ризикує повністю віддавати членам групи відповідальність за них самих.

«Ведучий» бере на себе відповідальність тільки за створення для учасників сприятливих і безпечних умов, в яких можливий старт саморозвитку.

Структура тренінгу: вступна частина (вступ, знайомство, правила, очікування), основна частина (опрацювання основних технік спілкування, розвиток комунікативних навичок), завершальна частина (шерінг та ритуал прощання).

Форми групової роботи: міні-лекції, групові дискусії, мозкові штурми, рольові ігри тощо.

Мета тренінгу:

- познайомити учасників, визначити правила роботи тренінгової групи;
- сформуванати мотивацію до зміни стереотипів поведінки;
- створити сприятливу емоційну атмосферу в групі;
- надати можливість учасникам усвідомити значення спілкування у житті людей, його основні функції та визначити, що необхідно для ефективного спілкування;
- сприяти усвідомленню власних емоційних станів та розвитку навичок емпатійного реагування;
- розвивати навички асертивної поведінки;

- розвивати і підвищувати комунікативну компетентність особистості у спілкуванні;
- відпрацювати навички конструктивної взаємодії з однолітками.

Завдання тренінгу:

- розвиток соціально-перцептивної чутливості, соціального уявлення про людину, здатності до емпатії, співпереживання, створення у вихованців відчуття, що їх розуміють і приймають;
- розвиток здатності до самоаналізу, самопізнання, навичок ведення позитивного внутрішнього діалогу про самого себе;
- усвідомлення своєї позиції в спілкуванні зі студентами, колегами: розуміння й аналіз своєї установки під час сприймання різних людей;
- оволодіння способами вираження своїх емоцій (як позитивних, так і негативних);
- навчання конструктивним способам виходу із конфліктних ситуацій, вираження своїх почуттів і переживань без конфліктів і насилля.

Міні-лекція «Поняття про комунікативну компетентність, її структуру та критерії»

Комунікативна компетентність є інтегральною якістю особистості майбутнього фахівця соціономічного профілю, оскільки синтезує в собі загальну культуру спілкування та специфічні прояви її в професійній діяльності. Зазначена компетентність вимагає чіткого орієнтування в професійній ситуації й вибору саме тих засобів комунікації, що є найбільш ефективними.

Увесь процес розвитку професійно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця у закладі вищої освіти, на думку О.А. Ільченко, можна умовно поділити на три етапи: визначення мети, сам процес навчання та підсумкове оцінювання. Найбільшої уваги потребує перша стадія, коли визначаються основні вимоги до фахівця. Такі вимоги закладено в освітньо-професійній програмі підготовки фахівців та в галузевому стандарті вищої освіти підготовки фахівців щодо професійно-комунікативної компетентності. В останньому документі зазначено, що студенти повинні:

- використовуючи принципи професійного спілкування на рівні сучасної української літературної мови, здійснювати спілкування з учасниками трудового процесу;
- в умовах усних ділових контактів з використанням прийомів і методів усного спілкування і відповідних комунікативних методів застосовувати прагматичну компетентність з метою ефективного використання професійних здань;
- у виробничих або побутових умовах за допомогою відповідних методів вербального спілкування здійснювати регламентування спілкування та ефективне слухання, використовувати мовленнєвий етикет, структурувати тексти, готуватися до публічного виступу, застосовувати певні форми проведення дискусій [11, 28].

О.В. Лахтадир [13] зазначає, що володіючи належним рівнем комунікативної компетентності, особистість вступає у процес спілкування, маючи певний ступінь самоповаги і самосвідомості, що зазнають розвитку в міжособистісній взаємодії. Реалізація особистістю своєї суб'єктності у спілкуванні пов'язана з наявністю у неї високого рівня розвитку комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність є необхідною умовою успішної комунікативної і професійної реалізації особистості.

О.В. Сидоренко [28] визначає комунікативну компетентність як сукупність комунікативних здібностей, комунікативних вмій і комунікативних знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їхнього.

Спілкуючись один з одним, ми навіть не замислюємось над тим, скільки факторів та нюансів впливає на процес спілкування. Що ж відбувається? Ми зустрічаємо людину, сприймаємо її, спілкуємось та взаємодіємо з нею за допомогою мови, жестів. Від того, наприклад, яке перше враження справить на нас людина, як ми побудуємо сам обмін інформацією, залежатиме успіх спілкування.

1. У психології визначають наступну структуру (три сторони) спілкування:

- комунікативну (обмін інформацією між людьми та її уточнення, розвиток);
- інтерактивну (організація взаємодії між людьми, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії, наприклад, потрібно узгодити дії, розподілити функції або вплинути на настрій, поведінку, переконання співрозмовника);
- перцептивну (процес сприйняття партнерами один одного при спілкуванні та встановлення на цій основі порозуміння між ними).

Міжособистісна перцепція (сприйняття людьми один одного)

З чого починається спілкування? Спілкування починається «з першого погляду», тобто починається зі спостереження за співбесідником, його зовнішності, голосом, манерою поведінки. Таким чином, відбувається сприйняття однією людиною іншої. Пізнання і розуміння людьми інших і себе відбувається відповідно до таких **психологічних механізмів сприймання як:**

- ідентифікація;
- емпатія;
- атракція;
- стереотипізація;
- рефлексія;
- каузальна атрибуція.

Ідентифікація – це один з механізмів пізнання і розуміння людини, що полягає перш за все в неусвідомленому уподібненні себе значущому іншому. Зазвичай це відбувається, коли в реальних ситуаціях взаємодії індивід робить спроби поставити себе на місце партнера по спілкуванню. У разі неправильного

розуміння нас ми говоримо оточуючим: «Побували б ви на моєму місці», тобто пропонуємо їм включити їхній механізм ідентифікації.

Емпатія – розуміння емоційних станів іншої людини у формі співпереживання. Механізм емпатії до певної міри схожий з механізмом ідентифікації. Ця схожість полягає в умінні поставити себе на місце іншого, поглянути на ситуацію з його точки зору. Проте це не обов'язково означає ототожнення себе з цією людиною (як це відбувається при ідентифікації).

Атракція – при сприйнятті людьми один одного формуються певні стосунки з включенням емоційних регуляторів – від неприйняття тієї або іншої людини до симпатії, дружби, любові.

Стереотипізація – сприйняття і оцінка соціальних об'єктів на основі певних уявлень (стереотипів). Стереотипізація виявляється в приписуванні схожих характеристик всім членам певної соціальної групи без достатнього усвідомлення можливих відмінностей між ними. Стереотипізація супроводжується проявами соціальних установок, проєкції, ефектів ореолу, первинності і новизни.

Рефлексія – усвідомлення індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню, тобто «як буде партнер по спілкуванню розуміти мене». При рефлексії відбувається осмислення того, якими засобами і чому він справив те або інше враження на партнера по спілкуванню.

Каузальна атрибуція – це інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей. (Слово «каузальний» означає причинний, «атрибуція» – приписування соціальним об'єктам характеристик, не представлених в полі сприйняття). Ці короткі визначення слід детальніше розкрити і закріпити під час психологічного тренінгу.

2. Функції спілкування

Функції спілкування виділяються відповідно до змісту спілкування. Розрізняють чотири основні функції спілкування.

- Інструментальна функція характеризує спілкування як соціальний механізм управління і передачі інформації, необхідної для виконання дії.
- Інтегративна функція розкриває спілкування як засіб об'єднання людей.
- Функція самовираження визначає спілкування як форму взаєморозуміння психологічного контексту.
- Трансляційна функція виступає як функція передачі конкретних способів діяльності, оцінок тощо.

Серед інших функцій спілкування можна назвати: експресивну (функція взаєморозуміння переживань і емоційних станів), функцію соціального контролю (регламентації поведінки і діяльності), соціалізації (формування навичок взаємодії в суспільстві відповідно до прийнятих норм і правил) тощо.

3. Критерії та показники сформованості професійної комунікативної компетентності

☞ **Когнітивний критерій** відображає повноту й дієвість знань у процесі виконання різних видів професійної діяльності, рівень володіння знаннями

вербальної та невербальної комунікативної поведінки, необхідними для спілкування в різних мовленнєвих ситуаціях.

Це знання теорії та психології спілкування, знання етикету; знання засобів впливу на партнера по спілкуванню та аудиторію, володіння прийомами справляти враження, формувати імідж; знання засобів і прийомів установа, підтримки та завершення мовленнєвого контакту для досягнення певної мети; адекватна орієнтація фахівця в собі, співрозмовниках, у ситуації професійного спілкування тощо.

☞ **Мотиваційний** – будь-яка діяльність людини викликана певними мотивами. Поняття «мотив» означає спонукання до діяльності, спонукальну причину дій, вчинків. Формування професійної комунікативної компетентності в майбутніх фахівців соціономічного профілю розглядається як формування особистої мотивації та вдосконалення своїх знань та умінь, здатність до самореалізації та самовдосконалення у сфері комунікації.

☞ **Діяльнісно-комунікативний** – передбачає вміння планувати, проводити, аналізувати інтерактивні форми роботи (диспут, дискусію, рольову гру, тренінг та ін.); готовність до вербальної інтеракції; вміння обирати вербальну та невербальну поведінку згідно з комунікативною ситуацією.

☞ **Емоційно-ціннісний** – поважне ставлення до співрозмовника та його думки; готовність до встановлення емоційного контакту зі співрозмовником; адекватність емоційних реакцій у спілкуванні; отримання задоволення від спілкування.

☞ **Поведінково-регулятивний** – вміння слухати іншого і грамотно дискутувати; висловлювати та відстоювати власну думку; володіння вербальними й невербальними засобами комунікації.

☞ **Рефлексивний** – осмислення майбутнім фахівцем соціономічного профілю оцінки власних дій у процесі цілеспрямованого професійного саморозвитку, що дозволяє виокремити складові успіху або виявити причини невдачі своєї діяльності. Реалізація цього критерію виявляється в умінні свідомо контролювати результати своєї діяльності, рівень власного розвитку, динаміку особистісного та професійного зростання: сформованість таких важливих якостей, як креативність, комунікабельність, емпатійність, конгруентність, толерантність, готовність до співпраці в команді, співтворчості, схильність до самоаналізу, здатність до розвитку емоційного інтелекту. Активна рефлексивна позиція є необхідною умовою саморозвитку фахівця, а її відсутність практично повністю виключає можливість його як особистісного, так і професійного саморозвитку.

Проведення тренінгу відбувається за певною структурою. Типова структура, мета та завдання тренінгу разом слугують основою для складання плану його проведення. Такий план може мати різні форми (таблиця, перелік послідовних дій, схема тощо), але принциповим є те (і це слід добре засвоїти майбутньому тренеру), що план тренінгу слід скласти обов'язково.

Природно, це не означає, що тренінг пройде повністю так, як було заплановано, проте план допоможе тренеру дотримуватися основних питань, які мають

бути опрацьовані в ході роботи групи, інакше неможливо досягти поставленої мети тренінгу.

Структура тренінгового заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Вступ. «Що таке тренінг». Міні-лекція «Поняття про комунікативну компетентність її структуру та критерії» 2. Вправа. «Початок тренінгу та його ритуал (за вибором групи)» |
| 2 | Основна | 3. Вправа «Знайомство. Мій настрій. Самопочуття», 2-й варіант «Три імені» 4. Вправа «Правила» 5. Притча «Непросте завдання» 6. Мозковий штурм «Спілкування – це...» 7. Вправа «Рефлексія» (проводиться по колу). 8. Методика «Визначення властивостей гарного співрозмовника» 9. Вправа «Виконати малюнок на тему «Моя головна проблема в спілкуванні» 10. Вправа «Мийка машини» 11. Вправа «Комунікативно-компетентна особистість» 12. Вправа-рефлексія «Тут і тепер» |
| 3 | Завершальна | 13. Домашнє завдання. Написати есе на тему: «Спілкування у моему житті» 14. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» або «Шерінг» 15. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа «Початок тренінгу (його ритуал) за вибором групи»⁴

Вступна частина тренінгу

Група збирається й сідає в коло. Учасники одягають бейджики.

Вступне слово ведучого. Знайомство тренера із групою, встановлення психологічного контакту. Тренер представляється аудиторії, стисло розповідає про себе. Далі він стисло розповідає учасникам те, що таке тренінг, про основну мету занять, методичні аспекти тренінгового заняття (*кількість учасників тренінгу: 8–15 осіб; тренінгове приміщення: простора кімната, стільці (за кількістю учасників і тренера), розміщені в центрі кімнати у формі кола. Матеріали: фліпчарт, ватман, маркери, картки, м'яч тощо. Кількість занять: 10. Методи, які використовуються в тренінгу: міні-лекції, групові дискусії, психогімнастика, рольові ігри, модельовані ситуації, тести, інтерв'ю, притчі, «мозковий штурм», вправи тощо. Побудова тренінгу: модульна, – програма розділена на зустрічі).*

⁴ Ця вправа (ритуал) повторюється на початку кожного заняття.

Крім цього, тренер⁵ прочитає міні-лекцію «Поняття про комунікативну компетентність, її структуру та критерії».

Далі учасники тренінгу представляються тренеру та всій групі.

Правила групової роботи передбачають, що:

- основні правила пропонує тренер;
- правила записуються на великому аркуші паперу і розташовуються на видному місці;
- після написання кожного правила (або всіх разом) важливо, щоб кожен учасник погодився з цим (для цього тренер використовує доречні формулювання на кшталт: «Правило приймається? Приймається! Дякую»).
- у випадку порушення правил, ведучі або учасники групи нагадують порушнику про це, посилаючись на перелік. У цьому випадку доречно ще раз наголосити на значенні дотримання даного правила; правила приймаються щоденно на початку роботи, при цьому форма презентації правил може постійно змінюватися (напис на аркуші паперу; зображення малюнком, піктограмою; пантомімічна сценка, розіграна індивідуально, у парі або групою учасників тощо).

Знайомство – це процедура, у ході якої учасники знайомляться один з одним, придивляються один до одного.

Очікування. Для успішності тренінгу важливо знати, навіщо люди прийшли на тренінг, і які знання з тематики тренінгу вони вже мають. Висловлювання учасників щодо їх очікувань від навчання допоможуть правильно спрямувати роботу групи. Тож перед початком роботи тренер та група повинні домовитися щодо бажаного результату спільної роботи. Очікування на початку першого дня роботи групи стосуються, перш за все, загальної спрямованості тренінгу та його користі для кожного учасника; на початку наступних днів роботи вони стосуються уточнення конкретних кроків для досягнення поставленої мети.

Ритуал початку і закінчення заняття. Це дуже важливий момент групової роботи, що сприяє згуртуванню учасників, створенню атмосфери групової довіри і прийняття, що дуже важливо для плідної роботи. Ритуали можуть бути придумані групою в процесі обговорення або запропоновані тренером. Їх необхідно виконувати регулярно, починаючи з першого заняття. Бажано, щоб в ході зустрічей функція контролю за виконанням ритуалу перейшла до учасників занять.

Після обговорення і прийняття групою ритуалу початку заняття тренер пропонує учасникам перейти безпосередньо до виконання тренінгових вправ і поринути у тренінгову атмосферу.

3. Вправа «Знайомство. Мій настрій. Самопочуття»

Мета: створити у групі невимушену атмосферу спілкування, доброзичливості; сформувати позиції взаємодії, налаштувати на тему тренінгу.

Метод: творча праця, спільний малюнок. Опис. Учасникам по черзі пропонується намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями свій настрій та написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощова погода», «штормове попередження», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи кожен учасник називає своє ім'я та за бажанням розповідає, що його малюнок означає.

Обговорення: Які думки виникають, коли дивитися на спільний малюнок? Який настрій переважає в групі? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися керувати власним настроєм?

Коментар: Ми не тільки познайомилися нестандартно, а й почали налаштовуватися на тему тренінгу. Настрій і спілкування – два взаємозалежні психологічні процеси. Вміння управляти настроєм є важливою складовою комунікативної компетентності. Настрій виникає у внутрішньому світі, забарвлює момент життя, який переживається.

2-й варіант «Три імені»

Мета: розвиток саморефлексії, формування установки на самопізнання, продовження знайомства.

Зміст. Кожному учасникові видається по три картки. На картках потрібно написати три варіанти свого імені (наприклад, як вас називають родичі, товариші по службі та близькі друзі). Потім кожен з членів групи представляється, використовуючи ці імена й описуючи ту сторону свого характеру, яка відповідає цьому імені, або послужила причиною виникнення цього імені.

Наступним кроком вступної частини є підкреслення тренером індивідуальності учасників та їхньої різносторонності.

4. Вправа «Правила»

Мета: ознайомити учасників з правилами роботи в тренінговій групі, пояснити їх суть і необхідність. Групі пропонується напрацювати правила роботи групи, які будуть діяти протягом усіх занять.

План-конспект:

1. Ведучий звертається до учасників з питанням:

- Як ви думаєте, що означає слово «правила»?
- Для чого в нашому житті існують різні правила?

Після відповідей учасників ведучий підсумовує, що правила – це певні норми поведінки і в житті, потрібні для того, щоб можна було порозумітися, спільно виконувати роботу і досягати мети. Головне, що забезпечує сприятливу атмосферу для навчання у тренінговій групі, – це правила, яких має дотримуватися кожний учасник.

2. Ведучий зазначає, що для подальшої роботи потрібно прийняти правила роботи групи на тренінгу. Для цього кожному учаснику ведучий роздає маленькі аркуші і надає інструкцію: «На аркушах паперу потрібно записати по одному або два правила, які, ви вважаєте, є необхідними для роботи всієї групи. Для цього вам потрібно відповісти на питання:

– Що потрібно робити і якими бути під час тренінгу для того, щоб робота і спілкування в групі були доброзичливими, творчими, результативними.

Список норм закріплюється на помітному місці, щоб можна було звернутися до нього при потребі.

Правило 1. Кожен учасник належить групі, незалежно від того, що він думає, відчуває або робить сьогодні, а також незалежно від того, що інші про нього думають, говорять або відчувають щодо нього.

Правило 2. Кожен учасник має право відчувати те, що він відчуває, і думати те, що він думає.

Правило 3. Учасники намагаються спілкуватися настільки щиро, наскільки це можливо.

Правило 4. Учасники намагаються поводитися якомога природніше і невимушено.

Правило 5. Усе, що почуте і побачене в групі, є конфіденційною інформацією.

Правило 6. Не можна говорити про учасників групи в третій особі, можна говорити, тільки звертаючись безпосередньо до них.

Правило 7. Учасники прагнуть бути в сьогоднішній день, зосередившись на тому, що відбувається «тут і тепер».

Правило 8. Кожен учасник групи говорить від першої особи.

Правило 9. Під час роботи групи заборонені сторонні розмови.

Правило 10. Кожен учасник у будь-який момент часу має право сказати «ні».

Правило 11. «На «ти» (по імені)».

Правило 12. Не давати оцінок учасникам тренінгу, а висловлювати свої почуття з приводу їх поведінки.

Обговорення запропонованих правил: Повторення всіх правил із коментарями.

Відповіді на запитання:

– Яке правило Вам виконувати найважче?

– Яке правило Вам виконувати найлегше?

– Яку користь Ви маєте від дотримання правил?

– Коментування одного із правил.

Обговорення. Які є думки стосовно правил для тренінгу?

Які правила доповнити?

Які правила скоротити?

Чи потрібні взагалі правила для тренінгу?

Тренер може запропонувати учасникам перекласти мудрі вислови у правила роботи групи.

Хочеш їсти калачі – не сиди на печі (*народна мудрість*) – Бути активним.

Щирість – це відкрите серце (*Ф. Ларошфуко*) – Бути щирим, відкритим.

Слухай, що говорять люди, але розумій, що вони відчувають (*східна мудрість*) – Проявляти співчуття, розуміння.

Справжня мудрість небагатослівна (*Л. Толстой*) – Дотримуватися регламенту.

У кожного своя правда (*Наполеон Бонапарт*) – Бути толерантним.

Щастя на боці тих, хто вміє радіти моменту (*Аристотель*) – Працювати тут і тепер.

Нотатки для ведучого: правила записуються на великому аркуші паперу (дошці) і повинні постійно знаходитися на видному місці. Важливо, щоб учасники погодилися з кожним правилом і прийняли його. Тому після запису кожного правила ведучий звертається до групи з запитанням: «Правило приймається?» Якщо у присутніх є додаткові правила, котрі не суперечать принципам проведення тренінгів, їх можна включити до переліку. За невиконання правила ведучий може призначати завчасно обумовлені покарання.

Резюме: Норми взаємодії створюють атмосферу безпеки, довіри, доброзичливості та співпраці, допомагають досягненню цілей.

5. Притча «Непросте завдання»

Тренінг допоможе розкрити власний потенціал – внутрішній резерв сили, енергії та творчого начала. Почуття щастя є загальним показником високої комунікативної компетентності. Щоб навчитися мистецтву спілкування, треба попрацювати над собою. Існує чудова традиція передавати знання та досвід з покоління в покоління через притчі, казки, афоризми. В них закладені цінні уроки, які допомагають отримати доступ до знання закономірностей Світу. Долучимося і ми до цієї традиції. На кожному занятті буде притча.

Бог виліпив людину з глини, і залишився у нього невикористаний шматок. – Що ще тобі зліпити? – запитав Бог людину. – Зліпи мені щастя, – попросила вона. Нічого Бог не відповів, лише поклав людині в долоню шматочок глини, що залишився. Кожній людині від народження дається «шматочок глини», з якого вона може виліпити своє майбутнє за власним вибором, стосунки з оточуючими, щасливе життя. Наскільки буде життя щасливим, стосунки гармонійними, досягнення відчутними, залежить, передусім, від самої людини. У фокусі нашої уваги сьогодні та протягом зустрічей буде питання: як спілкуватися, щоб успішно розв'язувати поставлені завдання, почуватися щасливою і здоровою людиною, досягнути в житті бажаних ділових та міжособистісних стосунків тощо?

Обговорення: Учасники розповідають, наскільки їм вдалося уявити себе з «шматком глини».

6. Мозковий штурм «Спілкування – це...»

Мета: визначити, що таке спілкування.

План-конспект:

1. Ведучий запитує у учасників: «Як ви думаєте, що таке спілкування?» Усі відповіді учасників записуються на фліп-чарті.

2. Після цього ведучий зачитує всі визначення і підсумовує їх, подаючи інформаційне повідомлення «Спілкування».

До уваги ведучого!

Під час мозкового штурму учасники можуть висловитися щодо «конфліктного» спілкування. Під час інформаційного повідомлення ведучий має звернути увагу учасників на ці визначення, підвівши до висновку, що конфліктне спілкування не дозволяє вирішити проблему, вирішити будь-яку ситуацію можна лише ефективно спілкуючись.

Обговорення: Яке визначення поняття «спілкування» вас найбільше влаштовує? Обґрунтуйте свою відповідь.

7. Вправа «Рефлексія» (проводиться по колу)

Мета: Дізнатись про очікування учасників від участі в тренінгу.

«Що я очікую від сьогоднішнього заняття і тренінгу в цілому?»

Обговорення: Чи реально досягти ваших очікувань від занять і тренінгу в цілому? Що для цього потрібно зробити, щоб досягти поставленої мети?

8. Методика «Визначення властивостей успішного співрозмовника»⁶

(Ведучий пропонує учасникам список рис характеру особистості, які необхідні для ефективного спілкування)

Наприклад:

Доброзичливість – здатність не тільки відчувати, але й показувати своє добре ставлення до людей, виявляти повагу й симпатію до них, уміння приймати їх навіть тоді, коли не схвалюєш їхні вчинки; готовність підтримувати інших.

Природність – здатність бути самим собою в контактах із навколишніми, не приховувати своє ставлення до різних проблем і людей.

Відкритість – готовність відкрити іншим свій внутрішній світ, переконаність у тому, що це сприяє встановленню добрих стосунків із навколишніми; вміння розкривати свої думки та почуття.

Товариськість – здатність легко входити в спілкування з іншими людьми.

Оптимістичність – бадьоре й життєрадісне світовідчуття, при якому людина в усьому прагне побачити світлі сторони, вірить у майбутнє, в успіх.

Справедливість – здатність діяти неупереджено, відповідно до істини.

Самовладання – здатність і звичка людини контролювати свої почуття та бажання.

Емпатія – вміння поставити себе на місце іншого, емоційно реагувати на переживання інших людей.

Обробка результатів:

Кожен учасник тренінгу самостійно визначає, наскільки перераховані вище якості в нього виявляються за такою шкалою:

5 – завжди;

4 – у більшості випадків;

3 – може виявлятися або ні;

6 Для діагностики сформованості комунікативних якостей особистості можна використати тести (додатки 1,2,3).

2 – рідко;

1 – взагалі не виявляється.

Інтерпретація результатів:

- від 8 до 16 балів – у вас майже відсутні необхідні якості;
- від 17 до 31 – вас можна назвати середнім співрозмовником;
- від 32 до 40 – ви максимально маєте якості успішного співрозмовника.

Обговорення: Чи задовольняють вас результати дослідження? Що вам потрібно зробити, щоб стати успішним співрозмовником?

9. Вправа «Виконати малюнок на тему «Моя головна проблема в спілкуванні»

Мета: навчити проводити психодіагностику проблеми спілкування з допомогою психомалюнка.

Намалювати перше, що прийшло в голову. Під час малювання включити спокійну музику.

Потім проводиться аналіз малюнків. Слід організувати обговорення так, щоб максимально активізувати усіх учасників на психологічну інтерпретацію матеріалу. Вчать проводити самодіагностику.

Обговорення: Учасники і керівник інтерпретують символи, які подані на малюнках. Діляться враженнями про виконання вправи. Що ви дізналися про себе в результаті виконання цієї вправи?

10. Вправа «Мийка машини»

Мета: творча взаємодія з іншими членами групи, розширення сенсорної чутливості, створення невимушеної атмосфери, зняття напруження.

Зміст: Група вишиковується в дві шеренги, обличчям один до одного. Одна людина (на початку шеренги) – «машина», другий (у кінці шеренги) – «сушарка». «Машина» проходить між шеренгами, усі її «миють», погладжуючи, протираючи, роблячи це дбайливо і акуратно. Вони торкаються по черзі до нього і говорять йому ласкаві слова і добрі побажання на майбутнє. На виході з машини його чекає «сушарка», яка повинна його обійняти. Після цього відбувається зміна ролей «сушарки» і «автомобіля». З початку шеренги йде наступна «машина» і усе повторюється, поки не пройдуть усі учасники групи. Вправа вважається завершеною тоді, коли усі члени групи побувають в заданих рольових образах.

Примітка: Дотики мають бути ніжні і етичні, а побажання не повинні повторюватися.

Обговорення: Учасники розповідають про своє враження від виконаної вправи, про почуття, які викликала вона тощо.

11. Вправа «Комунікативно-компетентна особистість»

Мета: запропонувати модель комунікативної компетентності особистості.

Керівник ділить групу на 3-4 підгрупи і пропонує кожній підгрупі представити у вигляді презентації власне бачення моделі комунікативно-компетентної

особистості. По завершенню роботи кожна підгрупа презентує свою модель. Після того, як усі підгрупи представили свої проекти, тренер підсумовує результати групової роботи та ще раз наголошує на особистісних характеристиках (факторах) комунікативної компетентності.

Обговорення: Учасники діляться своїм враженням від виконаної вправи. Що нового вони дізналися? Наскільки їх модель КК відповідає представленим моделям?

12. Вправа «Рефлексія «Тут і тепер»

Мета: ознайомити з сутністю процесу рефлексії, підсумувати результати участі у занятті.

«Тепер» охоплює все, що існує: минулого вже немає, а майбутнього ще немає. Запропонуйте кожному учаснику описати свої переживання, почуття, думки, що виникають у процесі групової роботи. Можна запропонувати відповіді на такі запитання: Як почуваетесь зараз? Що нового дізналися під час заняття? Що було найважливішим для вас? Що хотілося б обговорити чи уточнити додатково?

Після того, як цю процедуру виконано, ведучий розтлумачує поняття «рефлексія» і пояснює необхідність її включення до тренінгу. Рефлексія (лат. «reflexio» – відображення) – це процес самоаналізу й самопізнання: роздуми про себе, осмислення власних дій та їх закономірностей, аналіз власних думок і переживань. Рефлексія – це інтелектуальний процес, ніби внутрішнє розслідування, під час якого людина, спостерігаючи за власними думками, почуттями, емоціями, діями, критично їх осмислює. Рефлексуючи, людина здобуває нове знання, досвід, зокрема, емоційний. При розвиненій рефлексії легше управляти емоціями, бути у злагоді з собою, вирішувати життєві завдання. Вміння рефлексувати є важливим для формування комунікативної компетентності. Тому після виконання деяких вправ, наприкінці кожного заняття і тренінгової програми ведучий використовує рефлексивні запитання.

Попросіть учасників пригадати свої очікування на початку тренінгового заняття, порівняти їх з отриманими результатами. «Подивіться, будь ласка, на ті очікування, про які ми говорили на початку нашої роботи, і визначте, наскільки вони справдилися». Якщо очікування задоволене на сьогоднішньому занятті, можете його зняти, звільнивши місце для наступних очікувань. Те ж зробіть і з побоюваннями. Якщо вони нейтралізовані, відклейте їх і киньте у смітничок. Якщо ще актуальні, нехай залишаються, будемо з ними працювати на наступних заняттях.

Тест «Чи можу я бути тренером?»

1. Я люблю людей:

а) так; б) ні.

2. Мій вік: від 15 до 120 років:

а) так; б) ні.

3. Маю досвід спілкування з іншими:

а) так; б) ні.

4. Маю ентузіазм:
а) так; б) ні.
5. Готовий/готова спілкуватися з людьми й вести їх за собою:
а) так; б) ні.
6. Упевнений/упевнена в собі:
а) так; б) ні.
7. Поінформованість і підготовленість до викладання навчального предмета, який викладач читає студентам, є достатньою для ефективної роботи тренера-викладача:

а) так; б) ні.

Ключ. Якщо Ви на 7 питань відповіли «так», то дивіться висновок.

Висновок. Ви можете бути тренером!

13. Домашнє завдання. Написати есе на тему: «Спілкування у моєму житті»

14. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» або «Шерінг»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалося, сказати, що сподобалося найбільше, що нового дізналися тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- з ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- з ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви випробували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перемкнувши увагу інших на себе та ін.)?
- хто сьогодні вас образив словом, поглядом, вчинком?

«Шерінг»

Мета – реалізація зворотного зв'язку з групою з приводу тренінгу, використаних вправ та ігор з метою врахування побажань учасників, коректного завершення роботи групи, збереження настрою в її членів.

Інструкція: «Зараз вам надається можливість поділитися своїми враженнями, зауваженнями з приводу проведеного тренінгу. Зробимо це по колу. Вам пропонується почати свою репліку однією з фраз: «Під час заняття я зрозумів (ла) ...», «Найкориснішим для мене було ...», «На занятті я дізнався (лася), що ...», «Мої побажання ... ».

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

15. Вправа «Ритуал завершення заняття (за вибором групи)»⁷

Практичне заняття № 2. Вербальне і невербальне спілкування

Вчіться не дивитися, а бачити.

В. Шекспір

Заговори, щоб я тебе побачив.

Сократ

Мета: Ознайомити учасників із вербальними і невербальними засобами спілкування, показати їх значення у спілкуванні, а також закріпити їх використання під час виконання відповідних вправ.

1. Міні-лекція «Пояснення поняття «вербальне» і «невербальне спілкування»

Вербальне або мовленнєве спілкування передбачає використання мовлення у спілкуванні. Це комунікативний акт, за допомогою якого передаються інформація, думки, почуття.

Культура мовленнєвого спілкування охоплює дві складові: культуру говоріння та культуру слухання. Про одну людину кажуть, що вона говорить, як співає, про іншу – що вона вміє не тільки слухати, а й чути. Що при цьому мають на увазі?

Культура мовлення є одним із головних показників культури людини загалом, широти та глибини її знань та думок. Свої особливості мають як письмове, так і усне мовлення.

У спілкуванні широко використовуються різні засоби, знакові системи спілкування. Все їх різноманіття можна звести в дві групи:

- 1) вербальні (слово, мовлення). При такому спілкуванні невербальні засоби завжди присутні;
- 2) невербальні (немовні засоби).

Найважливіша вимога до вербального спілкування – це ясність змісту, виклад думки таким чином, щоб вас могли зрозуміти. Треба визнати, що це не завжди просто: мало хто вміє викладати свої думки чітко і ясно, відразу формулюючи головне, те, що він (або вона) хоче сказати. І в той же час, коли одна людина говорить незрозуміло, інша (досить часто) слухає не уважно, відволікається, думаючи про своє або розуміючи співрозмовника крізь призму власних емоцій та упереджень...

Невербальне спілкування. Класифікація невербальних засобів спілкування

Знання «безсловесної мови» багато в чому визначається нашою спільною психологічною культурою і визначає культуру нашого спілкування. Саме від уміння розуміти без слів часто залежить успіх ділових та особистих відносин між людьми.

Цієї мови майже ніде не вчать. Хоча з науковими основами невербального (безсловесного) спілкування варто було би знайомити людей, для яких уміння формувати правильне враження про інших, ефективно розуміти інших – професійна необхідність (як, приміром, для фахівців соціономічного профілю).

Серед невербальних засобів спілкування першою слід назвати **оптико-кінетичну систему**, що складається з жестів, міміки і пантоміміки, рухів тіла (кінесики). Також виокремлюють паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи. **Паралінгвістична система** – це вокалізації, тобто якості голосу, його діапазон, тональність. **Екстралінгвістична система** – це темп, паузи, різні вкраплення в мовлення (плач, сміх, кашель тощо). Традиційно вважалося, що ці види засобів є навколотовними прийомами, які доповнюють семантично значущу інформацію. Зауважимо, що різні спеціалісти в термін «паралінгвістична та екстралінгвістична комунікація» вкладають різний зміст.

Серед невербальних засобів особливою є система організації простору і часу спілкування – **проксеміка**. Йдеться про розміщення учасників зустрічі та доцільні, прийняті в різних ситуаціях і культурах часові характеристики різних форм спілкування, зокрема монологу та діалогу.

Нарешті, специфічною знаковою системою в невербальній комунікації є **контакт очей** – основний засіб візуального спілкування.

До невербальних сигналів також відносять:

Типи сигналів тіла

1. Поза

Під позою ми розуміємо не тільки положення, яке приймає людина, але й рухи, які змінюють це положення або впливають на нього, як, наприклад, переміщення центру тяжіння при похитуванні вперед-назад, з носка на п'яту, зміна ноги і тому подібне.

2. Міміка

До міміки ми відносимо всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, включаючи і психосоматичні процеси, наприклад, почервоніння.

3. Жестикуляція

Жестикуляція включає всі жести рук, «мову рук», а також багато інших дій: наприклад, співбесідник відкриває двері, виймає цигарки тощо.

4. Дистанціювання

Під даним терміном ми розуміємо дистанцію, якої дотримується одна людина щодо іншої (іноді й щодо тварин або предметів), а також несподівані рухи, які мають на меті зміну дистанції, наприклад, різкий крок назад тощо. (В даному випадку ми вже можемо говорити про прикордонні сигнали: «крок назад» можна віднести і до зміни пози, і до дистанціювання). Далі про це йтиметься докладніше.

5. Інтонація

Під інтонацією розуміють всі явища, які пов'язані з голосом і не вимагають концентрації нашої уваги на розумінні сказаного. Це інтонація як така, мелодійність мовлення, наявність і тривалість пауз, гучність голосу, темпоритм тощо. Під інтонацією ми розуміємо також звуки несловесного змісту, наприклад, поклацання язиком, зітхання, стогони і тому подібне.

До невербальних (несловесних) засобів спілкування поряд з візуальними (контакт очей), мімічними і пантомімічними, відносять також тактильними

контакти (дотики), співпереживання (мовчання). Додатковий резерв успішного контакту полягає в більш повному використанні всіх засобів спілкування. Культура спілкування передбачає знання цих засобів, вміння їх застосовувати в залежності від ситуації, розуміння психологічних закономірностей у використанні того чи іншого каналу взаємодії, навички можливих способів перемикавання на інший рівень контакту. Наприклад, тактильний контакт сприяє розвитку міжособистісної близькості, впливає на оцінку партнера, перетворюючи її в більш позитивну.

Професор Альберт Мерабіан, найбільш цитований вчений, серед тих, хто досліджував мову тіла, стверджує, що найважливішу роль у спілкуванні відіграють три основні чинники, вплив яких розподіляється наступним чином:

- що ми говоримо – 7%;
- як ми говоримо – 38%;
- мова нашого тіла – 55%.

Тобто, власне зміст сказаного має значно менший вплив, ніж невербальні засоби комунікації, що й відображено на схемі.

Американський психолог Філіп Зімбардо провів широкомасштабне дослідження такого поширеного психологічного явища як сором'язливість. Зокрема, спостерігаючи за поведінкою відвідувачів у студентській їдальні, Зімбардо звернув увагу, на те, що люди, які побоюються контактів з оточуючими, прагнуть в буквальному сенсі відгородити себе від інших.

Прагнення зберігати більшу дистанцію – суттєва ознака недостатньої впевненості в собі, підвищеної тривожності. І, навпаки: спокійна, впевнена у собі людина менше стурбована недоторканістю своїх «кордонів». Людина напориста, навіть агресивна, схильна до буквального розширення своїх кордонів: про це свідчать, наприклад, витягнуті або широко розставлені ноги, розмашисті жести, які ніби випадково торкаються навколишніх предметів і людей.

Розрізняють **чотири територіальні зони** при спілкуванні.

Перша зона – інтимна (15–46 см).

З усіх зон ця найголовніша, оскільки саме цю зону людина охороняє так, начебто це її власність. Дозволяється проникати в цю зону тільки тим особам, які знаходяться в тісному емоційному контакті з нею (діти, батьки, чоловік, коханці, близькі друзі і родичі). У цій зоні виділяють підзону радіусом 15 см, в яку проникають тільки за допомогою фізичного контакту. Це надінтимна зона.

Друга зона – особиста (46–120 см).

Ця відстань, зазвичай, розділяє нас, коли ми знаходимося на коктейль-вечірках, офіційних прийомах, офіційних вечорах і дружніх вечірках.

Третя зона – соціальна (120–360 см).

Таку відстань людина намагається зберегти в міжособистісному спілкуванні з малознайомими людьми, зокрема на роботі.

Четверта зона – громадська (понад 360 см).

Це відстань, якої варто дотримуватися керівникові, лектору.

У переповненому громадському транспорті люди почуваються незручно і намагаються стати так, щоб інші не порушували їхню інтимну зону. Здебільшого люди в таких умовах майже не спілкуються, не розглядають одне одного, намагаються не виявляти своїх емоцій.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Пояснення поняття «вербальне» і «невербальне спілкування» 2. Вправа. «Початок тренінгу та його ритуал (за вибором групи)» 3. Вправа «Побажання на день» 4. Притча «Про те, чому так важливо вміти відпускати» |
| 2 | Основна | 5. Вправа «Знайомство» – «Якби я був...» 6. Вправа «Правила» 7. Вправа «Очікування» 8. Домашнє завдання «Написати есе на тему: Спілкування у моєму житті» 9. Вправа «Подарунок портрета» 10. Вправа «Інтоніяція» 11. Вправа «Реклама» 12. Вправа «Передача почуттів» 13. Вправа «Розмова через скло» 14. Вправа «Німе кіно. Історії про стосунки» 15. Вправа «Медитація. Долоні. Віддзеркалення руху» 16. Вправа «Малюнок удвох» 17. Вправа «Підлаштовування за невербальними ознаками» 18. Вправа «Віч-на-віч» [19] 19. Вправа «Передати одним словом» 20. Вправа релаксаційна «Ромашковий луг» 21. Вправа «Контакт» |
| 3 | Завершальна | 22. Вправа (домашнє завдання) «Безпечне місце» 23. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 24. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа. «Початок тренінгу та його ритуал (за вибором групи)»

3. Вправа «Побажання на день»

Мета: подолання комунікативних бар'єрів, вироблення впевненості в собі, розвиток навичок встановлення контакту.

Давайте розпочнемо сьогоднішній день з того, що висловимо один одному побажання на день, і зробимо це так. Перший учасник встане, підійде до будь-кого іншого, привітається з ним, і висловить йому побажання на сьогоднішній день.

Обговорення: Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Які «помилки» були допущені?

4. Притча «Про те, чому так важливо вміти відпускати»

Мандруючи світом, два ченці забрели в містечко. Там вони побачили жінку, яка не могла перейти дорогу, яку затопило після сильного дощу. Жінка ніяк не могла обійтися без сторонньої допомоги, щоб не забруднити одяг. Вона нетерпляче стояла і похмуро дивилася на кожного, хто проходив повз. Зрідка вона лаяла своїх супутників, але вони ніяк не могли їй допомогти – у руках кожного з них був свій вантаж.

Молодший чернець побачив жінку, нічого не сказав і пішов далі. Його супутник швидко переніс її на іншу сторону вулиці, де вона могла продовжити свій шлях. Жінка не подякувала, а лише повернулася до ченця спиною і пішла геть.

Ченці продовжили свій шлях. Молодший монах йшов у роздумах. Через кілька годин він уже не міг мовчати і сказав:

– *Та жінка повела себе невиховано і егоїстично. Але ви все одно допомогли їй! А вона вам навіть не подякувала!*

На що мудрий монах відповів:

– *Я переніс жінку кілька годин тому. Чому ти все ще несеш її з собою?*

Мораль: якщо злість змушує нас перебувати в минулому, ми не можемо проживати сьогодні. Більше того, минуле не дозволяє нам рухатися вперед. Ми не зобов'язані прощати тих, хто навмисно заподіяв нам біль. Але ми повинні сприймати дійсність такою, якою вона є, і відпускати погані миті. Вибір завжди за нами: нести хворобливу ношу з собою чи залишити її в минулому.

5. Вправа «Знайомство» – «Якби я був...»

Мета: створити у групі доброзичливу, привітну атмосферу.

Ведучий пропонує учасникам по черзі назвати своє ім'я та закінчити фразу: «Якби я був (була) явищем природи, то був би (була б) ...». Ведучий може почати з себе, навівши приклад: «Якби я був явищем природи, то був би бурею.»

Обговорення: Які ваші враження від даного знайомства?

6. Вправа «Правила»

Мета: повторити правила, створити доброзичливу атмосферу.

Ведучий звертає увагу учасників на плакат «Правила роботи групи» і пропонує всім пригадати і розповісти, що означає кожне правило, яке було прийнято на минулому занятті.

Після повторення правил ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправи та ставить запитання: для чого ми пригадали правила роботи нашої групи?

Примітка: Можливо, на занятті присутні учасники, які прийшли вперше, і тому, повторюючи правила таким чином, ми познайомимо з ними нових учасників групи і запропонуємо їм приєднатися до їх виконання.

Обговорення: Чи є пропозиції стосовно правил роботи групи?

7. Вправа «Очікування»

Мета: усвідомлення учасниками власних цілей щодо даного заняття.

Ведучий роздає кожному учаснику маленький аркуш паперу (можна липкого), на якому пропонує записати свої очікування від сьогоднішнього заняття, від своєї роботи на даному занятті.

Ведучий пропонує учасникам по черзі прочитати, що записано на їхньому аркуші паперу.

Після того, як всі учасники зачитують свої записи, ведучий пропонує прикріпити (приклеїти) їх на плакат, на якому зображено сито. Таким чином пропонується помістити свої очікування у сито, через яке можна буде просіяти свої очікування протягом заняття.

Обговорення: Учасники діляться враженнями про виконання справи. Що ви дізналися в результаті заповнення цього сита?

8. Домашнє завдання. Написати есе на тему: «Спілкування у моєму житті»

Мета: акцентувати увагу учасників тренінгу на важливості спілкування в побудові успішної кар'єри.

Керівнику: Під час обговорення керівник тренінгу акцентує увагу на тому, що спілкування – це складний процес установалення і розвитку контактів між людьми, що виникає через потреби спільної діяльності. Спілкування може бути ефективним і неефективним. Прикладами неефективного спілкування є розмова ні про що, яка є даремним витрачанням часу, або розмова, що може призвести до конфлікту чи погіршення стосунків. Тому для того, щоб наше спілкування дарувало не тільки радість, але й користь, ми повинні, в першу чергу, чітко формулювати цілі нашого спілкування, тобто задавати собі прості запитання: «Для чого я спілкуюсь?». «Мені потрібне це спілкування?». «Чи можу я без нього обійтись?». Це, безперечно, впливатиме і на якість спілкування, і на вибір нашого оточення. Крім того, важливо розуміти, що ми несемо особисту відповідальність за процес і результат спілкування.

Обговорення: Що допомагало і що заважало вам виконувати завдання? Що нового ви дізналися про себе? На якому місці знаходиться спілкування у вашому житті? Які емоції і почуття ви зараз відчуваєте? Які висновки зробили для себе?

9. Вправа «Подарунок портрета»

Мета: розвиток навичок невербальної комунікації, підвищення рівня взаємодії у групі; усвідомлення важливості невербального контакту для побудови і підтримки стосунків.

Притча про солдата-танкіста (В.М. Федорчук – учасник бойових дій на території інших держав): У 1968 році солдат-інтернаціоналіст прогулювався з друзями вулицями Острави і побачив юнака, який малював біля свого дому. Йому сподобався один з малюнків, і він вирішив купити його. Простягаючи гроші, солдат зауважив, що юнак гарно малює портрети, пейзажі та ін. Вони розговорилися, і юнак запропонував зробити портрет солдата, причому – безкоштовно.

Чекаючи, коли портрет буде готовий, солдат раптом усвідомив: він майже п'ять хвилин розмовляв з юнаком, хоча ні слова не знав його мовою. Вони висловлювалися за допомогою жестів, міміки, посмішок і – оскільки бажання спілкуватися було дуже великим – зуміли обійтися без слів.

Давайте і ми з вами спробуємо поспілкуватись без слів.

Інструкція учасникам: Учасникам групи пропонується по черзі зробити «подарунки» всім іншим, пояснивши, що це за подарунок, за допомогою засобів невербального спілкування. Усі інші учасники повинні відгадати, що це за подарунок. «Подарунок» – символічний, тому він може бути чим завгодно: квіти, зірка з неба, картина, будинок тощо.

Обговорення вправи. Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало?

10. Вправа «Інтонація»

Мета: формування навичок інтонаційної передачі сенсу інформації.

Тренер розповідає групі про значення інтонації в передачі сенсу інформації. Членам групи дається завдання: одну і ту ж інформацію «Я радий тебе бачити» передати по колу із зміною інтонації. Після чого члени тренінгу діляться враженнями.

Обговорення вправи. Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Які почуття виникли у вас після виконання вправи? Який висновок ви зробили для себе?

11. Вправа «Реклама»

Мета: продемонструвати вміння виділяти індивідуальні особливості учасників тренінгу; кожен учасник отримує інформацію про себе.

Учасники повинні прорекламувати один одного як який-небудь предмет інтер'єру, побутової техніки і тощо. Завдання того, хто рекламує, підібрати максимально точні слова, щоб інші учасники змогли здогадатися, про кого йде мова. Вправа дозволяє кожному отримати інформацію про те, як бачать його оточуючі.

Обговорення вправи. Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Вам «реклама» вас сподобалася? Ваші міркування і пропозиції стосовно «реклами».

12. Вправа «Передача почуттів»

Мета: формування навичок інтонаційної передачі сенсу інформації.

Усі встають в шеренгу, потилицею один до одного, перша людина обертається до другої і передає їй мімікою яке-небудь почуття (радість, гнів, сум, здивування тощо), друга людина повинна передати наступному це ж почуття, і т. д.

Обговорення. В останнього учасника запитують, яке почуття він отримав, і порівнюють з тим, яке почуття було послане спочатку, і як кожен учасник розумів отримане ним почуття.

13. Вправа «Розмова через скло»

Мета: усвідомлення важливості невербального контакту для побудови і підтримки стосунків.

Учасники розбиваються на пари. Ведучий: «Уявіть собі, що вас і вашого партнера розділяє вікно з товстим, звуконепроникним склом, а вам потрібно передати йому якусь інформацію. Говорити заборонено – ваш партнер вас все одно не почує. Не домовляючись з партнером про зміст розмови, спробуйте передати через скло усе, що треба, і отримати відповідь. Встаньте один навпроти одного. Починайте». Усі інші учасники уважно спостерігають, не коментуючи те, що відбувається. Після закінчення етюду всі обговорюють побачене.

Обговорення: Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало?

14. Вправа «Німе кіно. Історії про стосунки»

Мета: сприяти формуванню творчого ставлення, умінню обирати аутентичні й адекватні ситуації способи емоційного самовираження (емоційної експресії).

Ресурси: заготовлені картки з написаними сценаріями розвитку стосунків.

Стосунки не є стабільними. Вони змінюються у часі: можуть розвиватися, збагачуватися або погіршуватися, руйнуватися. Стосунки – це ті нитки зв'язку, які об'єднують людей в єдине ціле. Емоції, ставлення людей один до одного, до змісту розмови передаються не тільки словами, але й на невербальному рівні, тобто – мовою тіла. Чи замислюєтеся ви про те, що робите під час спілкування? (стоїте, ходите, жестикулюєте...). Яку інформацію можемо отримати, читаючи жести співрозмовника? Невербальними характеристиками є такі: одяг, погляд, міміка, усмішка або її відсутність, кивки головою, жести і дотики, постава, рухи, хода, особистий простір, рукостискання і обійми, оплески; характеристики голосу; швидкість дихання та інші.

Формуємо чотири групи по 2-5 осіб. Завдання для кожної групи полягає в тому, щоб показати невербально (без слів, тільки мовою тіла) обраний варіант розвитку стосунків. Ведучий пропонує групам витягнути картку зі сценарієм (сценарій тримається в таємниці).

Орієнтовні сценарії розвитку стосунків: конфлікт – розрив стосунків; побудова стосунків; зародження стосунків – перші розчарування; побудова стосунків – розрив – відновлення; сварка – вирішення конфлікту – примирення; побудова стосунків – розрив – розставання. Після попередньої підготовки (10-15 хв.) кожна група по черзі демонструє свій сценарій. Незадіяні учасники спостерігають за невербальною поведінкою (відстань: близько – далеко; часто наближаються чи рідко, сильний – слабкий зв'язок, жести, міміка, постава, пози, погляд тощо). Після кожної сценки – обговорення та аналіз особливостей мови тіла у різних ситуаціях. Ведучий допомагає учасникам визначити психологічні й тілесні еквіваленти стосунків.

Обговорення: Який варіант розвитку стосунків був продемонстрований? Легко/важко виконувати ролі? Які труднощі? (Ведучий просить акторів про це розповісти). Які емоції були продемонстровані у сценці? За якими тілесними еквівалентами ви це побачили? (ведучий записує на фліпчарті). Як відбувається

побудова стосунків на невербальному рівні? Що допомагає/перешкоджає побудові стосунків? Який варіант розвитку стосунків є найкращим?

Коментар: Є тілесні еквіваленти психологічних якостей та емоцій. У проблемних стосунках тіла людей говорять про їх страждання. Вони скуті, напружені, сутуляться або незграбно рухаються. Їхні обличчя здаються похмурими, сумними або можуть нічого не виражати, немов маски. Очі дивляться в підлогу, намагаються не бачити інших людей. Здається, що вони не тільки не бачать, а й не чують. У радісних, емоційно-насичених стосунках мова тіла протилежна. Коли роз'єднані в стосунках, втрачаємо силу, відвертаємося (мені ці люди не потрібні), взагалі не хочемо стосунків, виникають почуття розгубленості, страху, невпевненості, меншовартості тощо. Коли у позитивному зв'язку – отримуємо енергію, прагнемо емоційної близькості, більше дружніх стосунків, виникають почуття гідності, впевненості, самодостатності, підвищується самоповага. Важливо вчитися слухати і «говорити» невербально, оскільки якість комунікації покращується, якщо грамотно застосовувати елементи невербального спілкування.

15. Вправа «Медитація. Долоні. Віддзеркалення руху»

Мета: усвідомлення важливості невербального контакту для побудови і підтримки стосунків, тренування умінь віддзеркалювати і синхронізувати рухи, розвиток імпровізації, творчості у русі.

Метод: медитація в русі.

Ресурси: програвач, повільна музика.

На мові тіла порозуміння виражається в скороченні дистанції спілкування, а також у синхронізації рухів. Вправа виконується в парах під повільну музику. Торкаємося долонями («легкий контакт»). Одна людина копіює рухи іншої, ніби віддзеркалює. Рухи мають бути достатньо повільними, щоб встигати відчувати партнера. Продовжуємо вправу, вже тримаючи руки на невеликій відстані. Міняємося ролями.

Обговорення: Легко/важко повторювати руховий репертуар співрозмовника? Що для цього потрібно? (бути присутнім, уважним)

Коментар: Віддзеркалюючи рух, ніби повідомляємо співрозмовнику мовою тіла «Я слухаю тебе», а це сприяє налагодженню та підтримці комунікативного контакту. Не завжди легко приєднуватися до рухового репертуару партнера. З іншого боку, розширювати власний репертуар, експериментувати – це цікаво. Дорога до серця іншої людини є дорогою і до себе. Техніка віддзеркалення (рухів, мови, почуттів) допомагає налагоджувати контакт, узгоджувати життєві ритми, надавати підтримку одне одному тощо. Віддзеркалення може здійснюватися такими способами.

1. Через мову тіла (поза, в якій ви сидите або стоїте, положення ніг, жестикуляція, положення голови, хода, вираз обличчя, дихання, дотик тощо).

2. Через мову (тембр та силу голосу, темп мови, використання професійних понять).

3. Через почуття (зацікавленість, включеність, прояв поваги до емоцій співрозмовника). Деколи напруження у стосунках, взаємне роздратування виникають лише тому, що один робить все дуже швидко (рухається, говорить), а інший – занадто повільно. Використання прийому відображення у цій ситуації сприяє узгодженню життєвих ритмів партнерів, їх порозумінню.

16. Вправа «Малюнок удвох»

Мета: навчитися співпрацювати з партнером завдяки невербальним сигналам.

«Для виконання вправи вам необхідно об'єднатися в пари. Постарайтеся вибрати людину менш знайому вам. Всі дії виконуються за інструкцією і мовчки, тобто розмовляти з партнером забороняється.

Візьміть на двох один аркуш паперу і одну ручку, якою будете малювати, тримаючись за неї вдвох. Ваше завдання не домовляючись з партнером, намалювати сюжетний малюнок. Час виконання – 3 хвилини. Після закінчення роботи дайте назву своєму малюнку. Подякуйте партнеру за спільну діяльність.

Покажіть свій малюнок групі. Подивіться, що намалювали інші. Чи є подібності у малюнків?».

Під час виконання вправи в групі виникає багато позитивних емоцій, підвищується активність.

Обговорення: Які емоції і почуття ви зараз відчуваєте? Що допомагало і що заважало вам виконувати завдання? Як ви розподіляли функції? Хто з вас був лідером? Чи схожа ваша поведінка зараз на те, що зазвичай відбувається з вами в групі? Чи готові ви брати на себе відповідальність за прийняте рішення? Які власні ідеї вам вдалося реалізувати і що не вийшло?

17 Вправа «Підлаштування за невербальними ознаками»

Мета: навчитися підлаштуватися до партнера по спілкуванню.

Заготуйте заздалегідь 6 карток з невербальними характеристиками: «поза», «жести», «дихання», «гучність голосу», «висота голосу», «швидкість мовлення». Беруть участь 3 партнери (А, Б і В).

Партнери А і Б розмовляють на довільну тему. Партнер В показує партнерам А одну з вказаних 6 карток, і А міняє в своїй поведінці ту характеристику, яка вказана на ній.

Партнер В повинен помітити це і підлаштуватися до змін. Тобто, змінити у своєму мовленні ту саму характеристику.

Партнери міняються ролями, щоб побувати у кожній ролі.

Обговорення: Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало?

18. Вправа «Віч-на-віч»

Мета: створити атмосферу довіри, відкритості, розвиток соціальної перцепції та сензитивності.

Ведучому. Вправа допоможе зламати деструктивні бар'єри в спілкуванні, краще пізнати себе й інших членів групи.

Інструкція: «Учасникам тренінгу пропонується утворити внутрішнє й зовнішнє коло з однаковою кількістю людей таким чином, щоб утворити пари, члени яких стоять обличчям один до одного (віч на віч). Взятися за руки і мовчки дивитися в очі, вивчаючи один одного (1-2 хвилини), замислюючись і подумки відповідаючи собі на питання, хто переді мною, яка це людина, які почуття я відчуваю до неї? При цьому не рекомендується відводити очей, сміятися і ін. За командою ведучого всі учасники з зовнішнього кола переходять за годинниковою стрілкою до наступного партнера, утворюють нову пару, і процедура повторюється. Учасники зовнішнього кола пересуваються до тих пір, поки не повернуться до свого першого партнера. На цьому вправа закінчується, всі сідають на свої місця».

Обговорення таких питань:

- Ваш стан на початку і в кінці вправи.
- Що хотілося сказати або зробити?
- Які думки приходили в голову в той момент, коли розглядали партнера?
- Які почуття виникали з різними партнерами?
- З ким із партнерів було легко (важко) виконувати цю процедуру? З якої причини?
- Чи були ви емпатійні?
- Чи вдалося проникнути у внутрішній світ ваших партнерів? Що цьому сприяло чи заважало?
- Які зовнішні сигнали використовували, щоб «прочитати» свого партнера?

19. Вправа «Передати одним словом»

Мета: покращити розуміння себе та інших; вчитись розрізняти емоції та розуміти їх значення в процесі спілкування, підкреслити важливість інтонації в процесі спілкування.

Матеріали: карточки з назвою різних емоцій.

Інструкція учасникам:

Учасникам роздають картки, на яких написані назви емоцій, і вони, не показуючи їх іншим учасникам, мають сказати фразу «Добрий день» з інтонацією, що відповідає написаній на картці емоції. Решта учасників відгадують, яку емоцію намагався зобразити учасник.

Список емоцій: Радість, подив, жаль, розчарування, підозрілість, сум, любов, байдужість, спокій, зацікавленість, впевненість, провина, втома, хвилювання, ентузіазм, щастя, здивування, гнів, страх, сором, відраза, рішучість тощо (таблиця 1).

Обговорення:

- Чи легко вам було виконувати цю вправу?
- Які емоції давались легко, а які ні? Чому?
- Наскільки легко вдавалося вгадати емоцію за інтонаціями?

- В реальному житті, наскільки часто в телефонній розмові ви за інтонацією з перших слів розумієте, в якому настрої знаходиться ваш співрозмовник?
- Чи можливо при переписці в соціальних мережах або чатах визначити, з якою емоцією до вас звертається співрозмовник?
- Як, на вашу думку, впливає емоційний стан на зміст сказаного?

Таблиця 1

| | | |
|----------------|--------------|-----------|
| Радість | Подив | Жаль |
| Розчарування | Підозрілість | Сум |
| Любов | Байдужість | Спокій |
| Зацікавленість | Впевненість | Провина |
| Втома | Хвилювання | Ентузіазм |
| Щастя | Здивування | Гнів |
| Страх | Сором | Відраза |

20. Вправа релаксаційна. «Ромашковий дуг»

Мета: зняти втому, відновити сили.

Суть релаксаційної, медитативної вправи полягає у візуалізації образів природи. Необхідно уявити себе в образі джмеля (бабки, метелика тощо), що сидить під ромашкою. Потрібно постаратися відчувати себе в його образі, подивитися його очима на світ.

Уявіть, що ви повзете стеблом ромашки на саму квітку. Ви бачите над собою величезну краплю роси, в якій відбивається усіма кольорами світ, що оточує вас. Ось ви в центрі квітки гойдаєтеся на тичинках. Потім злітаєте над нею все вище і вище. Ви бачите під собою величезне поле ромашок. Помилувавшись цим видовищем, ви робите коло, і повертаєтеся в початкове положення.

Обговорення: Які почуття ви отримали після виконання вправи? Які почуття були до виконання цієї вправи? Що вам сподобалося? Ви зняли напруження?

Примітка: Цю вправу використовуйте у кінці робочого дня або завжди, коли відчуваєте втому, роздратування, внутрішній дискомфорт. Вона допоможе вам відновити душевну рівновагу.

21. Вправа «Контакт»

Мета: опанувати поведінкові аспекти встановлення рапорту.

Інструкція: «Виберіть партнера для спільної роботи, сядьте один навпроти одного, попросіть його, щоб він вам про що-небудь розповідав і розпочинайте послідовно (окремо) підлаштовуватися і приєднуватися до

- пози,
- жестів,
- дихання,
- виразу обличчя вашого партнера.

Опанувавши поведінкові аспекти приєднання, вступіть в діалог зі своїм партнером, по черзі «віддзеркалюючи» (відображаючи) при цьому

- тон,
- висоту голосу,
- швидкість мовлення,
- ритм висловлювання вашого партнера».

22. Вправа (домашнє завдання) «Безпечне місце»

Намалюйте картину свого безпечного місця і складіть невелику розповідь про свій малюнок.

23. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалося, сказати, що сподобалося найбільше, що нового дізналися тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- з ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- з ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви випробували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перемкнувши увагу інших на себе тощо)?
- хто сьогодні вас образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

24. Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 3.

Уміння слухати – важлива складова комунікативної компетентності. Активне і пасивне слухання

Уміння спілкуватися з людьми – такий самий товар, який можна купити за гроші, як цукор і каву. І я готовий платити за це уміння більше, ніж за будь який інший товар на цьому світі. *Дж. Рокфеллер*

Мислителі Стародавньої Греції говорили, що два вуха й один язик дані людині для того, щоб вона більше слухала і менше говорила.

Метою заняття є:

- освоєння і розвиток навичок ефективного слухання, подальше освоєння діалогового спілкування;
- формування в учасників тренінгу потреби у розвитку уміння слухати;
- надання учасникам можливості практично відпрацювати прийоми активного слухання;
- виховувати у них доброзичливість, уважність під час спілкування.

1. Міні-лекція «Активне слухання [1]»

Вміння слухати – це необхідна умова правильного розуміння співрозмовника.

Уміння слухати іншу людину має велике значення практично у всіх сферах нашого життя. Ефективне слухання допомагає:

- зрозуміти нашого співрозмовника, правильно сприйняти ту інформацію, яку він до нас доводить;
- дати можливість іншій людині висловитися, вилити душу, поділитися своїми проблемами, ідеями, думками;
- налагодити доброзичливі відносини.

Слухання – не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, якій передує бажання почути, інтерес до співрозмовника. Те, як людина реагує на повідомлення іншого, залежить від рівня її моральності, її культури.

Науковці-психологи виділяють 4 види слухання.

1. Емпатичне слухання. Це вміння зчитувати почуття, емоції мовця. Уміння уявляти себе на місці співрозмовника, співпереживати йому. Емпатичне слухання ефективне, якщо візаві або його інформація викликають позитивні емоції.

2. Критичне слухання. Це цілеспрямований аналіз отриманої інформації, її критичне сприйняття, розуміння. Таке слухання ефективне для прийняття відповідальних рішень. Воно дозволяє зважити всі за і проти, погодитися або не погодитися зі співрозмовником.

3. Пасивне (нерефлексивне) слухання. Такий вид використовується, коли співрозмовнику необхідно виговоритися. Воно передбачає мінімальне втручання в монолог візаві.

4. Активне (рефлексивне) слухання. Воно передбачає максимальне встановлення зворотного зв'язку зі співрозмовником.

Активне слухання допомагає позитивно налаштувати до себе співрозмовника, дозволяє впливати на його точку зору. Крім того, використання прийомів активного слухання свідчать про елементарну ввічливість, увагу до слів співрозмовника.

Усе це вказує на необхідність уміння слухати рефлексивно, тобто розшифровувати зміст повідомлень. Структура технік активного слухання містить п'ять видів рефлексивних відповідей: *з'ясування (розпитування), відображення почуттів, перефразування, інтерпретація, резюмування.*

З'ясування – це звертання до співрозмовника за уточненнями. Воно проводиться за допомогою запитань на уточнення, розвиток теми обговорення для кращого розуміння того, про що йде мова. З цією метою використовують такі ключові фрази: «Чи не повторите ви ще раз?», «Я не розумію, що ви маєте на увазі», «Я не зрозумів», «Чи не поясните ви це?» тощо.

Відображення почуттів акцентує увагу на емоційному стані співрозмовника, його ставленні до змісту бесіди. Щоб зрозуміти почуття співрозмовника, потрібно:

- користуватися фразами типу: «Мені здається, ви відчуваєте...», «Мабуть, ви відчуваєте...» тощо;
- звернути увагу на вживання співрозмовником слів, що передають почуття (гнів, радість, сум та інші), які є ключовими;
- спостерігати за невербальними засобами спілкування (виразом обличчя, інтонацією, позою, жестикуляцією);
- спробувати зрозуміти загальний контекст спілкування, причини звернення співрозмовника саме до вас.

Перефразування – формулювання почутої інформації своїми словами, особливо коли вона здається незрозумілою. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди і визначає точність розуміння. Перефразування можна почати словами: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Іншими словами, ви вважаєте...», «Як я розумію, ви говорите...» тощо.

Інтерпретація – припущення про справжні наміри і цілі мовця, виходячи зі сказаного ним.

Резюмування – підведення підсумків розмови, або поєднання окремих її фрагментів в єдиний змістовий контекст. Резюме теж формулюється своїми словами, але вступні фрази можуть бути такі: «Те, що ви в даний момент сказали, може означати...», «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...» тощо.

Резюмування особливо необхідне в ситуаціях, які виникають при обговоренні розбіжностей, врегулюванні конфліктів, розгляду претензій, проведенні засідань різних робочих груп і комісій, а також у кінці телефонних розмов. Активне слухання передбачає формулювання тих чи інших запитань партнеру по комунікативній взаємодії.

Виділяють різноманітні види запитань, а саме: інформаційні, контрольні, підтверджуючі, ознайомлювальні, однополюсні, зустрічні, альтернативні, спрямовуючі, провокаційні, вступні, заключні, відкриті та закриті тощо. Звичайно, кожен з вказаних видів має свої переваги.

Кажуть, що природа дала людині два вуха й один язик, тим самим визначивши, що треба більше слухати, аніж говорити. Слухати – це означає адекватно сприймати повідомлення, аналізувати стан співрозмовника та причини, чому він так каже.

Спеціалісти наголошують на тому, що активному слуханню слід вчитися так само, як вчать писати та читати. Американський психолог І. Атватер [1] дає поради щодо ефективного слухання співрозмовника, серед них такі:

- покажіть співрозмовнику своїми діями, що вам цікаво його слухати;
- дайте йому час, щоб він повністю зміг висловити свою думку;
- під час говоріння співрозмовника, кивком голови чи іншим жестом (можна і словом) покажіть свою зацікавленість у тому, що він говорить;
- намагайтеся зрозуміти справжній підтекст сказаного;
- повторіть основні думки, висловлені співрозмовником, для того щоб показати, що ви його правильно зрозуміли;
- не робіть поспішних висновків.

А слухати й чути – це те саме? Ні. Ми можемо слухати голос співрозмовника, але не прислухатися до того, що він каже.

Установки ефективного слухання

- схвалення;
- самосхвалення;
- емпатія.

У повсякденному житті емпатія проявляється на трьох рівнях:

Співпереживання – це прояв тих же почуттів, що і в співрозмовника.

Якщо він плаче, то і ви плачете разом з ним.

Співчуття – це пропозиція своєї допомоги, бачачи емоційні страждання співрозмовника.

Симпатія – це добродушне і позитивне ставлення до співрозмовника.

Деякі люди народжуються з вродженою схильністю до емпатії, інші змушені їй навчатися. Це можливо через Я-висловлювання і методи активного слухання.

Стилі слухання:

- а) категоричний співрозмовник;
- б) розсудливий слухач;
- в) співчуваючий співрозмовник;
- г) аналітичний слухач.

Рівні слухання

1-й (вищий) слухання-співпереживання.

Той, хто слухає, утримується від суджень. Переживає відчуття присутності тут і тепер. Проявляє пошану до того, хто говорить. Відчуває контакт з ним, зосереджений; сконцентрований на манері спілкування того, хто говорить, включаючи мову міміки і жестів. Стримує (ігнорує) свої власні думки і почуття, співпереживає думкам і почуттям того, хто говорить.

2-й (середній) поверхневе слухання.

Слухання словесно-змістове, з опорою на логіку, але без урахування емоційного стану співрозмовника. Емоційно відчужене слухання. Часто призводить до нерозуміння. Втрачається колорит сказаного, не вловлюються емоційні акценти.

3-й (низький) пасивне відчужено-образливе слухання.

Слухач зосереджений на собі, на своєму ставленні до інформації або окремих фраз, вирваних із загального контексту. Чує лише те, що хоче чути. Слухає поверхнево, не уважно. Інформація сприймається неповно, спотворено. У хід пускаються домисли, упередження, побоювання тощо.

Уміння слухати себе – це перший крок до професійного і особистісного зростання.

Умови, за яких корисне активне слухання:

- коли вам необхідно перевірити, чи правильно ви сприймаєте емоційний стан іншої людини;
- коли ви маєте справу з сильними емоціями;
- коли проблема іншої людини емоційна за своєю суттю;

- коли людина намагається змусити Вас прийняти те саме рішення, що і вона сама;

За допомогою активного слухання Ви зможете:

- прояснити для себе почуття іншої людини;
- структурувати складні емоційні стани;
- визначити проблему більш точно;
- дозволити людині вирішити проблему або зрозуміти, в якому напрямку їй потрібно вирішувати, підвищити її самооцінку;
- виявити увагу до найменших проявів емоційного стану людини;
- вірити в здатність людини самостійно прийняти рішення і впоратися зі своєю проблемою, даючи їй час і створюючи сприятливі умови.

Умови, яких повинен дотримуватися хороший слухач:

1. Тимчасово відкинути будь-які думки, судження, почуття. Ніяких побічних думок. Оскільки швидкість мислення в чотири рази вища за швидкість мовлення, використовуйте «вільний час» на критичний аналіз і висновки з того, що безпосередньо чуєте.

2. Поки ви слухаєте, не можна обдумувати наступні питання, а тим більше приводити контраргументи.

3. Слід сконцентрувати свою увагу тільки на тій темі, про яку йде мова. У будь-якому випадку знайомство з думкою партнера значно полегшує спілкування. Партнеру надається можливість проявити себе, а це істотно притупить гостроту його заперечень.

4. Щирий інтерес до людини і бажання допомоги.

При дотриманні цих умов хороший слухач підтримує:

1. Візуальний контакт

Якщо ви збираєтеся говорити з кимось, то дивіться на нього; очі не тільки дзеркало душі, але і дзеркало того, як ви сприймаєте іншу людину.

2. Мова тіла

Співрозмовники повинні знаходитися один навпроти одного, при цьому треба дивитися прямо і зберігати відкриту позицію, показуючи інтерес до співрозмовника.

3. Тон і швидкість мовлення

Коли ми уважно слухаємо партнера, то тон нашого мовлення мимоволі гармоніює з його тоном; голосом ми можемо передати теплоту, зацікавленість, значущість для нас думки співрозмовника.

4. Незмінність предмета розмови.

Хороший слухач зазвичай дозволяє співрозмовнику самому визначити тему розмови.

Дуже часто в нагороду за уважне вислуховування ви отримуєте «відкрите серце» вашого партнера, що істотно полегшує роботу і сприяє взаєморозумінню.

Складнощі під час використанні активного слухання:

Відповідь клієнта «так» з подальшою паузою. Задайте інформаційне питання (Що-Де-Коли-Як), щоб спонукати клієнта говорити далі.

Відповідь клієнта «немає». Якщо клієнт не дає пояснень, задайте інформаційне питання. Якщо ви отримали ряд відповідей «ні», то, мабуть, співрозмовник не бажає говорити про свою проблему або ж не намагається ретельно розібратися в ній.

Ви зробили крок занадто далеко вперед, висловивши свій аналіз, а не почуття партнера. Поверніться в ситуацію спілкування і простежте за його станом.

Співрозмовник говорить, говорить і говорить. Якщо він висловлює дуже сильні почуття, слухайте його не перебиваючи, навіть заради вираження своїх думок, почуттів.

Слухання закінчується, коли проблема визначена або прийнято рішення, партнер на певний час зосередився на даній проблемі, діалог стає циклічним і повторюється.

Помилки, що зустрічаються найчастіше у тих, хто слухає партнера:

1. Відхід від основного предмета розмови, в результаті чого можна повністю втратити суть викладу.

2. Загострення уваги на «голих» фактах. Вони, звичайно, важливі, проте психологи стверджують, що навіть найуважніші люди можуть відразу точно запам'ятати не більше п'яти основних фактів. Все інше перемішується в голові. Тому слід звертати увагу тільки на найсуттєвіші моменти.

3. «Уразливі місця». Для багатьох людей це такі «критичні слова», які особливо діють на психіку, виводячи людину зі стану рівноваги. Наприклад, слова «зростання цін», «інфляція», «звільнення», «обмеження заробітної плати» викликають у деяких людей «психічний ураган», тобто неусвідомлене бажання протестувати. І такі співрозмовники вже не стежать за тим, що говорять в цей момент інші.

Техніка постановки запитань

Хто правильно ставить запитання, той отримує правильну відповідь. Запитання дозволяють: направити діалог в потрібне русло; перехопити й утримати ініціативу; активізувати співрозмовника; дати співрозмовнику проявитися; зібрати інформацію.

Існує кілька видів запитань:

Закриті запитання.

Закриті питання збудовані так, що вибір можливих відповідей співрозмовника обмежений двома словами «так», «ні». Закриті питання обмежують поле можливих відповідей клієнта.

Різновид закритого питання – «хвостате» запитання.

На дане питання можлива лише одна відповідь – «так». Хвостаті запитання складаються з двох частин. Перша частина містить твердження, з яким будь-яка нормальна людина обов'язково погодиться. Друга частина – це різні види

запитальних зв'язок, наприклад: «Чи не так?», «Ви згодні?», «Правда?», «Чи правильно?», «Вам не здається, що ...?»

Відкриті запитання. Вони, як правило, починаються зі слів: «Хто», «Що», «Де», «Як», «Скільки».

Відкриті запитання найчастіше використовуються для того, щоб розговорити людину, викликати у неї відчуття значущості, створити комфортну ситуацію. Наприклад: «Як ви ставитесь до сучасних занять йогою?»

Існує ще один різновид запитань – *напіввідкриті*. Вони припускають лаконічні короткі відповіді. Наприклад: «Скільки годин на тиждень ви займаєтеся спортом?»

Альтернативні питання припускають дві можливі відповіді, кожна з яких влаштовує того, хто поставив питання. Такі запитання містять сполучник «або», «чи», тощо. Наприклад: «Вам зручніше зустрітися в понеділок чи в середу?»

Запитання залучення. Це будь-яке позитивне запитання про послугу, яке клієнт поставив би сам собі. Мета таких запитань – непомітно наштовхнути клієнта на позитивне ставлення до продукту чи послуги. Наприклад: «Напевно, Ви з задоволенням будете ходити у баню кожної суботи?», «Упевнений, що під час тренувань всі проблеми відступлять, згодні?»

Інформаційні запитання. Сприяють отриманню інформації: «Чому ви вирішили віддати свою дитину саме на плавання?», «Як ви харчуєтеся?», «Яким чином ви хочете схуднути?»

Контрольні запитання. Такі запитання необхідно ставити, щоб з'ясувати, чи слухає вас співрозмовник, чи розуміє, чи просто підтакує: «Що ви про це думаете?», «Чи вважаєте ви так як і я?», «Чи не вважаєте ви, що ...?»

Запитання для орієнтації: «Чи є у вас ще питання з цього приводу?», «Яка ваша думка з цього приводу?», «Вам зрозуміло, яку мету ми переслідуюмо?», «І до яких висновків ви прийшли?»

Запитання для підтвердження. Їх задають, щоб досягти кращого взаєморозуміння: «Ви ж притримуєтеся тієї ж думки, що ...?», «Напевно, ви теж раді тому, що ...?», «Ви ж не вважаєте, що ...?»

Ознайомлючі запитання. Покликані ознайомити з думкою співрозмовника: «Чи задоволені ви нашими послугами?», «На який ефект ви розраховуєте?», «Які ваші цілі?»

Спрямовуючі запитання. Дозволяють взяти в свої руки управління ходом бесіди: «Дуже добре! А що ви думаете з приводу того, що ...?», «Я вас зрозумів. А як ви вважаєте ...?», «Мені теж дуже шкода. А можна дізнатися вашу думку з приводу ...?»

Провокаційний запитання. Свого роду виклик, підбурювання. Іноді це необхідно, щоб з'ясувати справжні наміри людини: «Ви дійсно вважаєте, що...?», «Ви впевнені, що зможете ...?», «Невже ви на таке зважитесь?»

Запитання для обмірковування. Змушують співрозмовника розмірковувати: «Чи вважаєте ви, що ...?», «Чи думаєте ви, що ...?»

Запитання для завершення. Їхня мета – завершити розмову: «Отже, вас цікавить ...», «Це дуже цікаво, але ...», «З вами приємно спілкуватися ...».

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|--|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Активне слухання» 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча «Слухай» 4. Вправа «Розминка «Привітання» |
| 2 | Основна | 5. Вправа (домашнє завдання) «Безпечне місце» 6. Вправа «Техніки активного слухання» 7. Вправа «Вгадай, хто ти» 8. Бесіда «Що означає слухати усім тілом?» 9. Вправа «Ефективне слухання» 10. Історія Стенфордського університету 11. Вправа «Австралійський дощ» 12. Вправа «Цивілізована суперечка» 13. Вправа «Зворотний зв'язок» 14. Вправа «Вислухай – поверни» 15. Тест «Чи вмієте ви слухати?» 16. Вправа «Тренування уважного слухання» 17. Вправа «Закріплення технік активного слухання» 18. Релаксаційна вправа «Сунічна галявина» |
| 3 | Завершальна | 19. Вправа (домашнє завдання) «Зустріч з близькою людиною» 20. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 21. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча «Слухай»

Мета: продемонструвати типову помилку (невміння слухати), яку часто допускають співрозмовники; її наслідки.

Одного юнака, якого приятель запросив на своє весілля, здивувало, як багато осіб вітало молодят. Зауважив, що гості й родичі молодих вітали одне одного механічно, навіть не слухаючи сказане. Став у чергу, а коли опинився перед одним із родичів, мовив спокійно, з усмішкою:

– Нині померла моя дружина.

У відповідь почув:

– Дуже вам дякую!

Повторив те саме іншому родичу, а той відповів йому:

– Щиро дякую!

Нарешті сказав те саме молодят.

Цього разу відповідь була такою:

– Дякуємо! Тепер твоя черга, друже!

Давній біблійний вислів справджується нині поміж людьми: «Мають очі, та не бачать, мають вуха, та не чують». Треба жити так, як підказує наша природа: уста можуть закриватися, але вуха – ніколи!

4. Вправа «Розминка «Привітання»

Мета: зняти напругу; забезпечити налаштування групи на роботу.

Всім членам Т-групи необхідно підійти один до одного і привітатися з кожним по-особливому, не повторюючись (потиснути руку, обійняти, поцілувати, розкланятися тощо). Завершивши вправу, всі сідають в коло і обговорюють, що відчували під час своєрідного вітання, що було легко, що важко, що незвично.

Обговорення: Учасники розповідають про свої враження від виконаної вправи, про почуття, які вона викликала тощо.

5. Вправа (домашнє завдання) «Безпечне місце»

Мета: глибше пізнати самого себе, намітити кроки до позитивних змін, покращити психологічний клімат в групі.

Вдома учасники намалювали картину свого безпечного місця і склали невелику розповідь про свій малюнок.

Керівникові: Використання проєктивних малюнкових технік у тренінгах має як переваги, так і недоліки. До переваг можна віднести можливість цих технік відігравати роль нестандартних завдань, в яких розкривається і пізнається особистість.

Малюнок та його подальша інтерпретація стали широко розповсюдженими, оскільки вони прості у застосуванні, цікаві для виконання учасникам тренінгу, базуються на проєктивному підході. Малюнки допомагають обійти багато захисних реакцій і при уважному аналізі дозволяють отримати максимально достовірну, часом дуже важливу інформацію.

Обговорення: Чи важко було виконувати цю вправу? Що ви нового дізналися про себе? Чим корисна для вас була ця вправа? Які труднощі були при виконанні вправи? Учасники розповідають про свої враження від виконаної вправи, про почуття, які вона викликала тощо.

6. Вправа «Техніки активного слухання»

Мета: удосконалити навички активного слухання, уміння ставити запитання і відповідати на них.

Хід вправи: Тренер просить учасників об'єднатись у пари, після чого пропонує їм наступне завдання: одному з пари потрібно протягом 5 хв. говорити на будь-яку тему. Інший учасник повинен, слухаючи свого партнера, використовувати різні техніки пасивного та активного слухання (на власний розсуд). По завершенні відведеного часу та за сигналом тренера учасники міняються ролями.

Обговорення: Які техніки були використані під час розмови? Коли було приємніше говорити: коли партнер виявляв активне слухання чи пасивне? Чому, на вашу думку?

7. Вправа «Вгадай, хто ти»

Мета: формувати в учасників уміння ставити закриті запитання.

Хід вправи: Тренер обирає одного учасника та просить його вийти за двері. Тим часом усім учасникам тренінгу показує картку з іменем відомого персонажа (політика, казкового героя, історичної постаті тощо). Коли учасники ознайомленні з особою героя, до кімнати запрошується активний учасник, якому тренер дає наступну інструкцію: уявіть, що ви відомий персонаж. Це може бути реально існуюча людина, або людина, що жила в тому чи іншому столітті, або певний казковий чи міфологічний персонаж. Ваше завдання відгадати, хто він. Але для цього ви можете задавати лише закриті запитання, на які учасники зможуть відповісти лише «так» або «ні». Час не обмежений. Процедуру виконання вправи повторюють 4-5 разів, щоразу обираючи нового учасника та пропонуючи нового персонажа.

Обговорення: Учасники діляться враженнями від виконання вправи. Чому важко було відгадати задуманого персонажа? Чи важко було ставити закриті запитання?

8. Бесіда «Що означає слухання усім тілом?»

Мета: розвиток комунікативних навичок (уміння слухати).

Запропонувати учасникам тренінгу дати відповідь на запитання:

- Що означає слухати?
- Коли важливо бути добрим слухачем?
- Що може статися, якщо ви не вмієте слухати?
- Які частини тіла ви використовуєте, якщо ви – добрий слухач?
- Що роблять ваші вуха під час слухання? (Можливі відповіді: слухають те, що говорять.)
- Що роблять ваші очі під час слухання? (Дивляться на того, хто говорить.)
- Що робить ваш мозок під час слухання? (Думає про те, що сказано, уявляє це.)
- Що робить ваш рот під час слухання? (Нічого (поводиться тихо, жодних розмов) або переپیтує, що незрозуміло.)
- Що робить ваше серце під час слухання? (Відчуває емоції з приводу сказаного.)
- Що роблять ваші руки під час слухання? (Нічого, лежать спокійно.)
- Що роблять ваші ноги під час слухання? (Стоять спокійно, не човгають.)
- Чому так важливо використовувати все тіло для активного слухання? (Щоб зрозуміти те, що говорять; щоб виявити повагу до того, хто говорить.)

Тренеру: Важливо пояснити, що ми насправді використовуємо кілька частин тіла, будучи хорошим слухачем: вуха, очі, мозок, рот, серце, руки, ноги. Це називається «слухати всім тілом».

9. Вправа «Ефективне слухання»

Мета вправи: відпрацювання трьох фаз техніки ефективного слухання: техніки з'ясування (уточнення), техніки відзеркалення почуттів, техніки перефразування.

Будь-який учасник групи починає свою розповідь (1-1,5 хв.) про те, як він провів вихідний день. Його сусід уважно слухає, демонструє I-у техніку ефективного слухання, тобто «слухач» повинен запитати: «Якщо я Вас правильно зрозумів, Ви хотіли сказати, що ...» і далі необхідно переказати своїми словами почуту розповідь (техніка з'ясування ефективного слухання). «Оповідач» повинен підтвердити: «Так, ви правильно мене зрозуміли», або ж сказати: «Ні, ви неправильно мене зрозуміли», якщо було допущено неточності в переказі. Тільки після цього «слухач» починає розповідь про свої почуття. Аналогічно віддзеркалюємо почуття і в кінці перефразовуємо..

Обговорення: Ваше враження від вправи, переваги і недоліки стандартних фраз «Якщо я Вас правильно зрозумів», «Ви хотіли сказати...», «Вам боляче за те, що ...», «З нашої з Вами розмови я зрозумів...».

10. Історія. Стенфордський університет

Одного разу в приймальню Оксфордського університету зайшли небагато одягнені чоловік і жінка. І на запитання секретаря: «Що ви хотіли?» – Жінка сказала: «Нам потрібно зустрітися з директором університету». Секретар оглянула їх скептичним поглядом і сказала: «Директор зайнятий і навряд чи зможе вас прийняти. Приходьте пізніше». «Добре» – сказала жінка: Ми почекаємо стільки, скільки потрібно». Через 2 години все-таки директор зміг їх прийняти, і як тільки вони зайшли одразу сказав: «Панове, у вас є лише одна хвилинка, я дуже зайнятий». Жінка подякувала йому за те, що він зміг їх прийняти і сказала: «Ви знаєте, наш улюблений син навчався у вашому університеті, йому дуже подобалося тут навчатися. Але так склалися обставини, що рік тому він трагічно загинув. Ми дуже любили нашого сина і в пам'ять про нього хотіли поставити пам'ятник на території університету». Директор перебив її на півслові і сказав: «Панове, про що ви говорите? Це не кладовище, а університет. Ідіть, я дуже зайнятий». «Ви, напевно нас неправильно зрозуміли. Ми хотіли б за свої гроші побудувати корпус, подарувати його університету і назвати цей корпус ім'ям нашого сина». Директор знову перебив і сказав: «Панове, про що Ви думаєте? Одна тільки лабораторія коштує 7 мільйонів фунтів. Ідіть, я дуже зайнятий». Вони встали і тихо пішли до виходу. Біля самих дверей чоловік, який мовчав весь цей час, сказав жінці: «Слухай, якщо так недорого коштує лабораторія, може є сенс нам побудувати свій університет?». Увечері того ж дня, вони сіли на поїзд, який ішов у місто Стенфорд, і побудували свій Стенфордський університет.

Що трапилося в даній ситуації? Директор університету не зміг або не захотів вислухати цих людей, втрапив колосальні інвестиції в свій університет і отримав конкурента. Дуже багато ми втрачаємо, не вміючи вислухати людину.

Обговорення: Яку помилку допустив директор університету? Чи допускались ви в минулому подібної помилки? Який висновок ви зробили з цієї історії?

11. Вправа «Австралійський дощ»

Мета: забезпечити психологічне розвантаження учасників.

Інструкція: Учасники стають у коло. Чи знаєте ви, що таке австралійський дощ? Ні? Тоді давайте разом послухаємо, який він. Зараз по колу ланцюжком ви будете передавати мої рухи. Як тільки вони повернуться до мене, я передам наступні. Стежте уважно!

- В Австралії піднявся вітер. (Ведучий тре долоні).
- Починає крапати дощ. (Клацання пальцями).
- Дощ посилюється. (Почергове плескання долонями по грудях).
- Починається справжня злива. (Плескання по стегнах).
- А ось град – справжня буря. (Тупіт ногами).
- Але що це? Буря стихає. (Плескання по стегнах).
- Дощ стихає. (Плескання долонями по грудях).
- Рідкі краплі падають на землю. (Клацання пальцями).
- Тихий шелест вітру. (Потирання долонь).
- Сонце! (Руки догори).

Обговорення: Після завершення вправи учасники діляться своїми відчуттями і відповідають на питання: Як ви себе зараз відчуваєте?

Що найбільше сподобалось в австралійському «дощі», а що ні?

12. Вправа «Цивілізована суперечка»

Мета: засвоїти техніки активного слухання.

Два учасники сідають у центр кола. Їм пропонується тема для суперечки (наприклад, «Чи існує кохання з першого погляду?», «У чому сенс життя?», «Щастя – це матеріальний достаток?»). Один з учасників відстоює одну точку зору («за»), інший – протилежну («проти»).

Правила суперечки: ми слухаємо і сперечаємося ефективно, тому перш, ніж висловити свої аргументи, «слухач»: продемонструє І-у техніку ефективного слухання; спробує з'ясувати, чи правильно він зрозумів свого опонента фразою «Якщо я вас правильно зрозумів, ви хотіли сказати, що...» (або будь-якою іншою фразою); і лише, дочекавшись ствердної відповіді, прокоментує (4-та техніка (інтерпретація) ефективного слухання), і висловить свої аргументи (техніка резюмування).

Група уважно стежить, щоб обидві сторони чітко виконували правила суперечки (всі три техніки слухання) і в кінці обирає переможця: того, чії аргументи в суперечці виявилися переконливішими.

Обговорення: В кінці вправи всі висловлюють свої враження від суперечки, намагаються професійно оцінити сильні і слабкі сторони учасників суперечки (переконливість аргументів, емоційність, ефективність невербального спілкування, «прилаштування» до партнера по спілкуванню тощо).

13. Вправа «Зворотний зв'язок»

Мета: проаналізувати роботу кожного члена окремо і дати йому зворотний зв'язок.

Кожний член СПТ одержує інформацію про те, що в його діях, вчинках і словах зустрічає схвалення, що заважає іншим, що ще, на думку учасників, йому варто покращити в майбутньому. Наступне спільне обговорення дає можливість співвіднести побажання із загальною метою групи і повчитись один в одного.

Інструкція: «Я хотів би запропонувати вправу, яка допоможе вам ефективніше працювати в майбутньому як єдина команда. Я виходжу з того, що досі кожен з вас робив багато такого, що решта членів групи сприймала зі схваленням, оскільки це допомагало їм або всій групі в цілому. З іншого боку, я допускаю, що кожен робив і щось таке, що інші вважали непотрібним або навіть шкідливим. Нарешті, я передбачаю, що вам хотілось би, щоб ваші колеги діяли в майбутньому так, щоб команда змогла працювати ще краще. У кожного з вас є власне уявлення про це, я хотів би допомогти вам порозумітися один з одним і прийти до ясних і чітких домовленостей.

Нехай кожен почисить на стіні по одному аркушеві паперу А4, написавши у верхній частині своє ім'я. Аркуш повинен бути розділений на три колонки. У першій колонці напишіть: «Продовжуй і далі...». Інші учасники групи повинні вписати все те, що вони цінують у вашій роботі, і виразити надію на удосконалення цих якостей у майбутньому.

У другій колонці напишіть: «Будь ласка, перестань...». Записи в цій колонці будуть стосуватися таких дій цього члена групи, які вони вважають зайвими, обтяжливими або шкідливими.

У третій колонці напишіть: «Почни у майбутньому...». Записи будуть відображати побажання колег, що стосуються стилю поведінки і дій, які зможуть зробити життя й роботу групи більш ефективними й приємними.

Необхідно дотримуватися таких правил:

- Не вписуйте нічого у другу або третю колонку, поки не зробили запис у першій колонці.
- Підписуйте свої записи.
- Не стійте біля свого аркуша.
- Ви можете написати учасникові групи будь-яку кількість побажань.
- Після того, як ви зробили всі свої записи, сідайте на своє місце.
- Ви можете зняти свій плакат і прочитати його тільки після того, як я оголошу цей етап роботи завершеним».

Нехай кожен учасник уважно вивчить свій плакат. Потім почніть перший обмін враженнями. Після обговорення учасникам тренінгу потрібно буде обдумати, які побажання їм хочеться виконувати, а які – ні. З приводу усіх розбіжностей у групі корисно провести переговори. Так, висунувши конкретні вимоги члену групи, можна запропонувати що-небудь натомість, наприклад: «Будь ласка, перестань так часто мене перебивати, я обіцяю, що буду більш уважним до твоїх висловлювань».

Обговорення: Чи важко було виконати цю вправу? Що ви нового дізналися про себе? Чим корисна для вас була ця вправа? Які труднощі виникали під час виконання вправи?

14. Вправа «Вислухай – поверни»

Мета: тренувати навички активного слухання та партнерської взаємодії.

Ведучий пропонує учасникам, встановлюючи контакт очима, об'єднатися у пари. Для цього необхідно мовчки («домовившись» очима з іншим учасником), знайти собі пару і визначитись, хто з вас буде партнером А, а хто партнером Б.

Ведучий дає учасникам *інструкцію*: «Партнер А розповідає партнеру Б все, що він хотів би повідомити на цей момент про себе.

Ведучий слідкує за часом і повідомляє учасникам, коли він закінчиться (через 2 хв.).

Коли учасники виконують завдання, ведучий повідомляє: «Тепер партнер Б, який слухав партнера А, «повертає» все, що почув, говорячи: «Я почув, що ти...» і розповідь все, що він почув. На відтворення інформації партнеру Б також відводиться 2 хв.

Далі ведучий повідомляє про те, що партнери міняються ролями. Партнер Б розповідає партнеру А протягом 2 хв. все, що він хотів би розповісти про себе. Ведучий слідкує за часом.

Потім партнер А «повертає» почуту інформацію партнеру Б, починаючи словами: «Я почув, що ти...»

Обговорення: Чи вистачило часу на розповідь? Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію? Коли слухали, що відчували? А коли переказували?

15. Тест «Чи вмієте ви слухати»

Інструкція. Вашій увазі пропонується тест на визначення умінь слухати іншу людину.

Перед вами 16 запитань, на кожне з яких ви можете відповісти твердженням «так» чи «ні». Варто пам'ятати, що «правильних» чи «неправильних» відповідей не буває. Головне – намагайтеся відповідати чесно, не намагайтеся справити позитивне враження, відповіді мають відповідати дійсності. Вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому випадку ви зможете краще пізнати себе.

1. Чи терпляче ви чекаєте, доки інший закінчить говорити і дасть вам можливість висловитися?

2. Чи поспішаєте ви прийняти рішення до того, як зрозумієте сутність проблеми?

3. Чи слухаєте ви лише те, що вам подобається?

4. Чи заважають вам слухати співрозмовника ваші емоції?

5. Чи відволікаєтеся ви, коли співрозмовник висловлює свої думки?

6. Чи запам'ятовуєте ви замість основних моментів бесіди якісь несуттєві?

7. Чи заважають вам упередження сприймати інформацію?

8. Чи припиняєте ви слухати співрозмовника, коли з'являються труднощі в розумінні його думки?

9. Чи займаєте ви негативну позицію щодо співрозмовника?
10. Чи завжди ви слухаєте співрозмовника?
11. Чи ставите ви себе на місце того, хто говорить, щоб зрозуміти, що зміусило співрозмовника говорити саме так?
12. Чи берете ви до уваги той факт, що у вас із співрозмовником можуть бути різні погляди на предмети обговорення?
13. Чи припускаєте, що у вас і вашого співрозмовника може бути різне розуміння змісту уживаних слів?
14. Чи намагаєтеся ви з'ясувати причини суперечки, наприклад, різні точки зору, постановка питання?
15. Чи уникаєте ви погляду співрозмовника у бесіді?
16. Чи виникає у вас бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього, випередити його з висновками?

Обробка результатів:

За кожну відповідь «так» нараховується 1 бал, відповідь «ні» – 0 балів.

Інтерпретація:

6 балів і менше. Низький ступінь виразності уміння слухати інших, спрямованість у спілкуванні на себе (тобто задоволення своїх домагань, незважаючи на інтереси партнера). Занижена чутливість в оцінюванні поточної ситуації – коли мовчати і слухати, а коли говорити. Необхідне навчання навичок ефективного слухання;

від 7 до 10 балів. Середній ступінь виразності уміння слухати співрозмовника. Це уміння швидше виявляється ситуативно і залежить від особистісної значимості (зацікавленості) в інформації. Є необхідність в удосконаленні навичок та прийомів активного слухання;

10 балів і більше. Явно виражені уміння слухати інших незалежно від особистої значимості отримуваної інформації. Така людина є сумлінним співробітником (якщо в основі діяльності – спілкування з людьми).

16. Вправа «Тренування уважного слухання»

Мета: відпрацювання вміння слухати свого партнера.

Інструкція: Учасники групи об'єднуються в пари. Тренер дає інструкцію: «увявіть, що один із вас психолог-консультант, а інший – його клієнт. Будемо тренувати уважне слухання. Зараз консультантом буде перший у парі, а клієнт – другий. Другий учасник повинен протягом трьох-чотирьох хвилин розповісти своєму консультантові три речі.

Перше: що ви вважаєте своїми досягненнями в житті? Нехай вони будуть невеликими, але це ваші досягнення. Поділіться ними з консультантом.

Друге: що ви вважаєте своїми невдачами? Ви намагалися щось зробити, чогось досягти, але вам це поки не вдалося. Назвіть свої невдачі.

Третє: на кого ви можете покластися в житті?

Консультанти можуть задавати додаткові навідні запитання, але уважно слухати. Після завершення вправи консультанти представлять групі своїх клієнтів, повторивши якомога точніше й у термінах клієнта його досягнення, невдачі й на кого він може покласти в житті. Все зрозуміло? Почали!

Потім вправа повторюється у зворотньому напрямку: консультантом будуть другі учасники пари, а клієнтами – перші в парах.

Обговорення: Яку роль легше було виконувати?

17. Вправа «Закріплення технік активного слухання»

Мета: закріплення техніки активного слухання.

Інструкція: «Потрібно розповісти своєму співрозмовнику про труднощі в спілкуванні і що виходить добре, а що погано. Той, хто слухає, повинен встановити контакт (рапорт) через чутливість одного з каналів (зорового, слухового, кінестетичного), при цьому використовуючи прийоми активного слухання (з'ясування, відзеркалення почуттів, перефразування, інтерпретація, резюмування)».

Обговорення: Які техніки активного слухання легше застосовувати? Які найважче? Чим можна це пояснити? Як ви оцінюєте свою підготовку до спілкування, зокрема до рефлексивного слухання?

18. Релаксаційна вправа «Сунична галявина»

Мета: навчитися після тривалої роботи знімати напруження з допомогою релаксаційної вправи.

Інструкція: «Сядьте зручно на стілець, закрийте очі, прийміть зручну позу. Зосередьте свою увагу на декількох глибоких вдихах і видихах. Після цього уявіть собі суничну галявину так, ніби вона перед вами. Суниці дозріли, вони навколо вас скрізь. Галявина, схожа на зелений килим, оздоблений червоними коштовностями, на якому яскравим блиском світяться маленькі крапельки ранкової роси. Побудьте на цій суничній галявині. Відчуйте пахоці цвітіння лісових трав. Скуштуйте свіжої, ароматної суниці. Робіть на галявині те, що вам хочеться... Або нічого не робіть, просто побудьте там скільки вам захочеться... Після повернення з галявини поділіться своїми враженнями.»

Обговорення: Учасники розповідають про свої враження, про почуття, які вона викликала, за бажанням, можуть зафіксувати важливу для себе інформацію, якою в майбутньому можуть скористатися для зняття напруженні.

19. Вправа (домашнє завдання) «Зустріч з близькою людиною»

Мета: показати значення невербальних сигналів у встановленні й підтримці контактів під час спілкування.

Закрийте на хвилинку очі і уявіть собі, що ви зустрічаєте свого близького друга (чи подругу). Як ви покажете, що раді йому (їй), що він (вона) вам близький (-а)? Якщо уявили, тоді вам легше буде це зробити. Добре, якщо ви продовжите цю зустріч в такому ж позитивному настрої протягом декількох хвилин.

20. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви відчували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, переключивши увагу інших на себе та ін.)?
- Хто сьогодні вас образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

21. Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 4. Розвиток навичок асертивності

Ти оригінальний від народження. Не дай собі вмерти блідю копією.

Джон Мейсон

Я не можу вивести формулу успіху,

але можу вивести формулу провалу: прагнути догодити всім.

Герберт Байярд Свун

Якщо сумніваєшся, чи дійсно твоя поведінка асертивна, перевір,

чи це хоч трохи збільшить твою повагу до самого себе.

Герберт Фенстергайм, американський психолог, співавтор теорії асертивності.

Мета заняття: сприяти формуванню у студентів навичок асертивної поведінки.

1. Міні лекція «Асертивність»

Розвиток самосвідомості – центральний психічний процес раннього юнацького віку. Найважливіший компонент самосвідомості – самоповага. Це поняття включає і задоволення собою, і прийняття себе, і почуття власної гідності, і позитивне ставлення до себе, і узгодженість свого наявного та ідеального Я. Людина з високою самоповагою вірить у себе і в те, що може подолати свої недоліки. Низька самоповага, навпаки, передбачає стійке почуття неповноцінності, меншовартості, що негативно впливає на емоційне самопочуття і соціальну поведінку особистості. Юнаки і дівчата з заниженою самоповагою залежні від думки оточуючих, легко потрапляють під вплив інших. Занижена

самоповага і комунікативні труднощі знижують соціальну активність юнаків і дівчат.

Тренінгове заняття спрямоване на те, щоб учасники тренінгу краще усвідомлювали та розуміли самі себе. На основі цього самосприйняття у них формується відповідальна – асертивна поведінка.

Асертивність передбачає усвідомлене ставлення до прийняття важливих рішень людиною, вміння відстояти власні переконання, узгодженість поведінки з внутрішніми мотивами й ціннісними орієнтаціями, самостійність і здатність брати на себе відповідальність при прийнятті рішень.

Участь у занятті з асертивності є ефективним методом превентивної роботи з учасниками тренінгу, оскільки вміння впевнено сказати «ні» у ситуаціях психологічного тиску з боку однолітків може попередити залежність від шкідливих звичок та девіантної поведінки. Формування асертивності сприяє зміні у студентів світосприйняття і розширення життєвих можливостей.

Переважно, коли ми говоримо про асертивність, то відразу на думку приходять, що це вміння говорити: «Ні!», але це лише один з аспектів асертивності. Вміння сказати: «Так!» є настільки ж важливе, як і вміння відмовити. Ми асертивні також тоді, коли вміємо прийняти похвалу (просто сказати «Дякую!», – і все), але так само приймати критику. Наша асертивність виявляється і в той момент, коли ми вміємо попросити про допомогу. А це не просто. У певних ситуаціях або щодо певних людей ми, зазвичай, обираємо крайню лінію поведінки: або повністю піддаємося, або стаємо агресивними.

Натомість асертивність означає здатність спілкуватися з іншими, зберігаючи власну думку і не приносячи в жертву свої позиції. Кожен має право бути собою, висловлювати власні емоції, почуття і переконання, розпоряджатися своїм часом і приймати власні рішення. Якщо для тебе проблемою є приймати компліменти інших людей, спробуй просто подякувати, а коли тебе критикують, подумай хвилику, чи критика є обґрунтованою. Якщо критика слухна, скажи: «Маєш рацію, вибач!» Якщо ж ні, то вислови свою думку про це. Коли ти критикуєш інших, поясни, за що. Не узагальнюй, типу: «Ти ніколи не виконуєш обіцянок!», «Мені завжди мама казала, що ти...» Замість того, щоб дорікати: «Ти завжди запізнюєшся!», скажи, що тобі прикро, що людина запізнилася на зустріч. Скажи про свої очікування, наприклад, сподіваєшся, що в майбутньому ця людина задзвонить і попередить, що запізнюється.

На основі свого клінічного досвіду А.А. Лазарус виділив чотири найважливіших класи поведінки, які об'єднує поняття впевненої, «асертивної» поведінки змістовно:

- здатність сказати «ні»;
- здатність відкрито говорити про почуття і вимоги;
- здатність встановлювати контакти, починати і закінчувати розмову;
- здатність відкрито висловлювати позитивні і негативні почуття.

Психологи розглядають асертивність як уміння виражати свої емоції, почуття, думки і переконання, але при цьому зберігаючи власні межі і шануючи

межі інших людей. Але це також вміння говорити: «Ні!», коли не погоджуєшся з іншими. Ти вже, мабуть, мав нагоду переконатися, що коли відмовляєш: «Вибачте, мені дуже прикро, але я не можу цього зробити...», – то, зазвичай, людина продовжує наполягати, аж доки ти скорився і таки зробиш так, як хоче вона. Тому, коли відмовляєш, скажи спокійно, але рішучо «Ні!» Не вигадуй причин, чому не можеш цього зробити. Коротко обґрунтуй свою відмову і не вдавайся в дискусію.

Важливо також полюбити свої помилки. Помилки – це наше все! Вони дозволяють оцінити, що ми зробили не так, і наступного разу вчинити по-іншому. Одна наша помилка (розібрана на частини і проаналізована) варта інколи прочитаної грубої книжки про життєвий досвід десяти інших людей.

Виховати в собі асертивність – не таке просте завдання, яким здається на перший погляд. Воно вимагає впевненості в тому, що те, що ти думаєш і відчуваєш, важливе. Треба відкинути фальшиві упередження щодо себе самого і повірити у власні сили.

Тільки здорове почуття власної гідності допомагає закрити діру в посудині і наповнити її. Ми краще за інших бачимо свої сильні сторони і турбуємося про власні духовні потреби.

Але як полюбити себе, маючи багато недоліків? Будда сказав: «В пошуках людини, яку ви могли б любити і поважати більше, ніж самого себе, ви можете обійти весь Всесвіт. Ви не знайдете таку людину. Ви самі, більше ніж хто б то не був у Всесвіті, заслуговуєте на любов і повагу до себе».

Таке ставлення до себе досить плідне. Ви – головний експерт в своєму житті. І тому тільки ви можете знати, що зробить вас щасливим.

Коли ми йдемо шляхом прийняття і прощення самих себе і наближаємося до воріт, то бачимо, що їх захищає дракон, який не дає нам туди увійти. У дракона є різні імена: низька самооцінка, недостатня впевненість у власних силах і навіть відкрита ненависть до себе. Перш ніж ми зможемо по-справжньому любити інших, ми повинні навчитися любити себе. Для цього є також інша причина: поки ми не приймемо себе, ми подібні пустій посудині, яка чекає, щоб її хтось наповнив. Навіть створюючи добро, ми в глибині душі прагнемо скоріше отримувати, ніж віддавати: «Дивіться, який я хороший, думайте про мене добре, любіть мене». Але схвалення оточуючих мало, щоб заповнити цю посудину. Все витікає в діру всередині душі.

Тренінгові умови, що забезпечують ефективний розвиток асертивності майбутніх фахівців соціономічних професій, це:

- 1) включення до змісту професійної підготовки знань щодо асертивності фахівця;
- 2) формування уявлень про себе й про інших як про рівноправних суб'єктів спілкування;
- 3) активізація суб'єктивного досвіду студентів через включення їх у ситуації спілкування з урахуванням асертивних прав особистості;

4) створення в процесі навчання атмосфери, що сприяє самопізнанню, трансформації й розвитку власної асертивності;

5) забезпечення обміну досвідом щодо прояву асертивності у реальних життєвих обставинах.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Асертивність» 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча про дружбу |
| 2 | Основна | 4. Вправа «Вірш про себе» 5. Вправа (домашнє завдання) «Зустріч з близькою людиною» 6. Вправа «Чарівний ринок» 7. Вправа «Кульки для роздумів» 8. Вправа «Горіхи» 9. Вправа «Про корисність та шкідливість емоцій» 10. Вправа «Вчимося говорити «ні»» 11. Вправа «Ситуація примусу» 12. Вправа «Взаємне прийняття різниці в поглядах» 13. Вправа «Перехрестя» 14. Вправа «Сонце» 15. Тест «Моя самооцінка» 16. Вправа «Модельована ситуація «Цигарка»» 17. Рольова гра «Проблемна ситуація» 18. Мозковий штурм «Чому нам важко сказати «ні»?» 19. Вправа «Незакінчена казка» |
| 3 | Завершальна | 20. Вправа (домашнє завдання) «Два списки» 21. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 22. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча про дружбу

Двоє друзів посварилися. І один з колишніх друзів почав всім знайомим говорити погані слова про свого товариша.

Через деякий час він зрозумів, що був неправий. Він прийшов до свого друга і попросив вибачення.

Тоді його друг сказав:

– Добре! Я тебе пробачу. Тільки за однієї умови.

– За якої умови?

– Візьми подушку і випусти з неї все пір'я на вітер.

Перший друг так і зробив. Він розірвав подушку. А вітер розніс пір'я по всьому селу.

Задоволений друг прийшов до іншого і сказав:

– Виконав твоє завдання. Я прощений?

– Так, якщо ти тепер збереш все пір'я назад у подушку.

Але самі розумієте, що неможливо зібрати все пір'я назад. Так і погані слова, які вже розлетілися по всьому селу, та які почули інші люди, не можна забрати назад.

Обговорення: Ваші думки і почуття з приводу притчі? Який висновок ви зробили для себе?

4. Вправа «Вірш про себе»

Написати «Вірш про себе», продовжуючи перші фрази рядків вірша:

Я ніби пташка, тому що...

Я перетворююся на тигра, коли...

Я можу бути вітерцем, тому що...

Я ніби мурашка, коли...

Я склянка води...

Я почуваю, що я – шматочок танучого льоду...

Я – прекрасна квітка...

Я почуваю, що я – скала...

Я – стежка...

Я ніби риба...

Я – цікава книжка...

Я – пісенька...

Я – миша...

Я – ніби буква «О»...

Я – світлячок...

Я відчуваю, що я смачний сніданок...

Невже це насправді Я?!

5. Вправа (домашнє завдання) «Зустріч з близькою людиною»

Мета: показати значення невербальних сигналів у встановленні й підтримці контактів під час спілкування.

Закрийте на хвилинку очі і уявіть собі, що ви зустрічаєте свого близького друга (чи подругу). Як ви показуєте, що раді йому, що він вам близький? Якщо уявили, тоді вам легше буде це зробити. Добре, якщо ви продовжите цю зустріч в такому ж позитивному настрої протягом декількох хвилин.

Обговорення: Чи допомогла вам уява підготуватися до зустрічі з близькою людиною? Які невербальні сигнали показують про радість зустрічі? Які невербальні сигнали потрібно задіяти, щоб продемонструвати свій позитивний настрій від зустрічі з близькою людиною? Де ще можна використати цей досвід?

6. Вправа «Чарівний ринок»

Мета: розвиток самопізнання на основі рефлексії власних якостей.

Кожен учасник пише на стікерах якості, якими він хотів би мати під написом «куплю». На другому аркуші під написом «продам» або «обмінюю» написати на стікерах якості, яких би хотів позбутися або які заважають.

Учасники ходять по «ринку», здійснюють «купівлю-продаж». Непорушне правило: якості не можна просто віддавати, нічого не отримавши взамін.

Обговорення: Чи легко було знайти якості, які ви хотіли придбати або яких прагнули позбутися. Що вдалося, а що – ні?

Висновок: Всі люди різні. У кожного свій набір якостей, які не завжди нам подобаються. Але, незважаючи на все, ми можемо знаходити спільну мову з іншими людьми.

7. Вправа «Кульки для роздумів»

Мета: розвиток самосвідомості, самопізнання учасників.

Смужки паперу з незакінченими реченнями кладуть у кульки. Кожен учасник по черзі вибирає кульку і зачитує речення, завершуючи його своїми словами. Після кожної відповіді відбувається обговорення, тривалість якого визначає ведучий, який дає сигнал до переходу черги до іншого учасника.

Незакінчені речення:

- Мій найбільший страх – це...
- Коли інші принижують мене, я...
- Я не довіряю людям, які...
- Я гніваюсь, коли хтось...
- Я насправді дуже не люблю в собі...
- Я сумую, коли...
- Вибираючи між «активний» і «пасивний», я назвав би себе...
- Моє найнеприємніше переживання в дитинстві...
- У моєму характері мені найбільше подобається...
- Мені подобається...
- В коледжі...
- Мені не вдалось...
- Мені потрібно...
- Я кращий, коли...
- Я ненавиджу...
- Єдина тривожність...
- Я таємно...
- Я не можу зрозуміти, чому...
- Найкраще, що могло б статись зі мною...
- Найважче всього мені,..
- Якщо б я міг (могла) змінити в собі дещо, я б...
- В людях мені найбільше подобається..., тому що...
- Найбільше від інших людей мені потрібно...

Обговорення: Чи важко було завершити речення? Що ви дізналися про себе? Що ви дізналися про своїх товаришів у групі? Про що говорить тривала пауза перед завершенням речення?

8. Вправа «Горіхи»

Мета: показати важливість і складність пізнання внутрішнього світу людини.

Учасникам пропонується взяти по одному горіху, розглянути його і запам'ятати. Через хвилину всі горіхи ведучий збирає у кошик. Потім висипає у центр кола і просить учасників знайти саме свій горіх.

Обговорення: Чи вдалося знайти свій горіх? За якими прикметами вдалося знайти свій горіх? Чим він відрізняється від інших?

Висновок: Люди, так само, як горіхи, на перший погляд, здаються однаковими. Щоб побачити особливість кожного, потрібен час. Про цінність горіха (людини) роблять висновок по тому, який він всередині... Але декому потрібно себе захистити твердою шкаралупою, щоб почуватися в безпеці і не одразу відкритися іншим.

9. Вправа «Про корисність та шкідливість емоцій»

Мета: показати значення емоцій в житті людини.

Учасники об'єднуються в групи по 3-5 осіб (бажаючи можуть працювати парами) і заповнюють таблицю 2:

Таблиця 2

| Емоція | Її користь | Її шкідливість |
|--------|------------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Для виконання вправи пропонується дослідити почуття: любов, злість. За бажанням учасників в кожній групі обирається для дослідження будь-яке третє почуття.

Обговорення: Чи бувають почуття корисними або шкідливими? Яке значення мають емоції в житті людини? Чи складно керувати емоціями?

10. Вправа «Вчимося говорити «ні»

Мета: вчитись бути асертивним, вчитись говорити «ні».

Один із учасників підходить по черзі до кожного з інших членів групи, які сидять колом. Вони по черзі звертаються до першого учасника з проханням або наказом. Завдання: відмовити, сказати «ні», обґрунтувавши при цьому свою відмову.

Таким чином кожен з учасників проходить коло, навчаючись формулювати свою відмову.

Обговорення: В яких випадках було легше відмовляти: на прохання, на наказ чи на запрошення діяти разом?

11. Вправа «Ситуація примусу»

Мета: моделювання ситуації примусу з боку іншої людини.

Учасникам пропонується розіграти сценку, коли група або хтось один примушує однолітка до того, що йому не хочеться робити.

Обговорення: В групі обговорюються різноманітні наслідки ситуації. Які почуття виникали у тих, хто «примушував» і у тих, хто «піддавався» примусу?

12. Вправа «Взаємне прийняття відмінностей в поглядах»

Мета: відпрацювання навичок асертивності.

Використовуючи асертивний стиль, відреагуй на наступні ситуації:

1). Ти не виконав домашнього завдання, бо мав поважну причину. Викладач почав докоряти: «Ти не виконуєш домашніх завдань, нічого не робиш на заняттях, ще й удома лінуєшся»;

2). Ти – чергова у групі. Треба вимити підлогу, але вдома ти ніколи цього не робила, тому попросила подругу почергувати за тебе. Куратор висловлює незадоволення: «Ось які в нас дівчата! Нічого не вміють робити!»

Обговорення: В яких випадках було легше виявляти асертивність? Чому? Чи легко бути асертивним? Чи завжди нам потрібно бути асертивним?

13. Вправа «Перехрестя»

Мета: виявлення шляхів досягнення життєвих цілей.

Студентам пропонується підійти до «перехрестя» з вказівниками і обрати один з напрямів:

1) «Направо підеш – вибереш найважчий шлях, але тільки на ньому людина через помилки і труднощі може самовдосконалюватися»;

2) «Наліво підеш – доведеться прикласти деякі зусилля...»;

3) «Прямо підеш – найлегший і найкоротший шлях, все станеться саме по собі». За вибором напрямку учасники об'єднуються в групи, в яких вони обґрунтовують свій вибір

Обговорення: Чи важко було вибрати шлях досягнення життєвих цілей? Чим ви можете пояснити свій вибір шляху? Як ви розумієте поняття «зона комфорту»? Як ви можете пояснити вислів: «Людина розвивається тільки тоді, коли долає певні труднощі», «За одного битого – двох небитих дають».

14. Вправа «Сонце»

Мета: розвиток самосвідомості, позитивного самосприйняття.

Хід проведення: учасникам пропонується на вирізаному з кольорового паперу «сонечку» написати: найсильніші сторони свого «Я» на промінцях, а в центрі намалювати свій портрет і написати ім'я.

Обговорення: Чи легко було визначити свої сильні сторони? Як часто ви звертаєте увагу на ваші сильні сторони, чи частіше помічаєте слабкості? Чи допомогла вам вправа краще пізнати інших і самого себе?

15. Тест «Моя самооцінка»

Мета: виявити рівень загальної самооцінки учасників.

Ресурси: бланк опитувальника «Моя самооцінка»

Інструкція: учасникам групи пропонується заповнити опитувальник, що містить 32 твердження, щодо яких можливі п'ять варіантів відповідей.

| Твердження | Дуже часто 4 б. | Часто 3 б. | Іноді 2 б. | Рідко 1 б. | Ніколи 0 б. |
|--|--------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Мені хочеться, щоб друзі підбадьорювали мене | | | | | |
| Постійно відчуваю свою відповідальність за навчання | | | | | |
| Мене хвилює моє майбутнє | | | | | |
| Багато хто ненавидить мене | | | | | |
| Я менш ініціативний, ніж інші | | | | | |
| Мене хвилює мій психологічний стан | | | | | |
| Я боюсь здатися невігласом | | | | | |
| Зовнішність інших набагато привабливіша, ніж моя | | | | | |
| Я боюсь виступати з промовою перед незнайомими людьми | | | | | |
| Я часто роблю помилки | | | | | |
| Шкода, що я не вмю говорити з людьми як слід | | | | | |
| Шкода, що мені не вистачає впевненості у собі | | | | | |
| Я хотів би, щоб інші люди частіше схвалювали мої дії | | | | | |
| Я занадто скромний | | | | | |
| Моє життя марне | | | | | |
| Багато хто неправильно думає про мене | | | | | |
| Мені немає з ким поділитися своїми думками | | | | | |
| Люди чекають від мене забагато | | | | | |
| Люди не дуже цікавляться моїми досягненнями | | | | | |
| Я трохи соромлюсь | | | | | |
| Я відчуваю, що багато людей не розуміють мене | | | | | |
| Я не відчуваю себе у безпеці | | | | | |
| Я часто хвилююсь, та даремно | | | | | |
| Я почуваю себе ніяково, коли входжу до кімнати, де вже сидять люди | | | | | |
| Я почуваю себе скуто | | | | | |

| Твердження | Дуже часто 4 б. | Часто 3 б. | Іноді 2 б. | Рідко 1 б. | Ніколи 0 б. |
|--|--------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Я відчуваю, що люди говорять про мене за моєю спиною | | | | | |
| Я впевнений, що люди майже все сприймають легше, ніж я | | | | | |
| Мені здається, що зі мною має статись якась прикрість | | | | | |
| Мене непокоїть думка про те, як люди ставляться до мене | | | | | |
| Шкода, що я не дуже комунікабельна людина | | | | | |
| У суперечках я висловлююсь тільки тоді, коли впевнений у своїй правоті | | | | | |
| Я думаю про те, чого чекає від мене група | | | | | |
| Всього балів | | | | | |

Обробка результатів

Для виявлення рівня самооцінки потрібно підсумувати бали за всіма 32 судженнями:

Від 0 до 25. Свідчить про високий рівень самооцінки, за якого людина, як правило, не обтяжена «комплексом неповноцінності», правильно реагує на зауваження і рідко піддає сумніву власні дії.

Від 26 до 45. Свідчить про середній рівень самооцінки, коли людина рідко страждає від «комплексу неповноцінності» й лише іноді намагається підлаштуватись під думку інших.

Від 46 до 128. Вказує на низький рівень самооцінки, відповідно людина болісно сприймає критичні зауваження на свою адресу, намагається завжди зважати на думку інших і часто страждає від «комплексу неповноцінності».

Обговорення: Якою буває самооцінка? Як впливає самооцінка на вашу поведінку? Які чинники впливають на формування самооцінки? Що потрібно зробити, щоб здійснити корекцію самооцінки?

16. Вправа «Моделювання ситуація «Цигарка»

Мета: продемонструвати негативний вплив тиску з боку однолітків.

Хід проведення: ведучий запрошує одного з учасників і пропонує йому взяти участь у модельованій ситуації.

Змодельюємо ситуацію: «Зустрілися дві подруги. Одна з них (ведучий) розповідає цікаву історію про «чудо-цигарку», яку їй вчора пощастило отримати від одноклассника. Пропонує разом її спробувати, обіцяючи неймовірні відчуття і відкриття чогось нового й загадкового».

У розігруванні модельованої ситуації важливо якомога реальніше відтворити бажання вплинути, переконати, здійснюючи психологічний тиск на подругу і маніпулювання.

Обговорення: чи важко було відмовити кращій подрузі? Чому? Які саме засоби маніпулювання були застосовані? Що допомогло у відстоюванні власної позиції?

17. Рольова гра «Проблемна ситуація»

Мета: усвідомлення поняття «межа» через рольову гру.

Хід проведення: учасники об'єднуються в чотири групи. Кожна група отримує завдання придумати проблемну ситуацію взаємодії студентів з різними людьми. За допомогою рольової гри зобразити типову модель поведінки, якщо в головного героя:

- неперушна система кордонів;
- пошкоджена система кордонів;
- брак кордонів;
- мури замість кордонів.

Обговорення: Які фактори впливали на поведінку головного героя? Як поведінка головних героїв впливала на взаємостосунки з оточуючими? Що сприяло впевненості у поведінці?

18. Мозковий штурм «Чому нам важко сказати «ні»?»

Мета: усвідомлення учасниками мотивів невпевненої поведінки в ситуації тиску з боку оточення.

Хід проведення: за допомогою мозкового штурму учасники називають причини невміння впевнено сказати «ні» в ситуації психологічного тиску з боку оточення:

- незручно;
- страх погіршити стосунки;
- небажання виглядати невдячним, невихованим;
- через почуття меншовартості;
- страх залишитися самотнім;
- небажання протистояти;
- невпевненість у власних переконаннях;
- незнання власних потреб, бажань, інтересів;
- «Інші подумують, що мені байдуже».

Завершуючи обговорення, ведучий ознайомлює учасників з «Кодексом асертивності».

Кодекс асертивності

Ти маєш право:

- на повагу з боку інших людей;
- самому вирішувати, що тобі необхідно;
- просити те, що тобі необхідно;
- мати свою думку;

- плакати;
- робити помилки;
- сказати «ні», не почувавши себе винним за це;
- заявляти про свої потреби;
- встановлювати свої власні пріоритети;
- висловлювати свої почуття;
- висловлюватися на свою користь, не почувавши себе егоїстом;
- змінювати свою думку;
- не залежати від схвалення інших.

Ведучий. Паралельно з тим, як ми вправляємося у висловленні твердого «ні», відбуваються дивні речі. Наше «так» стає щирим. Якщо ми говоримо «так» будь-кому, ми робимо це вже не зі страху, не з ввічливості і не за звичкою. Ми дійсно маємо на увазі те, що говоримо. Це справжня квітка, що виросла в нашому саду, а не ще один будяк.

А головне, оточення сприйматиме кожне ваше «ні» серйозно і з розумінням. Конструктивній відмові можна навчитися, дотримуючись таких кроків:

Крок 1. Відразу займіть визначену позицію, не придумуйте «поважні» причини.

Крок 2. Повторюйте своє «ні» знову і знову, без пояснення причин і без виправдовувань. Продемонструйте людям, що ви чуєте їхні аргументи, але все одно говорите «ні».

Крок 3. Спробуйте зайняти іншу позицію і сказати партнерові: «Чому ви на мене тиснете?»

Крок 4. Відмовтеся продовжувати розмову: «Я не хочу більше про це говорити».

Крок 5. Запропонуйте компроміс чи альтернативний варіант.

Модель впевненої поведінки передбачає, що людина відчуває реальну можливість впливати на поведінку іншого, знає про свою силу. Тому вона доброзичлива і реалістична.

Тепер кожного разу, коли це доцільно, говоріть тверде усвідомлене «так»: «Так, я буду брати участь у цих змаганнях. Це важливо для мене і моєї групи», «Так, я приберу в кімнаті. Мені дійсно подобається, коли навколо чистота і комфорт».

Сказавши комусь «ні», ви можете відчувати потребу виправдовуватися і вибачатися, можливо, навіть обманювати, тільки щоб не образити. Насправді, деякі вибачення, виправдовування, обман дратують більше, ніж проста відмова.

Просто скажіть «ні»

Якщо потрібно, коротко поясніть: «У мене зараз важлива справа». Не думайте, що ви повинні виправдовуватися перед співрозмовником за кожне сказане вами «ні». Важливо, щоб ви вірили, що воно виправдане.

Отже, асертивній людині притаманні такі характеристики:

- людина вільно висловлює свої думки і почуття;
- може спілкуватися на всіх рівнях: з незнайомими людьми, друзями, сім'єю; це спілкування завжди відкрите, чесне, пряме й адекватне;

- у людини є активна орієнтація в житті; вона добивається того, чого бажає, на протигагу пасивній особистості, яка вичікує, що станеться далі, вона намагається вплинути на події;
- її дії характеризуються самоповагою; розуміючи, що ситуація не завжди буває виграшною, така людина приймає обмеження, але, незважаючи на це, намагається щось зробити, щоб не втратити шанс; вона підтримує свою самоповагу.

Обговорення: Чи часто на вас здійснюють тиск? Як ви ставитесь до кодексу асертивності? Чи легко вам бути асертивним? Що вам заважає бути асертивним?

19. Вправа «Незакінчена казка»

Мета: визначення стилю поведінки у ситуації психологічного тиску, вміння приймати рішення.

Хід проведення: ведучий розповідає учасникам казку «Принцеса».

«Жила на світі красуня Принцеса. Усе в її житті було як у казці – королівство, багатство, любов батьків Короля з Королевою і щасливе майбутнє. Але одного дня Принцеса закохалася в молодого Принца, а він у неї. Ось можна було б і закінчити казку, але насправді вона тільки починається...

Принц з Принцесою дуже кохали один одного, та батьки були проти їх одруження через незрілість віку: «От, мовляв, почекайте ще років п'ять, а там побачимо».

Одного разу, коли Принцеса сиділа зажурина коло вікна, в кімнату залетів голуб і приніс лист від Принца. Принц вмовляв Принцесу втекти з ним в Далекі Далі, де вони разом би знайшли своє щастя... «Буду чекати тебе на світанку коло нашого ставка, кохана», – такими словами завершував Принц свого листа. Зажурилася Принцеса ще більше: «Що ж робити, я так сильно кохаю Принца, що піду заради нього на найвідчайдушніший крок, але тоді я втрачу довіру батьків, яких також дуже люблю». Довго думала принцеса, але врешті решт знайшла вихід...»

Яким, на вашу думку, було рішення Принцеси?

Завдання: учасникам пропонується дописати казку.

Описуючи вибір Принцеси, кожен з учасників керується власними життєвими принципами, цінностями, пріоритетами. На вибір варіантів прийнятого рішення Принцеси проектується ситуація власного вибору.

Обговорення: Чи сподобалася вам ця вправа? Яке розв'язання цієї ситуації вам найбільше імпонує? Як би ви вчинили на місці Принцеси?

20. Вправа (домашнє завдання) «Два списки»

Мета: визначення самоставлення і очікування щодо ставлення з боку оточення.

Завдання: склади два списки: як ти хочеш, щоб поводитися з тобою (твій захист), і як ти хотів би ставитися до самого себе (твої кордони):

1) *Як я хочу, щоб ставилися до мене*

Напиши, як би ти хотів, щоб до тебе ставилися інші

2) *Як я буду ставитися до самого себе*

Напиши, як ти збираєшся ставитися до самого себе

21. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви відчували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перемкнувши увагу інших на себе тощо)?
- Хто сьогодні тебе образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 5. Розвиток емоційного інтелекту як важливої складової комунікативної компетентності

Найголовніше у спілкуванні – почути те, що не було сказано.

Дракер

Немає нічого усередині, все, що усередині, – зовні.

Гете

Людство вступило в еру надзвичайно сильних емоційних навантажень.

Ми можемо протистояти цьому лише, виховуючи волю, навчившись керувати емоціями і розумно переборювати так звані емоційні стреси.

П.К. Анохін

Мета: сформувати в учасників розуміння важливості розвитку емоційного інтелекту для побудови успішної кар'єри; максимально сприяти формуванню вмінь учасників розпізнавати власні емоції, емоції інших дорослих людей і управляти ними; сприяти оволодінню учасниками практичними інструментами діагностики і розвитку емоційного інтелекту; сприяти підвищенню стійкості до життєвих стресових ситуацій різного рівня, а також оволодінню емоційною компетентністю у життєдіяльності.

1. Міні-лекція «Емоційний інтелект»

Поняття «емоційний інтелект» з'явилося в психологічній літературі з виходом у світ відомої монографії Говарда Гарднера [40] «Frames of mind» у 1983 році. У ній фактично вперше було дано визначення поняття «емоційний

інтелект» у двох його формах репрезентації: міжособистісній та внутрішньоособистісній. Під міжособистісним емоційним інтелектом він запропонував розглядати спроможність людини розуміти інших людей, усвідомлювати мотиви їхньої діяльності, ставлення їх до роботи, вирішувати, як краще співпрацювати з цими людьми. Для поняття внутрішньоособистісного емоційного інтелекту він бере за основу властивість людини, спрямовану на себе: спроможність формувати точну адекватну модель власного «Я» та використовувати цю модель, щоб ефективно функціонувати у житті.

Інтерес до поняття «емоційний інтелект» (EQ) з кожним днем зростає. І не випадково: численні дослідження, проведені теоретиками і практиками психології, показали, що рівень особистих досягнень людини великою мірою визначається не класичним показником інтелекту IQ, а емоційними здібностями. Іншими словами, «бути розумним» – зовсім не означає «бути успішним», важливо розбиратися в своїх і чужих емоціях і вміти контролювати їх.

Успіх значною мірою залежить від розумного володіння емоціями, тобто емоційним інтелектом (EQ), яким і визначається характер і рівень сприйняття людиною світу, подій, окремих людей, а також реакція на все, яка в свою чергу впливає на ефективність її дій. *«Завдяки IQ Ви влаштуєтесь на роботу, завдяки EQ – робите кар'єру».*

На відміну від IQ, емоційний інтелект можна розвивати в будь-якому віці. Якщо логічні здібності розвивають до 17 років, максимум до 25 (ось чому так важливо не змарнувати цей період в освіті), то пік розвитку EQ – це 40 років.

У EQ є декілька рівнів.

Перший – усвідомлення своїх емоцій, уміння визначити, яку емоцію відчуваєш в даний момент, визначити, з яких базових емоцій складається складна емоція.

Другий рівень – уміння управляти власними емоціями, визначати джерело і причину їх виникнення, ступінь корисності, змінювати інтенсивність емоцій, замінювати їх на інші.

Третій – усвідомлення емоцій інших людей, визначення емоційних станів за вербальними і невербальними ознаками.

Четвертий – управління емоціями інших людей, цілеспрямована дія на їх емоції. Ось і виходить, що емоційний інтелект – це самосвідомість, самоконтроль, соціальна чуйність та управління стосунками.

Емоційний інтелект і емоційна компетентність

Майер і Селовой виділили чотири складові емоційного інтелекту:

1. Точність оцінки та вираження емоцій. Важливо розуміти свої емоції та емоції інших людей, пов'язані як з внутрішніми, так і з зовнішніми подіями. Це здатність визначати емоції за думками, фізичним станом, зовнішнім виглядом, поведінкою. Це здатність точно визначати емоції та пов'язані з ними потреби.

2. Використання емоцій в розумовій діяльності. Те, як і про що ми думаємо, залежить від того, як ми себе почуваємо. Емоції впливають на розумовий процес і готують нас до певних дій. Ця здатність допомагає зрозуміти, як

використовувати емоції і думати більш ефективно. Керуючи своїми емоціями, людина може дивитися на світ під різними кутами і вирішувати проблеми більш ефективно.

3. Розуміння емоцій. Це означає, що людина вміє визначити джерело емоцій, класифікувати їх, розпізнавати зв'язок між емоціями і словами, інтерпретувати значення емоцій, розуміти складні почуття, переходи між емоціями і подальший розвиток емоцій.

4. Управління емоціями. Як говорилося вище, емоції впливають на мислення, тому їх потрібно враховувати при вирішенні завдань, прийнятті рішень і виборі своєї поведінки. Вміння керувати своїми і чужими емоціями дозволяє використовувати інформацію, яку дають емоції, викликати емоції або усуватися від них.

Другий тип моделей емоційного інтелекту – змішані моделі. Вони інтерпретують його як складне психологічне утворення, яке має і когнітивну, і особистісну природу. До цього типу належить модель ізраїльського психолога Р. Бар-Она. У 1980 році він уперше вводить термін «емоційний коефіцієнт». Емоційний інтелект він розуміє як сукупність некогнітивних (емоційних і соціальних) здібностей, знань і умінь, що впливають на можливість індивіда успішно відповідати вимогам навколишнього середовища і протистояти його тиску. Модель емоційного інтелекту Бар-Она складається з 5 сфер і 15 шкал [39].

1. Внутріособистісна сфера – здібність розуміти себе й управляти собою, куди він відніс самоаналіз (здібність розпізнавати, що ви відчуваєте і чому ви це відчуваєте, і усвідомлювати дію, яку ваша поведінка здійснює на оточення), асертивність (здатність відкрито виражати свої думки і почуття, бути стійким і захищати свою точку зору), незалежність (здібність спрямовувати і контролювати себе), самоповагу (здатність визнавати свої сильні та слабкі сторони, бути хорошою думкою про себе) і самореалізацію (здатність реалізовувати свій потенціал).

2. Міжособистісна сфера – здібність взаємодіяти з іншими людьми – включає в себе емпатію (здібність розуміти, що люди можуть відчувати і думати), соціальну відповідальність (здатність співпрацювати з іншими людьми), міжособистісні стосунки (уміння встановлювати й підтримувати стосунки).

3. Сфера пристосування чи адаптації – здібність бути гнучким і реалістичним – включає в себе адекватну оцінку дійсності (здатність бачити речі такими, якими вони є насправді), гнучкість (здатність узгоджувати свої почуття, думки і дії з умовами, що змінюються), уміння вирішувати проблеми (здатність визначити проблему і потім перейти до створення й виконання ефективного, відповідного рішення).

4. Сфера вміння справитися зі стресом – здібність витримувати стрес і контролювати свої імпульси включає в себе здатність залишатися спокійним і сконцентрованим, конструктивно протистояти несприятливим подіям і здатність відкласти спонуку до негайної дії.

5. Сфера загального настрою – здібність підтримувати реалістичну позитивну установку й бути задоволеним життям, приносити задоволення собі та іншим [39].

Термін «емоційний інтелект» став загальноживаним після виходу праці Д. Гоулмана «Емоційний інтелект» у 1995 році. Синонімічно до цього поняття Д. Гоулман використовував поняття «емоційна компетентність».

Згідно з його концепцією, EQ вираховується як сума показників певних здібностей: самоусвідомлення, самомотивування, стійкість до фрустрації, контроль за імпульсами, регуляція настрою, емпатія, оптимізм [41, 342]. Згідно з його визначенням, емоційна компетентність – це здатність усвідомлювати і визнавати власні почуття, а також почуття інших для самомотивації, для управління власними емоціями і в стосунках з іншими. Д. Гоулман визначає емоційний інтелект як здатність усвідомлювати власні емоції та емоції інших. Він підкреслює, що емоційний інтелект є сукупністю різноманітних властивостей, серед яких самосвідомість, контроль, соціальна чутливість, управління стосунками. Поряд з поняттям емоційного інтелекту ним вводиться поняття емоційної компетентності. На його думку, емоційна компетентність включає дві складові: особистісна компетентність – управління собою (розуміння себе, саморегуляція та мотивація) і соціальна компетентність – встановлення взаємостосунків (емпатія та соціальні навички).

У пізніших дослідженнях емоційної компетентності Керолін Саарні розглядає її як єдність 8 видів здібностей чи вмій:

- усвідомлення власних емоційних станів;
- здатність розпізнавати емоції інших людей;
- здатність використовувати словник емоцій та форми вираження, прийняті в даній культурі;
- здатність симпатичного та емпатичного включення в переживання інших людей;
- здатність розуміти, що внутрішній емоційний стан не обов'язково відповідає зовнішньому вираженню як у самого індивіда, так і в інших людей;
- здатність справлятися зі своїми негативними переживаннями;
- усвідомлення того, що структура та характер взаємовідносин значною мірою визначається тим, як емоції проявляються у відносинах;
- здатність бути емоційно адекватним.

Таким чином, деякі дослідники розрізняють поняття «емоційний інтелект» та «емоційна компетентність». Емоційна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, які дозволяють приймати адекватні рішення та діяти на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої та внутрішньої емоційної інформації. Тоді як емоційний інтелект – це власне процес обробки емоційної інформації, тобто обмежується дієвістю когнітивної сфери [41].

Методичні рекомендації тренеру: основні визначення та моделі емоційного інтелекту різних дослідників для унаочнення варто супроводжувати мультимедійними презентаціями.

Перший крок у розвитку EQ – формування здатності усвідомлювати й оцінювати свої емоції та їх інтенсивність з різних поглядів. Для цього потрібно періодично ставити собі запитання: «Що я зараз відчуваю?», починаючи з базових станів (радість, страх, смуток, злість).

Потім потрібно навчитися визначати джерело емоції і ступінь інтенсивності емоції. Силу емоції можна вимірювати за шкалою від 1 до 10: від мінімальної інтенсивності, коли управління емоцією не вимагає зусиль, до дуже високої, коли емоція некерована. Ця шкала дозволить усвідомити й оцінити нюанси ваших відчуттів. Це допоможе навчитися знижувати ставлення до цієї емоції до оптимального рівня.

Наступний крок – розширення діапазону емоцій. Складіть свою абетку емоцій, спробуйте оцінювати емоційний стан інших людей.

Намагайтеся зрозуміти й усвідомити, що з вами відбувається, коли ви займаєтеся тією чи іншою справою. Вчіться говорити про свої емоції, переводити почуття й емоції в слова. Адже багато взаємин ламаються від недовомленості і непорозуміння.

Сенс розвитку емоційного інтелекту полягає в тому, щоб вибудовувати конструктивні стосунки і досягати успіху в своїх справах.

Згідно з К. Роджерсом, здатність одного індивіда допомагати іншому, перш за все, залежить від створення теплих, щирих емпатійних стосунків. Його визначення емпатійної поведінки свідчить, що психолог повинен відчувати внутрішній світ клієнта так, ніби це його власний світ.

Навички емоційного інтелекту

Перевірте себе за 10-бальною шкалою

1. Ви легко піддаєтесь стресу

Коли почуття накопичуються, вони швидко перетворюються в дискомфортні відчуття напруженості, стресу і тривоги. Безадресні емоції напружують розум і тіло. Емоційно-інтелектуальні навички допомагають зробити стрес більш керованим, дозволяють визначати і вирішувати складні ситуації, поки вони не загострилися до межі.

Люди, які не мають навичок емоційного інтелекту, користуються іншими, менш ефективними засобами управління настроєм. Вони в два рази частіше відчувають тривогу, депресію, піддаються наркотичній залежності і допускають думки про самогубство.

2. У вас труднощі із самоствердженням

Люди з високим EQ поєднують у собі хороші манери, співчуття і доброту зі здатністю самостверджуватися і встановлювати межі. Це дипломатичне поєднання ідеально підходить для вирішення конфліктів. Більшість людей за замовчуванням схильні до пасивної або агресивної поведінки. Емоційно інтелектуальні люди залишаються збалансованими і впевненими, утримуючи себе від неконтрольованих емоційних реакцій. Це дозволяє їм нейтралізувати складних і токсичних людей, не наживаючи ворогів.

3. У вас обмежений емоційний словник

Всі люди відчувають емоції, але мало хто в змозі точно визначити, що саме вони переживають. Дослідження показує, що це можуть зробити тільки 36% людей, і це проблема, оскільки невизначені емоції часто бувають неправильно інтерпретовані, а це призводить до нерационального вибору і помилкових дій. Люди з високими EQ керують своїми емоціями, тому що розуміють їх, Вони використовують великий словниковий запас, щоб описати свої почуття. Багато людей описують свій стан простим словом «погано», а емоційно розвинені особистості можуть точно визначити, відчувають вони «роздратування», «розчарування», «образу» чи «тривогу». Чим точніше ви підбираєте слова, тим краще ви розумієте, що саме відчуваєте, що викликало це почуття, і що ви повинні робити у зв'язку з цим.

4. Ви швидко робите висновки і наполегливо їх захищаєте

Люди, які відчувають брак EQ, швидко формулюють думку, а потім піддаються дії упередження: збирають докази того, що підтверджує їхню думку, і ігнорують будь-які докази зворотного. Вони вперто сперечаються, щоб довести свою правоту. Це особливо небезпечно для лідерів, оскільки їхні ідеї стають стратегією всієї команди. Емоційно розумні люди намагаються «помаринувати» свої ідеї, тому що знають, що початковими реакціями рухають емоції. Вони дають собі час, щоб розробити і розглянути можливі наслідки і контраргументи. Потім вони розкривають свою доопрацьовану ідею у найбільш ефективний спосіб, беручи до уваги потреби і думки аудиторії.

«Без сумніву, емоційний інтелект зустрічається рідше, ніж книжкові знання, але мій досвід говорить, що він насправді є значно важливішим у формуванні лідера. Його не можна ігнорувати». Джек Уелч.

5. Ви зберігаєте в собі образи

Негативні емоції, що супроводжують образу, насправді – реакція на стрес. Навіть думки про подію переводять ваше тіло в режим «бий або біжи» – механізм виживання, який змушує вас встати і боротися або бігти в гори, зіткнувшись із загрозою. Коли загроза неминуча, ця реакція має важливе значення для вашого виживання, але коли загроза – це стара історія, цей стрес шкодить вашому тілу і з часом може мати руйнівні наслідки для здоров'я. Дослідники з Університету Еморі показали, що схильність до стресу спричиняє високий кров'яний тиск і хвороби серця. Зберігаючи свою образу, ви зберігаєте і стрес, тому емоційно розвинені люди знають, що цього потрібно уникати за будь-яку ціну. Відпускаючи образи, ви не тільки відчуваєте себе краще зараз, але й сприяєте поліпшенню свого здоров'я в майбутньому.

6. Ви занадто переживаєте помилки

Емоційно інтелектуальні люди дистанціюються від своїх помилок, але при цьому не забувають їх. Тримаючи свої помилки на безпечній відстані, яка, втім, дозволяє звертатися до них час від часу, такі люди здатні успішно адаптуватися для майбутніх змін. Для цього потрібен чіткий і свідомий підхід. Якщо ви переживаєте свої помилки надто довго, це підвищує занепокоєння і невпевненість,

але якщо ви забуваєте їх повністю, то вони можуть повторитися. Потрібно вміти перетворювати невдачі в часточки поліпшення. Це вчить кожного разу вставати після падіння.

7. Ви часто відчуваєте, що вас не розуміють

Коли вам не вистачає емоційного інтелекту, важко зрозуміти, як взаємодіяти з іншими. Ви відчуваєте, що вас не розуміють, тому що не можете передати повідомлення таким чином, щоб люди могли його зрозуміти. Емоційно розвинені люди знають, що вони не завжди ідеально пояснюють свої ідеї. Вони вловлюють момент, коли люди не розуміють їх пояснень, корегують свій підхід, і знову подають ідею таким чином, щоб все було зрозуміло.

8. Ви не знаєте своїх тригерів

У кожної людини є свої тригери – ситуації і люди, які смикають нас за ниточки і змушують діяти імпульсивно. Емоційно розвинені індивіди вивчають свої тригери і використовують ці знання, щоб уникнути таких ситуацій і таких людей.

9. Ви не гніваєтеся

Емоційний інтелект не означає, що людина завжди має бути милою і доброю. Він дає можливість керувати своїми емоціями, щоб досягти кращих результатів. Іноді це означає, що потрібно продемонструвати, що ви засмучені або розчаровані. Постійно приховувати свої емоції за маскою щастя і позитиву – це непродуктивно. Емоційно розвинені люди усвідомлено використовують негативні і позитивні емоції у відповідних ситуаціях.

10. Ви звинувачуєте інших людей у тому, що вони змушують вас відчувати

Емоції приходять зсередини. Дуже зручно пояснювати ваші почуття діями інших людей, але ви повинні взяти на себе відповідальність за свої емоції. Ніхто не може змусити вас відчувати те, чого ви не хочете. Впевненість у зворотному тягне вас назад.

11. Ви легко ображаєтеся

Якщо у вас є тверде розуміння того, яка ви людина, то чийсь слова і вчинки не зможуть вивести вас із себе. Емоційно розвинені люди впевнені в собі і володіють широкими поглядами, а також досить товстою шкірою. Ви можете навіть жартувати над собою або дозволяти іншим людям жартувати про вас, тому що вмієте подумки провести межу між гумором і приниженням.

Висновки

На відміну від вашого IQ, ваш EQ здатний змінюватися. Неодноразово повторюючи нові емоційно-інтелектуальні моделі поведінки, ви зможете зробити їх звичними. Ваш мозок закріплює використання цих нових моделей, а старі, деструктивні форми поведінки відмирають. І незабаром ви почнете використовувати навички емоційного інтелекту, навіть не замислюючись про це. (За матеріалами «Ідеономики»)

У ході тренінгу ми розглянемо поняття емоційного інтелекту та емоційної компетентності, згадаємо поняття емоцій та почуттів, їх класифікації,

навчимося точно диференціювати емоції й почуття. У дослідженнях з'ясовано, що фахівці соціономічних професій мають труднощі в розумінні власних емоцій та в управлінні ними, тому нашу роботу спрямуємо на розвиток, перш за все, навичок рефлексії та саморегуляції.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Емоційний інтелект» 2. Вправа «Ритуал початок заняття» 3. Притча «Істина – в серці» 4. Вправа «Мій щасливий день» |
| 2 | Основна | 5. Вправа «Контур людини» 6. Вправа «Характеристики емоційної компетентності» 7. Вправа «Десять кімнат» 8. Вправа «Самооцінка комунікативних навичок» 9. Медитація «Троянда» 10. Вправа «Список почуттів» 11. Притча «Почуття образи» або Індійська притча «Три фігурки» 12. Вправа «Контраст» 13. Вправа «Діснейленд» 14. Вправа «Глибоке дихання» 15. Вправа (домашнє завдання) «Два списки» 16. Вправа «Океан спокою» 17. Вправа «Розум, почуття, тіло» 18. Вправа «Рефреймінг» |
| 3 | Завершальна | 19. Вправа (домашнє завдання) «Безпечне місце» 20. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 21. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа. «Ритуал початку заняття»

3. Притча «Істина – в серці»

Згідно зі східною легендою, боги вирішили створити Всесвіт. Вони створили зірки, сонце, місяць, моря, гори, квіти, хмари, згодом людину і наостанок – Істину. Задумалися боги над тим, куди сховати Істину, щоб людина не змогла її знайти. «Давайте розмістимо її на найвищій гірській вершині», – сказав один. «Давайте сховаємо її на найвіддаленішій зірці», – сказав другий, «Давайте покладемо її на дно глибокої і темної безодні, «Давайте розмістимо її на зворотному боці місяця». Нарешті наймудріший і найстаріший Бог сказав: «Ми сховаємо Істину в серці людини. Вона буде шукати її у Всесвіті, не знаючи, що носить її постійно в собі».

Про що ця притча? Істина знаходиться усередині нас самих. Стародавні араби вважали, що кожна людина – це великий правитель, у розпорядженні якого є три мудрих візира з іменами – Розум, Почуття і Тіло. Коли великому

правителю необхідно ухвалити рішення, він уважно і з повагою вислуховує трьох власних візирів. Іноді він погоджується з одним із них: Розумом, Тілом чи Почуттями, а деколи вислухає всіх – і зробить по-своєму. Ким насправді є арабський великий правитель? Це є наш внутрішній спостерігач, який постійно тримає в полі зору власні думки, емоції, почуття, тілесні реакції. Емоційне самоусвідомлення – здатність розуміти свої емоції і почуття та причини, що їх викликали. Це заняття спрямоване на покращення емоційного самоусвідомлення.

4. Вправа «Мій щасливий день»

Мета: формування позитивної емоційної атмосфери в групі; продовження знайомства членів групи.

Члени Т-групи закривають очі. Протягом хвилини намагаються згадати і візуально уявити щасливий день або миті зі свого життя. Після цього всі розповідають про цей день (миттєвості), діляться враженнями, ставлять один одному запитання і відповідають на них. В кінці вправи діляться почуттями, думками, роблять висновки про те, що таке щастя, з чим це пов'язано, з якими подіями, людьми, цінностями тощо.

Примітка: Тренеру важливо звернути увагу на те, що збігається у відповідях учасників тренінгу, знайти загальне, виділити головне.

Обговорення: Які труднощі були під час виконання вправи? Чи дізнались щось нове про себе? У яких ситуаціях можна використовувати цю вправу?

5. Вправа «Контур людини»

Мета: дослідження й аналіз власних почуттів, усвідомлення свого емоційного стану.

Хід вправи: Тренер роздає чисті аркуші паперу і озвучує наступну інструкцію: «Намалюйте на аркуші паперу силует людини. Впишіть, «поселіть» всередині цього силуету почуття, емоції. Для цього підберіть кожному з них відповідне місце та колір, зафарбуйте силует».

Обговорення: Учасники сідають колом і обмінюються враженнями, розповідаючи про те, які почуття вони «поселили» всередині силуету людини. Важливо, щоб кожен учасник усвідомив свої домінуючі почуття, емоції, переживання.

Додатковий матеріал. Класи емоційних станів:

Настрій – найпоширеніший емоційний стан, що характеризується слабкою інтенсивністю, тривалістю, іноді невизначеністю та неясністю переживань.

Пристрасть – виразне, визначене, сильне, глибоке, тривале, усвідомлене емоційне переживання. Воно активізує діяльність людини, підпорядковує собі всі її думки та вчинки, мобілізує на подолання перешкод, на досягнення поставленої мети.

Афект – емоційне переживання, що характеризується різко вираженою інтенсивністю та відносною короткочасністю.

Класифікація емоцій за ступенем збудження чи заспокоєння.

Стенічні емоції – підштовхують до вчинків, висловів, збільшують напруження.

Астенічні емоції – характеризуються пасивністю, бездіяльністю (страждання, неспокій, страх).

За наявністю відтінків задоволення або незадоволення розрізняють:

Позитивні емоції – породжуються узгодженням обставин з нормами, що відповідають світогляду цієї особи (задоволення, радість, захоплення, замилювання, самовдоволення, впевненість, задоволеність собою, повага, довіра, симпатія, ніжність, любов, подяка тощо).

Негативні емоції – породжуються відхиленням обставин від параметрів життєдіяльності конкретної людини як особистості (горе (скорбота), невдоволення, туга, сум, нудьга, розпач, засмучення, тривога, переляк, страх, жах, жалість, жаль, розчарування, образа, гнів, презирство, обурення, гордість, ворожість, заздрість, ненависть, злість, ревності, сумнів, розгубленість, зняковілість, сором тощо).

Стрес (від англ. Stress – «тиск, натиск, напруга») – психічний стан загального збудження, психічної напруги під час діяльності у важких, незвичних, екстремальних ситуаціях; неспецифічна реакція організму на умови середовища, які різко змінюються. Вплив стресу на діяльність – позитивний, оптимізуючий або негативний аж до повної дезорганізації (дистрес).

Виділяють два види стресу – психічний (інформаційний та емоційний: ситуація загрози, образи, небезпеки тощо) і фізіологічний.

Психологічний або емоційний стрес – це комплексна реакція людини на особливості взаємодії між особистістю і навколишнім світом. Він включає в себе як первинні емоційні та поведінкові реакції на екстремальні дії біологічного чи соціального середовища, так і фізіологічні механізми, що лежать в їх основі.

Також окремо виділяють: нижчі емоції, що пов'язані з безумовно-рефлекторною діяльністю, ґрунтуються на інстинктах та є їх вищим виразом (емоції голоду, спраги, егоїзму тощо) і вищі емоції, дійсно людські емоції-почуття: обов'язку, любові, товариства, сорому тощо.

Міміка – універсальний спосіб прояву емоцій серед людей незалежно від расової та соціальної приналежності.

Емоційне вигорання – вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового відключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравмуючі впливи. Емоційне і/або фізичне виснаження – основна складова «професійного вигорання», переживання зниженого емоційного фону, відчуття емоційного перенапруження, спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів (людина відчуває, що не може віддаватися роботі з таким самим натхненням, бажанням, як раніше).

Професійне вигорання – негативні наслідки міжособистісних комунікацій (в контексті професійної діяльності); синдром «психічного вигорання» (burnout – «згорання», «загасання горіння», «вигорання»).

Психічна саморегуляція – система складного реагування мозку та нервової системи людини на зовнішні та внутрішні подразники, що спрямована на підтримку балансу між психофізіологічним й енергетичним станом людини та

умовами навколишнього простору. Психічна саморегуляція – це свідомо контрольований людиною психічний самовплив з метою поліпшення свого стану.

6. Вправа «Характеристики емоційної компетентності»

Мета: побудова учасниками власної моделі емоційно компетентної особистості.

Хід вправи: Тренер ділить групу на 3-4 підгрупи і пропонує кожній підгрупі представити у вигляді презентації власне бачення характеристик (складових) емоційної компетентності. На виконання завдання відводиться 15 хв. По завершенню роботи кожна підгрупа презентує свою модель.

Час презентації, уточнення і обговорення. Після того, як усі підгрупи представили свої проекти, тренер підсумовує результати групової роботи та ще раз наголошує на особистісних характеристиках (факторах) емоційної компетентності.

7. Вправа «Десять кімнат»

Мета: усвідомлення учасниками власної моделі поведінки під час прояву різних емоцій.

Хід вправи: Тренер роздає учасникам заготовлені бланки і озвучує наступну інструкцію: «Уявіть, що ви живете в будинку, в якому 10 кімнат: радості, страху, печалі, злості, агресії, щастя, надії і ще три. Які? Вирішувати і називати Вам. Намалюйте в кожній кімнаті її символи і дайте відповідь на наступні запитання: як часто Ви там буваєте? В якій з кімнат черпаєте сили, а в якій, навпаки, втрачаєте?»

Обговорення: У яких кімнатах вам подобається бувати, а в яких – ні? Які почуття ви вважаєте позитивними, а які – негативними? Як довго ви буваєте в різних кімнатах?

8. Вправа «Самооцінка комунікативних навичок»

Мета: визначення самооцінки комунікативної компетентності.

Психолог малює на фліпчарті драбинку комунікативної майстерності. Знизу догори рівень майстерності зростає. Завдання учасників – відповідно до власних уявлень, визначити свій щабель і намалювати на ньому себе.

Обговорення: Легко чи важко було знайти своє місце на драбинці? Які асоціації, думки, почуття виникають, коли дивитися на цей малюнок? Який рівень майстерності характерний для більшості учасників?

Комунікативного досвіду людина набуває під час безпосередньої взаємодії з іншими людьми.

9. Медитація «Троянда»

Мета: опанувати один із методів медитації та зняти внутрішнє напруження, розслабитися, а також здійснити контакт з підсвідомістю.

Перед проведенням медитації необхідно попросити учасників сісти зручно (руки вільно лежать на колінах; зняти окуляри, якщо вони є), якнайкраще розслабитися і закрити очі.

Вправа на відчуття внутрішнього розкриття. Уявіть кущ троянди: коріння, стебла, листя, а на верхечку – бутон. Бутон закритий і оточений зеленими чашолистками. Деякий час розглядайте всі деталі.

А тепер уявіть, що чашолистки стали розкриватися, розвертатися назовні, відкриваючи погляду приховані раніше пелюстки – ніжні, тонкі, все ще закриті.

Тепер починають повільно розкриватися самі пелюстки. Поступово, як це відбувається, ви усвідомлюєте, що в глибині вашої істоти також відбувається якийсь розквіт. Ви відчуваєте, як в вас щось розкривається і поступово виходить на світло усвідомлення.

Дивлячись на троянду, ви відчуваєте, що вона відкривається в тому ж темпі, що і ви. Її розкриття – це ваше розкриття. Ви продовжуєте спостерігати, як троянда відкривається світлу і повітрю, являючи себе світові в усій красі. Ви вдихаєте її аромат і вбираєте його своїм еством.

Тепер вдивіться в самий центр, в джерело рушійних його життєвих сил. Нехай звідти з'явиться образ. Цей образ буде висловлювати те прекрасне, значуще, творче, що хоче вийти зараз на світло свідомості з глибин вашої істоти. Це може бути образ чого завгодно. Нехай він виникне сам собою без вашої участі. Споглядайте якийсь час цей образ, переймаючись його змістом. Образ може щось повідомити вам за допомогою слів і без них. Будьте готові прийняти це повідомлення.

Обговорення: Чи важко було здійснити медитацію? Які виникли труднощі? Чи відбувся контакт з підсвідомістю? Ви отримали повідомлення? Що ви дізналися про себе?

10. Вправа «Список почуттів»

Мета: збагатити систему понять, пов'язаних з переживанням, а також провести діагностику емоційної сфери.

В житті всі ми переживаємо різні почуття – позитивні, негативні. Згадайте їх назви. Запишіть у два стовпчики: зліва – позитивні, справа – негативні.

На виконання завдання відводиться 3-5 хв. Після чого студенти підкреслюють найприємніші серед перших і найнеприємніші серед других і порівнюють, скільки згадалося позитивного і скільки – негативного.

(Це завдання, крім розвивального значення, і насамперед, збагачення системи понять, пов'язаних з переживаннями, має ще й діагностичне значення. Якщо негативних емоцій названо більше, студенту необхідно більше уваги й емоційної підтримки, тому, що в нього, можливо, великий негативний досвід міжособистісних відносин. В таких випадках можна запитати, коли (в якій ситуації) виникає те почуття, яке виділене як найнеприємніше, а коли – найприємніше.)

Обговорення: студенти діляться враженнями від виконання вправи, а також акцентують увагу на тих студентах, які мають великий негативний досвід.

11. Притча «Почуття образи»

Учень запитав учителя:

– Ти такий мудрий. Ти завжди в хорошому настрої, ніколи не злишся. Допоможи і мені бути таким.

Учитель погодився і попросив учня принести картоплю і прозорий пакет.

– Якщо ти на кого-небудь розсердишся і затаїш образу, – сказав учитель, – то візьми цю картоплину. З одного її боку напиши своє ім'я, з іншого – ім'я людини, з якою стався конфлікт, і поклади цю картоплину в пакет.

– І це все? – здивовано запитав учень.

– Ні, – відповів учитель. Ти повинен завжди цей мішок носити з собою. І кожного разу, коли на кого-небудь образишся, додавати в нього картоплину. Учень погодився.

Пройшов деякий час. Пакет учня поповнився ще декількома картоплинами і став вже досить важким. Його дуже незручно було завжди носити з собою. До того ж та картопля, яку він поклав з самого початку, стала псуватися. Вона вкрилася слизьким брудним нальотом, деяка проросла, деяка зацвіла і стала неприємно пахнути.

Учень прийшов до вчителя і сказав:

– Це вже неможливо носити з собою. По-перше, пакет занадто важкий, а по-друге, картопля зіпсувалася. Запропонуй що-небудь інше.

Але вчитель відповів:

– Те ж саме відбувається і у тебе в душі. Коли ти на кого-небудь злишся, ображаєшся, то у тебе в душі з'являється важкий камінь. Просто ти це відразу не помічаєш. Потім каменів стає все більше. Вчинки перетворюються на звички, звички – на характер, який народжує смердючі вади. І про цей вантаж дуже легко забути, адже він занадто важкий, щоб носити його постійно з собою.

Я дав тобі можливість простежити весь цей процес збоку. Кожного разу, коли ти вирішиш образитися або, навпаки, образити когось, подумай, чи потрібний тобі цей камінь?

Ми звикли вважати, що в образах немає «нічого такого». Проте, почуття образи дуже ускладнює нам життя, хоч ми про це і не знаємо. Образа тягне нас назад, і ми втрачаємо море енергії, яку могли витратити на інші справи.

Обговорення: Які почуття викликали у вас описи учасників? З чим згодні, з чим ні? Які ваші дії після отриманого зворотного зв'язку?

Індійська притча «Три фігурки»

Одного разу Акбар, індійський цар, отримав в подарунок три абсолютно однакові золоті фігурки. Дарувальник сказав також, що в кожній фігурки – своє призначення і своя цінність. Чим же відрізнялися вони одна від одної? Це питання повинні були вирішити радники царя. Скільки не шукали вони відмінності, але так і не виявили їх. Один з мудреців – Бірбал – проте, продовжував свої пошуки. Нарешті, в кожній з фігурок він виявив по маленькому отвору в вухах. У них-то мудрець і розмістив тонку золоту нитку. Тоді і стало помітно, що

в одній нитка вийшла з другого вуха, в іншій – з рота, а в третій фігурки нитка пройшла через серце. Настав час розтлумачити цінність і значення фігурок. Бірбал так пояснив їх царю:

– Рішення таке. Перша фігурка – символ людини, у якої в одне вухо влітає, а з іншого вилітає. Друга нагадує нам людину, яка, ледь вислухавши сказане, поспішає розповісти про почуте іншим. Третя фігурка символізує людину, яка, почувши від інших щось, намагається пропустити це через власне серце. Ця фігурка – найцінніша з трьох.

12. Вправа «Контраст»

Мета: ознайомлення та навчання навичкам використання засобів емоційної саморегуляції в умовах складної професійної комунікації.

Хід вправи: Учасники навчаються швидко знімати напруження, роздратування, знижувати агресивність, мобілізуватись. Тренер дає інструкцію учасникам тренінгу: «Сядьте зручно, стисніть праву руку в кулак (максимально сильно). Тримайте міцно стиснуту руку близько 12 сек. Розслабтеся та з заплющеними очима прислухайтесь до відчуття знятого напруження (це може бути тепло, жар, пульсація, набухання тощо). Те саме повторіть лівою рукою, потім чергуйте напруження і розслаблення двома руками одночасно. (Руки мають тремтіти від напруження. Пауза – 10 сек».

Обговорення: група ділиться своїм станом та відчуттями.

13. Вправа «Діснейлэнд»

Мета: оволодіти на практиці прийомами психологічного захисту; розвивати вміння учасників концентруватися на собі, своїх переживаннях та відчуттях; розвивати схильність до аналізу, рефлексії, емоційної стійкості; допомогти учасникам тренінгу долати внутрішні бар'єри зняття негативних емоцій, переживань; навчитись переживати почуття власної психологічної захищеності.

Ресурси: записи музики, що створює позитивний емоційний фон.

Хід вправи. Болючість психологічного удару можна пом'якшити, а то й зовсім звести нанівець, якщо поводитися з усіма людьми, як з малими дітьми. Ви ж не ображаєтеся на нетямущих дітей? Уявіть собі, що ви опинилися один проти цілої групи негативно налаштованих до вас людей. Перевага сил на їхній стороні. І у вас всього один шанс переламати ситуацію: уявити їх групою дітей на ігровому майданчику. Вони зляться, вередують, кричать, розмахують руками, кидають на підлогу іграшки, топчуть їх ногами. Загалом, всіляко намагаються вивести вас із себе. Але ви, як доросла, мудра людина, ставитесь до їхніх дій, як до дитячих витівок, і продовжуєте зберігати незворушний спокій доти, поки вони не видихнуться. Ви не сприймаєте їхні слова, як образи. Вам все це смішно спостерігати, як дорослій людині.

Обговорення: Чи вдалося вам уявити себе в цій ситуації? Як ви в ній себе поводити? Чи готові ви до реальних аналогічних ситуацій? Що вам сподобалося

в цій вправі? Чи можна ваш досвід, який отримали на цій вправі, поширити на інші конфліктні ситуації, які виникають у реальному житті?

14. Вправа «Глибоке дихання»

Мета: оволодіти простим і доступним способом зняття нервового напруження.

Дихання заспокоює нервову систему і гасить емоції. Коли ми глибоко дихаємо, то позбуваємося думок, що нас хвилюють, відчуваємо, що можна контролювати свої думки, а не підкорятися їм.

Глибоко вдихніть носом, порухайте до п'яти, після чого повільно випускайте повітря через рот (губи напівстулені), при цьому рахуйте до десяти або більше, так довго, як зможете. Відчуйте, як зникає напруження.

Обговорення: учасники діляться результатами, які вони отримали під час виконання вправи.

15. Вправа (домашнє завдання) «Два списки»

Мета: визначення самоставлення і очікування щодо ставлення з боку оточення.

Завдання: склади два списки – як ти хочеш, щоб поводитися з тобою (твій захист), і як ти хотів би ставитися до самого себе (твої кордони).

Як я хочу, щоб ставилися до мене

Напиши, як би ти хотів, щоб до тебе ставилися інші

Як я буду ставитися до самого себе

Напиши, як ти збираєшся ставитися до самого себе.

Обговорення домашнього завдання «Два списки».

Обговорення: Які труднощі відчували під час виконання вправи? Який список було легше скласти і чим це можна пояснити? Чи допомогли списки краще пізнати самих себе? Як ваше самоставлення впливає на розуміння власних кордонів? Що ви плануєте змінити у своєму самоставленні, власній поведінці, взаєминах для того, щоб оточуючі ставилися до вас саме так, як ви б хотіли? Який результат ви отримали завдяки виконанню вправи?

16. Вправа «Океан спокою»

Мета: оволодіти на практиці прийомами психологічного захисту; розвивати вміння учасників концентруватися на собі, своїх переживаннях та відчуттях; розвивати схильність до аналізу, рефлексії, емоційної стійкості; допомогти учасникам тренінгу подолати внутрішні бар'єри зняття негативних емоцій, переживань; навчитись переживати почуття власної психологічної захищеності.

Ресурси: записи музики, що створює позитивний емоційний фон.

Хід вправи. Уявіть себе головним героєм притчі: «Океан приймає води багатьох бурхливих річок, а сам при цьому залишається нерухомим. Той, у кого так само впадають всі думки й емоції, залишається неупередженим у спокої».

— □
Обговорення: Що вам сподобалося в цій вправі? Чи можна ваш досвід, який отримали на цій вправі, поширити на інші конфліктні ситуації, які виникають у реальному житті?

17. Вправа «Розум, почуття, тіло»

Мета: гармонізувати розум, почуття і тіло.

Учасник вибирає з групи трьох осіб, які будуть його «розумом», «почуттями», і «тілом». Потім він надає кожному з них певної форми та також складає з них скульптурну групу, яка відображатиме стан цих частин. Після того, як розподілені ролі між партнерами, і вони стали «частинами» учасника, вони повинні поділитися з ним своїми враженнями, розповісти, як їм було відчувати себе його почуттями, тілом і розумом.

Обговорення: Чи побачили ви різницю в ступені усвідомлення своїх частин (розум, емоції, тіло)? Що потрібно зробити, щоб їх гармонізувати? Чи впливає на людину дисгармонізація розуму, емоцій і тіла? Як саме впливає?

18. Вправа «Рефреймінг»

Мета: навчитися змінювати свою думку на протилежну (як «мінуси» перетворити на «плюси»), тобто навчитися елементам позитивної психотерапії.

В основу покладено метод, який дозволяє змінити точку зору людини на іншу, навіть протилежну (зміна рамок сприйняття). Знайти в ситуації іншу сторону, більш позитивну. Наприклад, проходячи тренінг в ті дні, коли можна було працювати і заробляти, люди думають: «Замість того, щоб заробляти гроші, ми зараз витрачаємо час на навчання». Рефреймінг: «Те, чого ми навчимося, дозволить нам надалі більше заробляти». Інший приклад: «Зараз ми впроваджуємо нові технології, і це вимагає багато часу». Рефреймінг: «Ми зараз забезпечуємо собі великий часовий вигреш на майбутнє». Відзначивши негатив, знайти вигоду, користь, позитив, використовуючи сполучник «проте». Зроблена помилка – проте тепер точно відомо, чого не варто робити в майбутньому. Дійсно, зараз дуже напружена робота – проте вона дозволить виконати план. Неприємна в спілкуванні людина – проте розумна, й у неї багато чому можна навчитися.

Завдання. Об'єднайтеся у пари. Отримайте підказки (кейси) фраз (емоцій / ситуацій), які ви будете аналізувати. Для зручності – розділіть аркуш паперу на дві частини. В першій колонці фіксуйте ситуацію у її негативному вигляді. У другій – із застосуванням сполучника «проте». Приклади: я знову запізнилась на зустріч, він загубив гаманець, ваш розслаблений стиль роботи не відповідає стилю роботи компанії, я все виконую занадто повільно, він весь час роздратований і кудись поспішає тощо.

Обговорення: Які позитивні наслідки з ситуації для вас? У чому конструктивність такої роботи? У чому цінність такого підходу для усіх людей чи усього світу? Відслідкуйте емоції, які ви відчували, виконуючи цю вправу.

19. Вправа (домашнє завдання) «Спостереження за власними почуттями»

Мета: вчитися слідкувати за своїми почуттями; усвідомлювати виникнення позитивних почуттів, викликаних іншими людьми, та відкрито їх виражати.

Учасникам пропонується уважно стежити за своїми почуттями, виражати свої позитивні почуття, викликані іншими людьми.

Результати та труднощі, що виникають, учасники обов'язково записують для подальшого обговорення в групі.

20. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви випробували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перевіривши увагу інших на себе та ін.)?
- Хто сьогодні тебе образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

21. Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 6. Розвиток емоційної компетентності як важливої умови успішного спілкування⁸

*Не пригнічувати наші почуття і не бути у їх полоні,
але розуміти їх – ось мистецтво.*

Джек Корнфілд

*Людина страждає не стільки від того, що відбувається,
скільки від того, як вона це сприймає.*

М. Монтень

Мета: розвиток емоційної компетентності особистості шляхом сприяння розвитку самоусвідомлення, самоконтролю власних емоцій, уміння конструктивно їх виражати, а також розвитку навичок і вміння розпізнавати емоції інших людей; формування навичок співробітництва, взаєморозуміння.

1. Міні-лекція «Емоційна компетентність»

Гордон Драйден та Джаннет Вос відзначали, що для розвитку гармонійної особистості емоційна компетентність є важливішою за академічну, так зване IQ лише на 20% впливає на життєвий успіх, а 80% припадає на інші чинники.

Емоційна компетентність (від лат. *emover* – хвилювати и *competentis* – відповідний) окреслює здатність особистості здійснювати оптимальну координацію між емоціями й цілеспрямованою поведінкою та має в основі адекватну інтегральну оцінку людиною своєї взаємодії з середовищем. Адекватність означає врахування зовнішніх (стимули та обстановка) і внутрішніх (стан організму та минулий досвід) факторів, які впливають на індивідуума в певній ситуації [15; 16; 21; 32].

Емоційна компетентність, на думку П. Екмана, включає в себе 4 важливі навички:

- уміння усвідомлювати, коли ви починаєте відчувати емоцію, до того як починаєте говорити чи діяти; вироблення такої навички допоможе зрозуміти, коли людина починає відчувати емоційне збудження;
- уміння вибрати, як себе поводити, коли ви відчуваєте емоцію, щоб досягти власних цілей без шкоди для інших;
- уміння відчувати емоції інших людей; сприйняття емоцій інших людей лежать в основі стосунків;
- уміння правильно використовувати інформацію про почуття інших людей, яку ви від них отримуєте [26].

Емоційна компетентність є важливою властивістю фахівців соціономічного профілю, вона є необхідною для виконання професійної діяльності, а також для збереження та підтримки власного психологічного благополуччя. На жаль, освіта, яку здобувають студенти, не передбачає розвитку емоційної сфери майбутнього спеціаліста. Але практична діяльність вимагає вміння розпізнавати, усвідомлювати, розуміти та керувати своїми емоціями, почуттями та емоційними станами інших людей. Від такої здатності залежить ефективність надання практичної допомоги клієнтам, зокрема, під час психологічного консультування, проведенні тренінгової, корекційної та розвивальної роботи. Емоційна компетентність є однією з умов запобігання стресу, емоційному вигоранню спеціаліста, сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, передбачає вміння стабілізувати свій емоційний стан у складних ситуаціях професійного та особистого життя.

Складові емоційної компетентності та її прояви

Емоційна компетентність в діяльності реалізується через 15 компетентностей (професійно важливих якостей):

- 1) самоповага – вміння поважати і приймати себе і свої вчинки;
- 2) емоційна самоусвідомленість – здатність розуміти свої почуття та причини, що їх зумовили;

3) асертивність – здатність виражати почуття, переконання, думки і захищати свої права в конструктивній формі;

4) незалежність – здатність думати і вирішувати за себе, обмежуючи вплив емоцій інших людей;

5) самоактуалізація – прагнення реалізувати свій потенціал, досягнути поставленої мети;

6) емпатія – вміння розуміти, розрізнати емоції та бути чуттєвим до емоцій інших людей;

7) соціальна відповідальність – здатність робити щось заради інших і разом з іншими, усвідомлено і відповідно до соціальних правил;

8) міжособистісні відносини – здатність встановлювати та підтримувати емоційно взаємовигідні стосунки;

9) стресовитривалість – здатність активно і позитивно протистояти стресогенним ситуаціям;

10) контроль імпульсивності – уміння чинити опір імпульсу до дії, контролювати агресивність, ворожість і безвідповідальне ставлення;

11) реалістичність – здатність чітко розрізнати, що відбувається насправді «тут і зараз»;

12) гнучкість – здатність пристосовувати свої думки, почуття і поведінку до нових умов і ситуацій;

13) вирішення проблем – вміння виявляти, визначати проблеми, а також знаходити ефективні шляхи їх розв'язання;

14) оптимізм – здатність бачити світлу сторону життя і зберігати цей позитив у будь-яких, навіть найважчих обставинах;

15) щастя – самовдоволеність, здатність отримувати задоволення від життя; показник загального рівня емоційного інтелекту.

Розвиток емоційної компетентності характеризується наступними рівнями.

Перший – усвідомлення своїх емоцій, уміння визначати, яку емоцію відчуваєш в даний момент, визначати, з яких базових емоцій складається складна емоція.

Другий рівень – уміння керувати власними емоціями, визначати джерело і причину їх виникнення, ступінь корисності, змінювати інтенсивність емоцій, замінювати їх на інші.

Третій – усвідомлення емоцій інших людей, визначення емоційних станів за вербальними і невербальними ознаками.

Четвертий – управління емоціями інших людей, цілеспрямована дія на їх емоції.

Отож, емоційна компетентність може бути визначена як сукупність знань, умінь і навичок, що дозволяють приймати адекватні рішення і діяти на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої і внутрішньої емоційної інформації.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Емоційна компетентність» 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча «Історія про двох друзів» 4. Тестування: Як ви себе зараз відчуваєте? «Квадрат сприйняття» (за Д. Карузо) |
| 2 | Основна | 5. Вправа «Як справи» 6. Вправа «Як зрозуміти співрозмовника?» 7. Вправа «Аукціон гарного настрою» 8. Тест Холла для визначення рівня емоційного інтелекту 9. Вправа «Як без слів виразити прийняття» 10. Вправа «Корисність і шкідливість емоцій» 11. Вправа «Ехо» 12. Вправа (домашнє завдання) «Спостереження за власними почуттями» 13. Вправа «Емпатія» 14. Вправа «Дитячі образи» 15. Притча «Про душу» 16. Вправа «Відчуй іншого» 17. Вправа «Незакінчене речення» 18. Вправа «Асоціації»[35] 19. Притча «Відповідь» 20. Вправа «Я–повідомлення» 21. Рольова гра «Бумеранг» 22. Вправа «Сім питань двом групам» 23. Вправа «Яка/який я?» |
| 3 | Завершальна | 24. Вправа (домашнє завдання) «Інтерв'ю» 25. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 26. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча «Історія про двох друзів»

Одного разу друзі посперечалися, і один з них дав ляпаса іншому. Останній, відчувачи біль, написав на піску: «Сьогодні мій найкращий друг дав мені ляпаса». Вони пішли далі, дорогою побачили оазис і вирішили поплавати. Той, який отримав ляпаса, почав тонути, і друг його врятував. Прийшовши до тями, він написав на камені: «Сьогодні мій найкращий друг врятував мені життя». Тоді рятівник запитав: «Коли я тебе образив, ти написав на піску, а тепер пишеш на камені. Чому?» Друг відповів:

– Коли хтось нас ображає, краще написати це на піску, щоб вітри могли це стерти. Коли хтось чинить добре, краще вигравіювати це на камені, щоб ніякий вітер не зміг це стерти.

Навчіться писати образи на піску і гравіювати радощі на камені. Сьогодні шукаємо відповідь на запитання, як можна управляти емоціями. У нашому організмі є термостат – своєрідний «автопілот», який підтримує температуру тіла на постійному рівні – 36,6°C, незалежно від того, мороз чи спека.

Так само кожен з нас має своєрідний психологічний термостат, який дозволяє зберігати емоційну атмосферу усередині, незважаючи на зміни емоційної погоди навколо. Не всі знають про його існування, тому і не користуються. А це можливо!

Обговорення: Ви знали про своєрідний психологічний термостат, який дозволяє вам зберігати емоційну атмосферу усередині? Ваш варіант збереження власної емоційної атмосфери. Чи складно це робити? Який висновок ви зробили для себе після ознайомлення з притчею?

4. Тестування: Як ви себе зараз почуваете? «Квадрат сприйняття» (за Д. Карузо)

Крок 1. Оцініть свій настрій за шкалою від 0 до 10, де 0 відповідає дуже пригніченому настрою, 10 – вкрай піднесеному настрою. І паралельно, оцініть свій рівень енергії за шкалою від 0 до 10, де 0 означає, що ви практично безсилі, і 10 – максимальний рівень енергії. Оцінюйте себе у даний момент часу.

Крок 2. Відзначте свій настрій на горизонтальній осі координат, а рівень енергії – на вертикальній. Визначте, який з квадрантів А, В, С чи D відповідає діагностованому вами стану.

Крок 3. Визначте власний стан сприйняття і налаштування на співпрацю. У «квадраті сприйняття» – дві правих і дві лівих частини. Дві правих відповідають двом позитивним станам: стан А – прекрасний настрій і високий рівень енергії, і стан В – хороший настрій і середній рівень енергії. Якщо стан людини «потрапляє» в ці дві частини квадрата, то її здатність запам'ятовувати, оперативно давати зворотний зв'язок на інформацію зростають. Дві ліві частини – це два негативних стани: стан С – поганий настрій і слабкий рівень енергії, і стан D – поганий настрій, але при цьому енергії хоч відбавляй (це «руйнівна» енергія). Індивід, «що знаходиться» у зонах С і D, схильний критикувати, здатний до сарказму, будь-яка інформація сприймається як абсурд, марна трата часу

| | |
|---|---|
| D | A |
| C | B |

Обговорення: Хто знаходиться у зоні С і D? Як ви поясните свій стан? Ваші думки з приводу тестування.

5. Вправа «Як справи»

Мета: розвиток комунікативної гнучкості, креативності.

Учасники намагаються відповісти на запитання «Як справи?» різними способами. Вправу можна використовувати як з метою розминки, так і з метою

розвитку комунікативної гнучкості. Ведучий по черзі (по колу) ставить одне й те ж запитання учасникам: «Як справи?» Завдання кожного учасника відповісти на нього оригінально, тобто так, щоб відповідь не була схожа на жоден з попередніх варіантів.

Якщо відповідь учасника не оригінальна, він вибуває з гри: встає зі свого місця і відходить в сторону. Вправа триває доти, поки не залишиться один учасник. Роль арбітра бере на себе ведучий.

Якщо відповідь дослівно не повторює іншу відповідь, але є його парафразом, або ж близька за змістом, це теж вважається повторенням, і учасник в такому випадку вибуває.

Обговорення: А як ви, зазвичай, відповідаєте на питання «Як справи?» в реальному житті? Як можна класифікувати відповіді?

6. Вправа «Як зрозуміти співрозмовника?»

Мета: розвивати вміння поставити себе на місце співрозмовника, подивитися на ситуацію його очима.

У середині кола двоє добровольців сидять один навпроти одного. Між ними на підлозі лежить аркуш з цифрою 9 (6) без крапки. Психолог запитує кожного добровольця, яку цифру він бачить. Цифра одна, а відповіді дві. Хто правий? Поміняйтеся місцями. Що ви тепер бачите? Що відбулося? Що допомагає зрозуміти співрозмовника, його думки, емоції? Зрозуміти співрозмовника допомагає вміння поставити себе на його місце, поглянути на ситуацію його очима. Важливо поважати думку іншої людини, навіть, якщо ви з нею не погоджуєтесь.

Обговорення: Як пов'язати вправу з нашим буденним життям? Про що ця вправа? Чи важко поставити себе на місце співрозмовника?

7. Вправа «Аукціон гарного настрою»

Мета: вироблення прийомів поліпшення настрою і упевненості в собі перед складною діловою бесідою.

Інструкція: вправа організовується у вигляді «мозкового штурму».

Відбираються прийоми, які підходять більшості учасників тренінгу.

Обговорення: Які прийоми поліпшення настрою й упевненості в собі перед складною діловою бесідою вам сподобалися? Що ви про себе нового дізналися?

8. Тест Холла для визначення рівня емоційного інтелекту

Емоційний інтелект – це здатність розуміти відносини особистості, що репрезентовані в емоціях, і керувати емоційною сферою на базі прийняття рішень.

Інструкція:

В тесті вам будуть запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні аспекти вашого життя.

Частково не згоден (-1 бал)

Частково згоден (+1 бал)

В основному не згоден (-2 бали)

В основному згоден (+2 бали)

Повністю не згоден (-3 бали)

Повністю згоден (+3 бали)

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як робити вчинки в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку інших.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти у відповідності до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати в собі широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я слідкую за тим, як я себе почуваю.
8. Після того, як щось зіпсувало мені настрій, я можу легко опанувати свої почуття.
9. Я здатний вислухати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чуйний до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу заставити себе знову і знову ставати перед лицем перешкод.
14. Я намагаюсь підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реауюю на настрій, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюсь до своїх негативних почуттів і розбираюсь, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоюватись після неочікуваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливе для підтримання «хорошої форми».
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть коли вони не виявляються відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре схоплюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.
26. Я здатний покращити настрій іншим людям.
27. Зі мною можна порадитися щодо питання про стосунки між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключатися від переживань і неприємностей.

Обробка й інтерпретація результатів

Ключ до методики.

| Шкали | Питання № |
|--|------------------------|
| Шкала «Емоційна обізнаність» | 1, 2, 4, 17, 19, 25 |
| Шкала «Управління своїми емоціями» | 3, 7, 8, 10, 18, 30 |
| Шкала «Самомотивація» | 5, 6, 13, 14, 16, 22 |
| Шкала «Емпатія» | 9, 11, 20, 21, 23, 28 |
| Шкала «Розпізнавання емоцій інших людей (управління емоціями інших людей)» | 12, 15, 24, 26, 27, 29 |

Опрацювання результатів.

За кожною шкалою знаходимо суму балів з урахуванням знака відповіді (+ або -). Чим більша сума балів з «плюсами», тим більше виражено певний емоційний прояв.

Інтерпретація.

Рівні парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів

14 і більше – високий;

8-13 – середній;

7 і менше – низький.

Інтегративний (сума за всіма шкалами) рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 – середній;

39 і менше – низький.

9. Вправа «Як без слів виразити прийняття»

Мета: дати можливість кожному членові групи повністю відчувати прийняття інших учасників; дати можливість невербально виразити своє прийняття.

Інструкція. Необхідно виконати наступне:

1. Один член групи добровільно стає в центрі кола, утвореного іншими учасниками групи. Він повинен закрити очі і стояти мовчки.
2. Решта членів групи наближаються до нього і без слів виражають йому всі свої позитивні почуття. Вони можуть обійняти його, погладити, припідняти тощо.
3. Після того, як усі бажаючі побували в центрі кола, група обмірковує і обговорює свій досвід.

Обговорення. Що ви відчували, коли одержали стільки приємних і добрих відчуттів? Якою була реакція кожного члена групи, який знаходився в центрі кола? Чи відчували напруження, чи вам це подобалося? Чому ви так реагували? Що ви дізнались про себе? Що ви відчували, коли виражали стільки добрих почуттів іншим членам групи? Чому ви так реагували? Що ви дізнались про себе в результаті цього досвіду?

10. Вправа «Корисність і шкідливість емоцій»

Мета: продемонструвати, що кожна емоцію можна інтерпретувати з позитивного і негативного боку.

Завдання. Об'єднайтеся у групи. Кожна група складає список з десяти емоцій (форма подана). Необхідно записати, що корисного (хорошого) і що шкідливого (поганого) пов'язано з цією емоцією.

| Емоція | Корисність | Шкідливість |
|--------|------------|-------------|
|--------|------------|-------------|

Обговорення. Вислухати висновки кожної групи. Кожна група аргументовано доводить і корисні, і шкідливі характеристики ситуацій, пов'язаних з певними емоціями.

11. Вправа «Ехо»

Мета: оволодіти адекватною комунікацією і відпрацювати уміння емпатійного розуміння.

Інструкція: «Кожен, хто виступає, повинен продемонструвати розуміння того, що говорив попередній учасник. Він повинен повторити суть його повідомлення, щоб показати, що зрозумів і відчув його. Після цього перший учасник підтверджує, що його зрозуміли і відчувли правильно, та зазначає ті моменти, які не були розкриті достатньо. Після цього другий учасник починає свою розповідь. Бажано, щоб тема була значуща для того, хто говорить. Наприклад: «Мої труднощі у спілкуванні», «Я хвилююся, коли виступаю перед учасниками тренінгу».

Вправу «Ехо» можна виконувати в тріадах. У цьому варіанті гри двоє виконують завдання, а третій – спостерігач – фіксує неточності та помилки.

Обговорення: Які труднощі виникали під час виконання вправи? Які переживання вас супроводжували? Як ви сприймали співрозмовника, коли він вас не тільки розумів, але й відчував ваші переживання?

12. Вправа (домашнє завдання) «Спостереження за власними почуттями»

Мета: навчитися слідкувати за своїми почуттями; усвідомлювати виникнення позитивних (негативних) почуттів, що викликані іншими людьми, та відкрито їх виражати.

Учасникам пропонується уважно стежити за своїми почуттями, виражати свої позитивні почуття, викликані іншими людьми.

Результати та труднощі, що виникають, учасники обов'язково записують для подальшого обговорення в групі.

Учасники розповідають про результати виконання домашнього завдання, як їм вдалося в ситуаціях повсякденного життя виражати свої позитивні (негативні) почуття, до чого це призвело, які труднощі при цьому виникали.

Обговорення: В які моменти у вас виникали труднощі? Чи вдалося вам коректно виразити свої позитивні (негативні) почуття? Чи допомогли вам засвоєні способи оволодіння собою під час виникнення гніву? Як поведився партнер у вашій ситуації?

13. Вправа «Емпатія»

Мета: розвиток емпатії у ставленні до клієнтів.

Інструкція: «У цій вправі мета кожного учасника СПТ – спробувати стати на місце іншої людини. Всі учасники утворюють пари. Після цього один із членів пари починає розповідати що-небудь своєму партнеру. Той має право робити лише інтервенції, які вказують на наявність емпатії у ставленні до того, хто розповідає. Наприклад:

- «У ставленні до свого товариша ви, мабуть, відчуваєте гнів»;
- «Це виглядає як розчарування від досягнутої мети»;
- «Мені здалося, що ви образилися».

Емпатійне висловлювання використовується для того, щоб показати співрозмовнику, що той, хто слухає, знаходиться на його боці, розуміє його переживання. Потім члени пари міняються ролями.

Обговорення: Після завершення вправи учасники розповідають свої враження від виконання вправи і отриманий результат.

14. Вправа «Дитячі образи»

Мета: усвідомлення причин виникнення почуття образи і можливості різного реагування на неї. Розвиток умінь позбавлятися поганого настрою. Створення позитивного емоційного клімату в групі.

Учасники пригадують випадок із дитинства, коли вони відчували сильну образу. Свої переживання студенти відтворюють у малюнку або описують вербально. Далі обговорюють своє ставлення до тієї ситуації з позиції «сьогодні».

Обговорення: Що таке образа? Як довго зберігаються образи? Справедливі та несправедливі образи та ін.

15. Притча «Про душу»

Ця повчальна історія змусить вас переглянути своє життя і, можливо, навіть кардинально змінити свої погляди!

В одного султана було чотири дружини. Найбільше він любив свою четверту дружину – наймолодшу і найласкавішу. Султан дарував їй багато одягу, коштовностей, уваги. І вона була весела і радувала його.

Він любив і свою третю дружину – виняткову красуню. Вирушаючи в інші країни, він завжди брав її з собою, щоб всі бачили її красу, і завжди боявся, що одного разу вона залишить його і втече до когось іншого.

Султан любив і другу свою дружину – хитромудру і досвідчену в інтригах. Вона була його довіреною особою, яка допомагала приймати мудрі рішення. Коли у султана були проблеми, він довіряв їх другій дружині, і вона допомагала чоловікові вийти із складної ситуації та пережити скрутний час.

Перша дружина була найстаршою і дісталася йому у спадок від покійного старшого брата. Жінка була дуже віддана чоловікові і робила все можливе для збереження і примноження багатств як самого султана, так і всієї його країни.

Султан не любив свою першу дружину, незважаючи на те, що вона глибоко його поважала і цінувала. Він не звертав на неї ніякої уваги. Якось, коли султан

захворів, він почав згадувати своє життя, сповнене розкоші: «Зараз у мене чотири дружини, але коли я помру, залишуся один». Він покликав свою четверту дружину і запитав: – Я любив тебе більше за всіх інших, віддавав тобі все найкраще, старанно оберігав тебе. Зараз, коли я вмираю, чи готова ти послідувати за мною до царства небесного? – Звісно, ні! – відповіла вона і вийшла, не зронивши більше ні слова. Її слова, як кинджал, вразили серце чоловіка.

Тоді засмучений султан запитав свою третю дружину: – Я захоплювався тобою все моє життя. Зараз, коли я вмираю, чи готова ти послідувати за мною в потойбіччя? – Ні! – відповіла його третя дружина. – Життя таке прекрасне! Коли ти помреш, я думаю ще раз вийти заміж! Серце султана зацеміло: такого болю воно ще ніколи не знало.

Тоді він запитав свою другу дружину:

– Я завжди приходив до тебе за допомогою, і ти завжди допомагала мені і була для мене найкращою порадицею. Зараз, коли я вмираю, чи ти готова слідувати за мною туди, де бліді тіні стогнуть і молять володаря душ про пощаду?

– Дуже шкода, що не можу тобі допомогти цього разу, – відповіла друга дружина. – Єдине, що я можу зробити, це з честю тебе поховати. Її відповідь вразила султана, як тисячі громових блискавок, та в цей момент він почув голос:

– Я піду з тобою туди, куди ти мене поведеш, і буду поруч з тобою до кінця!

Султан обернувся і побачив свою першу дружину. Вона виглядала блідою, заплаканою і виснаженою горем до невпізнання. Він тихо й зі смутком відповів:

– Я повинен був уважніше ставитися до тебе раніше!

У кожного з нас є чотири дружини.

Наша четверта дружина – це наше тіло; для якого не має значення, скільки сил і часу ми вкладаємо в те, щоб виглядати добре, воно нас залишить, коли ми помremo.

Наша третя дружина – це наша кар'єра, становище, гроші, багатство, соціальне становище. Коли ми помremo, вони належатимуть іншим.

Наша друга дружина – це наша сім'я і родичі. Не важливо, скільки вони нам допомагали тут, найбільше, що вони можуть зробити для нас, це провести нас на той світ з пошаною.

І наша перша дружина – це наша душа, яку часто ігнорують через гонитву за удачею, владою, багатством і задоволеннями. Незважаючи на це, душа завжди з нами. Ставлячись до неї з турботою й увагою, оберігаючи і розвиваючи її, ми можемо подарувати світу і собі найбільший подарунок.

Обговорення: Який висновок ви зробили для себе з цієї притчі? Що таке, на вашу думку, душа? Як ви будете турбуватися про свою душу?

16. Вправа «Відчуй іншого»

Мета: допомогти учасникам тренінгу вчитись відчувати емоційний стан іншої людини.

Інструкція: «Кожний учасник повинен протягом 2-3 хвилин описати настрій кого-небудь із групи. Уявіть собі, відчуйте людину, її стан, емоції,

переживання і все це опишіть. Потім усі ознаки зачитуються вголос і підтверджується їхня достовірність».

Обговорення: Що означає відчуття іншої людини? Які труднощі виникали під час виконання цієї вправи?

17. Вправа «Незакінчені речення»

Мета: допомогти учасникам тренінгу усвідомити свої почуття у різних ситуаціях.

Учаснику потрібно завершити речення, повідомивши у них про свої емоції у даний момент та у різних ситуаціях: «Я відчуваю...», «Мені боляче...», «Найчастіше мене дратує...», «Мені приємно в ситуації...», «Мені весело як...», «Найбільше я люблю...», «Я активна у час...», «Я дивуюсь, коли деякі люди...», «Мені заважає те...», «Я дуже шкодую...».

Обговорення: Які думки і почуття виникали, коли ви виконували завдання? Які речення було легше (важче) завершити? Що потрібно зробити, щоб нейтралізувати негативні почуття? Як впливає настрої на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися керувати власним настроєм?

18. Вправа «Асоціації»

Мета: створити довірливу атмосферу в групі і отримати психологічну підтримку від учасників тренінгу.

Інструкція: «Учасники сидять колом, у центрі якого стоїть пустий стілець (краще, якщо він крутиться). Керівник запитує, хто з учасників групи потребує сьогодні підтримки. Бажаючий сідає в центрі і повертається по-черзі до кожного з учасників за годинниковою стрілкою. Той, навпроти кого він зупиняється, говорить фразу, яка починається зі слів: «(Ім'я), ти нагадуєш мені... (далі йде асоціація – образ зі світу рослин, музики, предметів, пори року, всього, чого завгодно, але без вказівок на риси характеру і без оцінок).

Пройшовши коло і мовчки вислухавши всі асоціації, учасник групи називає одну або дві асоціації, які видались йому найбільш вдалимими або невдалимими».

Вправа дає можливість учасникам групи відчуття підтримки групи, а також сприяє створенню довірливої атмосфери для роботи.

Обговорення: Чи відчували ви підтримку групи? Чому саме ці асоціації були вдалимими і невдалимими? Чим це можна пояснити?

19. Притча «Відповідь»

Мета: сприяти формуванню вміння виявляти мудрість, не реагувати на провокації, які призводять до конфлікту; не опускаючись до рівня людини, яка провокує конфлікт.

Деякі особи паплюжили одного мудреця, коли він проходив по їхній вулиці. Але він відповідав їм посмішкою, дякував і бажав здоров'я. Один пересічний перехожий запитав мудреця:

– Ти дякував і бажав цим людям здоров'я, невже ти не відчуваєш гніву і не ображаєшся на них?

На що старий відповів:

– Коли я приходжу на базар, я можу витратити лише те, що є у мене в гаманці. Так само й у спілкуванні з людьми, я можу витратити лише те, чим наповнена моя душа.

Обговорення: Ваше ставлення до цієї притчі? Чим цінна вона для вас? Який висновок ви зробили для себе?

20. Вправа «Я-повідомлення»

Мета: вчитися конструктивно повідомити співрозмовнику про свої переживання, бажання, потреби тощо, що є важливою складовою емоційної компетентності.

Я-повідомлення є запрошенням до відвертого обговорення можливих шляхів досягнення бажаних змін, без звинувачень і вимог щось змінити. Ця техніка передбачає опис почуттів, конкретної поведінки, яка їх викликала, та інформацію про вирішення ситуації.

Схема Я-повідомлення: Я відчуваю ... (емоція); коли ... (поведінка); і я хочу ... (бажаний результат). Учасникам пропонується перетворити «Ти-повідомлення» (наприклад: Ти завжди поводишся грубо, Ти постійно залишаєш немиту посуду на столі, Ти ніколи не виконуєш свої обов'язки...) в «Я-повідомлення». Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати співрозмовника.

«Я-повідомлення» для висловлення негативних емоцій допомагає у саморегуляції поведінки, знижує напругу в стосунках, сприяє налагодженню взаємин.

Обговорення: Ваше ставлення до техніки «Ти-повідомлення»? «Я-повідомлення»? Які труднощі виникали при конструктивному повідомленні співрозмовнику про свої переживання, бажання, потреби тощо? Чи зміниться ваша поведінка після засвоєння техніки «Я-повідомлення»?

21. Вправа рольова гра «Бумеранг»

Мета: розвиток емпатії та визначення ефективності мовленнєвих реакцій, які несуть інформацію про думки, переживання та емоції іншої людини.

Тренер об'єднує студентів в трійки, розподіляє між ними ролі і пропонує ряд ситуацій. У грі передбачені ролі кривдника та двох його співрозмовників. Кривдник використовує висловлювання (Ти-повідомлення) на зразок: «Ти зануда», «Ти – телепень!», «Ти – егоїст», «Ти – грубіян», «Ти – свиня!».

Перший співрозмовник відповідаючи, повідомляє про свої думки та емоції з цього приводу («Мені неприємно, коли ти говориш», «Я бачу, що ти хочеш мене образити, але не розумію, чому у тебе таке ставлення», «Мене це ображає, я не чекав від тебе такої поведінки»).

Другий використовує такі відповіді: («Ти сам такий», «А ти баран»). Завершується вправа відповіддю учасника, який виконував роль кривдника, про свої почуття, враження від діалогу з кожним із співрозмовників.

Обговорення: Які емоції викликає у вас кожна з двох відповідей? Кого з цих двох людей ви більше не захочете називати поганими словами? Чому?

22. Вправа «Сім питань двом групам»

Мета: одержати зворотний зв'язок від учасників тренінгу; з'ясувати стосунки в групі.

Інструкція: «Уважно прочитайте текст, перш ніж заповнювати таблиці А і Б.

Кого би ви обрали у групі:

- ☞ Як керівника робочої групи.
- ☞ Як єдиного супутника для перебування на тропічному острові.
- ☞ Як консультанта з особистих питань.
- ☞ Як партнера в дискусії при обговоренні нової, незвичної ідеї.
- ☞ Як близького співробітника для розв'язання важливої складної роботи.
- ☞ Як товариша по тренінгу, щоб із ним краще познайомитися.
- ☞ Як партнера в дуелі з газетами (газети скручуються і ними користуються як шаблями).

Спочатку запишіть у таблицю А (активний вибір) імена всіх учасників вашої малої групи. Потім подумайте, як розподілити перелічені вище ролі між членами вашої групи. Роль дається один раз. Запишіть у другу колонку ваш вибір. Потім у третій колонці обґрунтуйте свій вибір та сформулюйте його так, ніби ви висловили це обґрунтування членові групи. Потім запишіть у четверту колонку цілі вашого повідомлення (тобто, чому). Ваші цілі ви можете зрозуміти, якщо запитаете себе, що я від нього хочу, якими я хочу бачити наші взаємини з ним, що я йому хочу дати і що від нього отримати.

Після цього опрацюйте таблицю Б (пасивний вибір): знову в ліву колонку запишіть усіх учасників малої групи. Подумайте, які ролі кожен міг призначити вам, запишіть «причину вибору», в тій формі, як вона могла була висловлена. Тут ви можете записати ту саму роль декілька разів.

Наприклад: багато учасників хотіли б вибрати вас для дискусії. В кінці у четверту колонку впишіть цілі повідомлення, які ви передбачаєте, тобто, що вони хотіли би повідомити вам.

Таблиця А

| № з/п | Ім'я учасника | Роль | Причини вибору | Цілі повідомлення |
|-------|---------------|------|----------------|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |

Таблиця Б

| № з/п | Ім'я учасника | Роль | Причина вибору | Цілі повідомлення |
|-------|---------------|------|----------------|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |

Інструкція для дискусії після заповнення: Кожен член групи знаходиться в центрі уваги і повідомляє свої передбачення з таблиці Б. Партнер підтверджує або корегує думку. Інші учасники також виражають свою думку. Мета дискусії – прояснити інші емоційні компоненти стосунків учасників дискусії.

Обговорення: Чи я правильно оцінив вибори інших? Як я переживаю емоційно вибір (наприклад: я хочу з ним на острів, а він хоче зі мною поборотися газетами)? Як я переживаю взаємні вибори?

23. Вправа «Яка/який я?»

Мета: порівняти образ власного «Я» з думкою групи.

На чистому аркуші паперу напишіть три якості, які, як ви вважаєте, вас найкраще і найточніше або найяскравіше характеризують. За наступні п'ять хвилин потрібно підійти до якнайбільшої кількості людей і поставити їм запитання: «Яка/який я?» і бажано зафіксувати цю відповідь на папері.

Наступний крок – визначити, що відчуваєте після обміну питаннями й отриманими відповідями, оскільки усвідомлення власних емоцій починається після самоусвідомлення.

Обговорення: Чи були названі у відповідях якості, які співпали з раніше вами записаними?

24. Вправа (домашнє завдання) «Інтерв'ю»

Мета: глибше пізнати кожного учасника; вчитися ставити запитання, які би розкривали особистість; створити умови для саморозкриття; подолання бар'єрів у спілкуванні; формування почуття довіри.

Інструкція: Подумайте про кожного члена групи і сформулюйте для нього одне запитання, відповідь на яке допоможе вам краще пізнати і зрозуміти його. Для цього потрібно подумати про кожного учасника тренінгу, пригадати, що ви уже встигли дізнатися про нього. На ваше запитання людина повинна буде відповісти під час інтерв'ю на наступному занятті. Зрозуміло, що для кожного члена групи запитання мають бути особистісними, наприклад: «Який сенс твого життя»? «Що найбільше цінуєш в людях»?

Ведучий. Домашнє завдання і його аналіз мають велике значення для учасників тренінгу, оскільки воно їм демонструє значущість, хоч невеликої, але постійної роботи над собою. Крім того, учасники на певний час заглиблюються у спогади про тренінг, його учасників. Вони ще раз переживають те, що було на тренінгу і налаштовуються на наступне заняття.

25. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?

- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви відчували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, переключивши увагу інших на себе тощо)?
- Хто сьогодні вас образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 7. Бар'єри спілкування

*Не думки контролюють нас, а ми контролюємо наші думки.
Кожна висловлена думка – це сила, дія якої безмежна.*

Л. Толстой

Мета: ознайомити з бар'єрами, які створюють перешкоди в спілкуванні; формування вміння долати бар'єри у спілкуванні; формування внутрішніх засобів гнучкості і пластичності в процесі зміни комунікативних ситуацій; розвиток комунікативних здібностей.

1. Міні-лекція «Що ж таке бар'єри спілкування?»

Бар'єри спілкування – це психологічні труднощі, що виникають у процесі спілкування, можуть бути причиною конфліктів або перешкодою до взаєморозуміння і взаємодії.

Сутність і класифікація бар'єрів спілкування.

Бар'єри соціально-культурних відмінностей між партнерами у спілкуванні. Соціальні, політичні, релігійні та професійні відмінності можуть призвести і призводять до різної інтерпретації тих чи інших висловлених понять та ідей.

Існують також бар'єри нерозуміння, що включають в себе фонетичний, стилістичний, семантичний і логічний бар'єри.

Фонетичний бар'єр пов'язаний з вадами мовлення, до яких належать:

- занадто тихе мовлення, викликане поєднанням хвилювання і неправильного дихання, при якому погано чути вже на відстані кількох метрів; якщо повідомлення не має особливої важливості для співрозмовника, то він і не буде слухати; навіть якщо партнер по спілкуванню досить зацікавлений, то ймовірність неправильного розуміння очевидна;
- занадто швидке мовлення; швидкий темп мовлення ускладнює слухачам можливість стежити за думкою оратора, особливо під час читання тексту;
- занадто монотонне мовлення, яке присипляє увагу;
- помітні паузи («... е», «ну», «відомо»);

• ковтання слів; затихання голосу в кінці речення призводить до того, що слухачам важче почути кожне слово, що підвищує ризик помилки.

Стилістичний бар'єр нерозуміння може зруйнувати нормальну міжособистісну комунікацію. Він виникає при невідповідності стилю мови комунікатора й ситуації спілкування або стилю мовлення й актуального психологічного стану партнера у спілкуванні. Так, науковий стиль мовлення недоречний в робітничій аудиторії, або офіційно діловий стиль мовлення – у ситуації довірливої бесіди.

Семантичний бар'єр нерозуміння пов'язаний з відмінностями в системах значень понять і термінів (тезаурусах) учасників спілкування. Обмін інформацією можливий тільки тоді, коли партнери говорять однією «мовою». На ступінь розуміння впливають соціальні, вікові, політичні, культурні та інші відмінності. Дуже часто нерозуміння виникає внаслідок того, що одному і тому ж слову надаються різні значення і виникають суперечки, які не мають об'єктивної підстави, а пов'язані з різним розумінням сенсів. Щоб переконатися в цьому, можна запитати кількох людей, хто такий ідеаліст. Одні скажуть, що це людина з ідеалами, а інші, – що він прихильник ідеалізму. Будуть праві і ті й інші. Слова багатозначні, а тезауруси в учасників спілкування різні. Потрібно постійно уточнювати, яке значення вкладає співрозмовник в той або інший термін.

Логічний бар'єр нерозуміння виникає в тих випадках, коли логіка міркування, запропонована комунікатором, здається неправильно його партнерові у спілкуванні, суперечить властивій йому манері доказів, або занадто складна для нього. У психологічному плані можна говорити про існування багатьох логік і логічних систем доказів. Виділяють «чоловічу» і «жіночу» логіку. «Чоловіча логіка» в основному збігається з формальною логікою, початок якої заклав ще Аристотель, а «жіноча» логіка відрізняється від звичайної формальної логіки, але по-своєму логічна. Дослідження жіночої логіки в психології ще тільки починаються. Для її вивчення можна звернутися до роботи Д. В. Беклемішева «Нотатки про жіночу логіку».

Власне *психологічні бар'єри* міжособистісного спілкування – це всі усвідомлювані і неусвідомлювані труднощі та перешкоди, які виникають між індивідами, що вступають один з одним у психологічний контакт. У даному випадку необхідно зазначити, що такі перешкоди і труднощі можуть усвідомлюватися і не усвідомлюватися самими учасниками комунікацій. Ступінь і характер їх усвідомлення також можуть бути різними.

Бар'єри взаємин — це психологічний феномен, що виникає між учасниками в ході спілкування. Почуття неприязні, недовіри до партнера поширюються й на інформацію, яку він повідомляє. Якщо партнери відчують у ставленні один до одного симпатію і доброзичливість, то такі бар'єри виникнути не можуть, а непорозуміння намагаються подолати. Люди схильні більше довіряти інформації, що надходить від приємних їм інших людей.

Взявши за основу структуру спілкування (перцептивна, інтерактивна і комунікативна складові), можна відповідно класифікувати і бар'єри спілкування.

1. Бар'єри сприйняття і розуміння:

- естетичний (зовнішнє враження вкрай несприятливе);
- соціальний (відмінності в соціальному становищі);
- бар'єр негативних емоцій (страху, гніву, образи, роздратування, настрою, страждання, горя, сорому і провини, презирства, огиди, відрази);
- бар'єр установки (спрацьовують стереотипи або попередньо сформовані негативні установки у ставленні до фірми, організації, особистості);
- бар'єр психологічного захисту (коли людина невпевнена в собі, у неї є комплекси і вона вибудовує свою поведінку з позиції оборони, самозахисту).

2. Бар'єри взаємодії:

- бар'єр стилів спілкування;
- етичний бар'єр (моральна несумісність ділових партнерів);
- мотиваційний бар'єр (відмінності у мотивах вступу в контакт);
- бар'єр техніки і навичок спілкування;
- бар'єр характеру.

3. Бар'єри комунікації:

- бар'єр мовлення;
- бар'єр слухання;
- бар'єр модальностей (різні репрезентативні системи);
- некомпетентність.

Зупинимося докладніше на бар'єрах негативних емоцій.

Бар'єр негативних емоцій – один з тих, які найчастіше зустрічаються в практиці спілкування, і пов'язаний він з тим чи іншим емоційно-психічним станом особистості.

Не всяка емоція може спричинити утруднення в спілкуванні, однак є ряд емоцій, які викликають такий результат. Емоційні бар'єри формуються на основі стійких негативних емоцій, до яких належать *страждання, гнів, відраза, презирство, страх, сором, вина і поганий настрій в цілому.*

Бар'єр страждання (горя). З ним стикається майже кожна людина. І фізичний, і душевний біль настільки полонить думки людини, що важко в цей момент розраховувати на її увагу чи підтримку. Бар'єр у спілкуванні, спричинений стражданням і горем, спотворює сприйняття оточуючих: чужа радість нерідко викликає біль і заздрість, породжує егоїзм (через жалість до себе) або, навпаки, альтруїзм як спосіб заглушити в собі почуття провини перед іншими. Іноді страждання призводить до агресивності. Зіткнувшись з цим бар'єром, напевно, найкраще хоча б на певний час «залишити людину в спокої».

Бар'єр гніву подолати особливо важко. Він виникає через образу, незадоволеність, несправедливість, грубість. У цій ситуації людина особливо вразлива, часто «зациклюється» на першопричині свого гніву, ні про що інше не може й не хоче говорити. Комунікація з нею ускладнена: до людини важко «доставитися», і будь-яка спроба встановити контакт породжує нові негативні емоції («моральна агресія»).

Гнів буквально подвоює фізичну і психічну енергію, надає надзвичайну сміливість. Тому, якщо ви зустрілися з розгніваною людиною, не «підливайте масла у вогонь», не випробуйте в цей час запаси її витримки!

Бар'єр огиди, відрази пов'язаний з психофізіологічними особливостями поведінки людей: неприємними манерами, відразливими звичками, порушенням правил особистої гігієни, недотриманням «дистанції в спілкуванні».

Тому, щоб не викликати такого бар'єру у ставленні до себе, людина повинна стежити за своїми манерами, охайністю, звичками.

Бар'єр презирства часто є результатом забобонів, наприклад, расових, національних, професійних. Якщо людині докоряють за те, що від неї не залежить, вона зазвичай платить тією ж монетою – презирством.

Бар'єр страху – найскладніший у спілкуванні. Сучасна людина часто боїться не впоратися з дорученою справою, не виконати виробничий план або провалитися на іспиті, відчуває страх за здоров'я і благополуччя близької людини, страх самотності, покарання тощо. Страхі затьмарюють життя людини і часом штовхають до безпринципності, лестоців, брехні.

Бар'єр сорому і провини. Він знайомий кожному. Людина червоніє, голос стає невпевненим, важко підняти голову і подивитися в очі співрозмовнику. Сором виникає через відчуття недоречності того, що відбувається. Сором найчастіше охоплює людину під час критики, але іноді і під час недоречної похвали. Тому не дивуйтеся, коли співрозмовник замість того, щоб розплистися в радісній усмішці у відповідь на дифірамби, ховає очі, червоніє, прагне якнайшвидше попрощатися. Сором оберігає від аморальних вчинків, змушує прислухатися до критики у ставленні до себе та інших. Щоб уникнути цього неприємного почуття, людина змушена подумки «програвати», продумувати ситуацію, оцінювати можливість негативного ставлення до себе з боку оточуючих і в крайніх випадках використовувати засоби психологічного захисту. Тому слід навчитися:

- 1) переконувати себе, що той чи інший момент не повинен викликати почуття сорому, оскільки «так» роблять багато хто;
- 2) не слухати того, хто його систематично критикує, переключатись на приємнішу тему;
- 3) підшукувати виправдовувальні мотиви («нехай я це не вмію робити, зате я чудово роблю інше»).

Тим, хто страждає надмірною сором'язливістю, не завадить знати ці варіанти захисту (люди ж «безсоромні», на жаль, всі це давно засвоїли).

Бар'єр настрою. Може бути різного ступеня важкості (від просто «встав не з тієї ноги» до глибокої депресії) і мати різні причини. Основні з них – це, звичайно ж, міжособистісні конфлікти, сварки, небажання піти назустріч іншому, образи один на одного, коли визнається лише власна правота, нездійснені очікування, обмануті надії, відмова в чомусь, на що розраховував тощо. Враховуючи, що настрої у спілкуванні з іншими відіграє особливу роль – він дуже заразний і має «ефект бумерангу», тобто повертається до нас, – діловій людині варто засвоїти мистецтво емоційної саморегуляції.

Тому потрібно не тільки знати основні бар'єри комунікації, а й навчитися успішно їх долати.

Подоланню вербальних бар'єрів сприяють і прийоми ефективного слухання. Виділяють такі: увагу, нереклексивне слухання, рефлексивне слухання, установку, невербальне слухання, пам'ять. Увага як прийом ефективного слухання передбачає мінімізацію відволікань періодичним короткочасним візуальним контактом очей, позитивну позу («я – уважний»).

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки та ін.. |
|-------|-------------|--|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Що ж таке бар'єри спілкування?» 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча «Відстань» 4. Вправа «Чарівне слово» |
| 2 | Основна | 5. Вправа «Гідна відповідь» 6. Вправа на релаксацію «Сонечко і хмарка» 7. Вправа «Так – діалог, немає – діалог» 8. Вправа (домашнє завдання) «Інтерв'ю» 9. Вправа «Перехопити ініціативу» 10. Вправа «Телевізор» 11. Вправа «Валентність» 12. Вправа «Техніка ввічливої відмови рекламному агенту» 13. Вправа «Готель» 14. Вправа «Запрошення до спільної діяльності» 15. Вправа «У театральному фойє» 16. Вправа «Долонька» 17. Притча «Змія і пилка» 18. Вправа «Аналіз ситуацій» 19. Вправа «Рідна душа» і «душа компанії» 20. Вправа «Риси контактної людини» |
| 3 | Завершальна | 21. Вправа (домашнє завдання) «Прийом на роботу» 22. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 23. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча «Відстань»

Мета: привернути увагу до контролю власного емоційного стану; показати один із варіантів культурного спілкування під час суперечки.

Одного разу учитель запитав у своїх учнів:

- Чому, коли люди сваряться, вони кричать?
- Кричать, тому що втрачають терпіння, – відповів один із учнів.
- Але навіть то ж кричати, якщо інша людина знаходиться з тобою поряд? – запитав учитель.

– Кричать, тому що хочуть, щоб їх почули, – пролунала відповідь.

Учитель продовжував запитувати:

– Чи не можна з ним говорити тихо? Навіщо кричати, якщо ти розсерджений? Учні пропонували свої відповіді, але жодна з них не влаштувала учителя.

– Отже, неможливо спокійно розмовляти?

Учні давали різні відповіді, але жодна з них не задовольнила вчителя.

Врешті-решт він пояснив:

– Коли люди невдоволені один одним і сваряться, їхні серця віддаляються. Для того, щоб скоротити цю відстань і почути один одного, їм доводиться кричати. Чим сильніше вони гніваються, тим голосніше кричать.

– А що відбувається, коли люди закохуються? Вони не кричать, навпаки, говорять тихо, бо їхні серця знаходяться дуже близько. А коли закохуються ще сильніше, що відбувається? – продовжував учитель.

– Не говорять, а тільки перешіптуються і стають ще ближчими у своїй любові. Врешті-решт навіть перешіптування стає непотрібним. Вони тільки дивляться один на одного і усе розуміють без слів.

Після цього вчитель ще додав:

Отже, коли сперечаєтесь, не дозволяйте вашим серцям віддалятися одне від одного, не вимовляйте слів, які ще більше збільшують відстань між вами. Адже може настати день, коли відстань стане такою великою, що ви не знайдете зворотного шляху...

Обговорення: Чи сподобалася притча? Чим запам'яталася вам притча? Який висновок ви зробили з притчі? Чи знаєте ви інші подібні притчі?

4. Вправа «Чарівне слово»

Мета: опанувати комунікативні уміння говорити «чарівні» слова.

За допомогою цієї вправи учасники групи знайомляться й опановують прості, на перший погляд, комунікативні уміння говорити «чарівні» слова. На початку розмови потрібно встановити контакт із співбесідником, сказати декілька слів, які допомогли б вам установити щирі, теплі й привітні стосунки.

Інструкція: «Давайте пригадаємо деякі «чарівні» слова і вирази: будьте ласкаві, прошу, будь-ласка, вибачте мені, дякую вам тощо. Які ще чарівні слова ви знаєте? Прощу всіх висловитися. При цьому бажано обґрунтувати, в якому випадку те чи інше слово чи вираз буде доречним і дасть потрібний ефект. А зараз, під час взаємних привітань і контактів постарайтеся використовувати їх, кожен раз, свідомо відмічаючи свої власні відчуття й реакцію партнера.

Вільно, пересуваючись по кімнаті, ви повинні привітати один одного, використовуючи «чарівні слова», які ми пригадали під час спільного обговорення. Бажано підійти до максимальної кількості партнерів».

Обговорення: Що змінилося у вашому спілкуванні з використанням «чарівних» слів? Які труднощі у вас виникали під час їх використання?

5. Вправа «Гідна відповідь»

Мета: оволодіння різними стилями відповіді у конкретних ситуаціях.

Інструкція: Кожному учасникові пропонується продемонструвати різні стилі відповіді в конкретній ситуації. Наприклад, Ваш друг займає Вас

розмовою, а Вам потрібно піти. Ви говорите, що..., звертаючись до кого-небудь з групи в різних стилях:

- а) агресивно;
- б) невпевнено;
- в) упевнено, гідно.

Всі члени групи повинні пройти через цю вправу, причому рольовий обмін обов'язковий.

Обговорення: Учасники обмінюються думками і почуттями з приводу виконаної вправи.

6. Вправа на релаксацію «Сонечко і хмарка»

Мета: опанувати один із варіантів зняття напруження, тобто здійснення релаксації.

Сядьте якомога комфортніше, зробіть глибокий вдих і видих. Відчуйте, як з кожним вдихом і видихом хвиля спокою покриває тіло... Уявіть, що ви знаходитесь на березі моря, сонце світить яскраво, шепоче лагідний вітерець. Але вмить сонечко сховалося за хмарку. Відчувається свіжість. Треба напружитись для того, щоб розігрітися. Сонце знову з'явилося, стало дуже спекотно. Вас розморило на сонечку, розслабилось усе тіло, руки, ноги...

Обговорення: Учасники обмінюються думками і почуттями з приводу виконаної вправи.

7. Вправа «Так – діалог, ні – діалог»

Мета: Подолання бар'єрів у спілкуванні; розвиток комунікативних здібностей.

Група об'єднується у пари згідно з жеребкуванням (членам групи пропонуються картки з парними номерами). Перші номери висловлюють по три твердження, на які другі номери повинні відповісти згодою («Так, це так»). Завдання перших підібрати такі твердження, з якими важко було б погодитися. Завдання других – вийти зі скрутного становища. Вони повинні дати згоду таким чином, щоб аргументація виправдовувала твердження. Потім партнери міняються ролями.

«Ні – діалог» спростовує твердження, на які не хотілося б відповідати словом «ні». Однак опоненти змушені робити це, виходячи зі скрутної ситуації за рахунок вдалого аргументування.

У кінці вправа завершується її рефлексією (аналізом).

Приклади тверджень і можливих відповідей:

А. «Так – діалог»

Твердження «Правда зараз прекрасний сонячний день? (За вікном ніч).

Відповідь: «Так, чудовий день на зворотному боці землі – в Америці».

Б. «Ні – діалог»

Твердження «Ви ж не відмовитесь подарувати мені кілька тисяч доларів?»

Відповідь: «Ні, не відмовлюсь подарувати вам кілька тисяч своїх фальшивих доларів. Я їх намаляю просто зараз на папірці».

Обговорення: Учасники обмінюються думками і почуттями з приводу виконаної справи.

8. Вправа (домашнє завдання) «Інтерв'ю»

Мета: глибше пізнати кожного учасника; вчитися ставити запитання, які би розкривали особистість; створити умови для саморозкриття, подолання бар'єрів у спілкуванні; формування почуття довіри.

На основі домашнього завдання (див. Заняття № 6) здійснюється інтерв'ю членів групи. Кожен вдома підготував питання для інших членів команди, які вони по черзі задають один одному.

Основне правило – відповідати повно і відверто. Це дасть можливість кожному ще краще розібратися в собі, зрозуміти товаришів. Учасник, який буде першим відповідати на питання, сідає так, щоб бачити обличчя всіх членів групи. Решта починають по черзі задавати питання.

Обговорення: Учасники обмінюються думками і почуттями з приводу виконаної справи.

9. Вправа «Перехопити ініціативу»

Мета: розширення діапазону професійних можливостей фахівців соціономічного профілю.

З групи учасників обираються двоє «акторів», інші – спостерігачі. «Актори» грають ролі співрозмовників, які обговорюють якусь тему, наприклад, «Найкращий фахівець психолог, соціальний працівник ...», («Найкраща якість фахівця психолога, соціального працівника ...», «Найкращий вчинок ...», «Найкращий система допомоги клієнтам» та ін.). Визначаються також етапи розмови: на першому один співрозмовник тримає ініціативу, а інший грає пасивну роль – слухає і підтакує; на другому етапі пасивний співрозмовник повинен зуміти перехопити ініціативу у першого і нав'язати йому свою точку зору. Зрозуміло, перший при цьому буде намагатися утримати за собою комунікативне лідерство.

Далі учасники групи аналізують можливу в таких випадках ціну «захоплення комунікативного простору» або боротьбу за управління ситуацією. Важливо звернути увагу на ситуації подібного типу, які можуть виникати в житті, коли клієнти чи просто співрозмовники (найчастіше це підлітки) починають особистісно самостверджуватися, використовуючи слабкі риси фахівця соціономічного профілю.

Обговорення: Наскільки легко вдалося перехопити ініціативу в діалозі? Які труднощі виникали під час виконання вправи? Що можете порекомендувати своїм одногрупникам щодо перехоплення ініціативи в діалозі?

10. Вправа «Телевізор»

Мета: вчитись долати комунікативні бар'єри; розвивати навички вільного спілкування в скрутних ситуаціях.

Група об'єднується у дві команди. Від кожної команди запрошується по одному учасникові. Один грає роль телевізора, а другий – перемикача каналів.

Усі інші члени Т-групи є глядачами. «Перемикач» робить клацання і оголошує програму, наприклад «У світі тварин». Миттєво телевізор повинен почати репортаж за цією програмою. «Перемикач» знову перемикає канал і в ефірі новини. Диктор в телевізорі починає вести передачу.

Через п'ять хвилин учасників гри змінює нова пара. Тепер роль телевізора повинен грати представник другої команди. Імпровізований телеведучий має право залучати у свою передачу будь-кого або усіх членів групи, як зі своєї команди, так і з команди суперників. Вони зобов'язані йому підігравати. Виграє та команда, члени якої були найбільш креативні, влучні, розкуті й легкі у спілкуванні.

Обговорення: Яку програму було важко вести? Чим це обумовлено? Завдяки чому перемога дісталася кращій команді? Хто був найбільш креативним? Як ця справа вплинула на вашу комунікативну компетентність?

11. Вправа «Валентність»

Мета: розвивати комунікативну компетентність.

Ведучий нагадує учасникам тренінгу, що слово «валентність» походить від латинського *valens* – бути здоровим, мати силу. Сьогодні цей термін використовують найчастіше хіміки для позначення здатності атомів утворювати певну кількість хімічних зв'язків з іншими атомами.

Проводиться паралель з людьми. Деякі – похмурі і нетовариські – мають малу валентність. Інші – життєрадісні і чуйні – велику. Як розпізнати в інших людях рівень їхньої валентності?

Разом з учасниками проводиться невеликий «мозковий штурм». Ведучий пропонує три ситуації:

1. Ви стоїте на зупинці. Вам необхідно терміново зателефонувати, це питання життя і смерті. Але батарея в вашій мобільці розрядилася. Поруч з вами стоять близько двадцяти різних людей. До кого ви звернетесь?

2. Ви перебуваєте в незнайомому місці незнайомого міста. Раптово вам дуже терміново захотілося в туалет. Вам треба запитати у когось із перехожих, чи є десь поблизу туалет. У кого запитаєте?

3. Ви працюєте у великій організації. З більшістю своїх колег знайомі дуже поверхнево: у багатьох не знаєте навіть імен та прізвищ. Так, іноді доводиться десь перетинатися. На Новий рік вас призначили організатором корпоративного свята (у вас до цього талант). Ще вам сказали знайти співведучого. Ніхто з колег, з ким ви добре знайомі, не захотів брати в цьому участь. Треба звертатися до інших. До кого звернетесь в першу чергу? Мається на увазі, що інших людей ви знаєте тільки за зовнішніми проявами поведінки: манері одягатися, ході, міміці, особливостями розмови й ін.

Під час обговорення ситуацій ведучий фіксує на дошці міркування учасників. Як і в інших «мозкових штурмах», на цьому етапі ідеї не критикуються.

Після закінчення обговорення третьої ситуації починається критика великого списку. Ведучий закликає скоротити його до 7-12 пунктів. Якись ідеї видаються, якись об'єднуються.

Отримавши список, ведучий піднімає учасників з крісел і закликає спробувати зобразити «валентну людину».

Обговорення: Чи подобається вам бути «валентними»? Що ви будете робити щоб стати більш «валентним»? Які є шляхи для збільшення «валентності»?

12. Вправа «Техніка ввічливої відмови рекламному агенту»

Мета: розвивати ввічливість у спілкуванні з набридливими людьми.

Інструкція: «Припустимо, до вас прийшов рекламний агент з метою змусити вас що-небудь купити або ще з якимсь подібним нав'язливим наміром. Ви квапитеся і, крім того, абсолютно не зацікавлені в тому, що вам пропонується. Як бути? Вигнати – незручно... А час йде... Рекламний агент спеціально навчений, діє обачливо, використовуючи всі ваші слабкі сторони. Треба якось розв'язати цю проблему.

У вас три мети:

1. Не втратити час.
2. Не драгуватись.
3. Не піддатися на умовляння.

Пропонуємо вам пограти в цю гру в парах. Об'єднайтеся, будь ласка, в пари. Один з вас – рекламний агент, інший – клієнт, що чинить опір. Стратегія агента: усіма способами намагатися «зачепити клієнта», не давати йому можливість повторювати одну і ту ж «заїжджену відмову», намагатися тим або іншим способом переграти його. Стратегія клієнта: відповідати так, щоб у відповіді прозвучало «так» людині: «Ви дуже люб'язні», «Ви такі уважні і добрі», і «ні» справі: «Спасибі, але я в цьому не зацікавлений». При спробах агента розширити яким-небудь чином коло обговорюваних проблем, щоб все-таки нав'язати свою «гру» – застосовується «принцип заїждженої пластинки»: що б не говорила людина, їй з незмінною ввічливістю повторюється одна і та сама фраза, наприклад: «Спасибі, але мене це не цікавить». Якщо коротко, то схема поведінки клієнта може бути зведена до трьох пунктів:

1. Що вам потрібно?
2. Спасибі, ви дуже люб'язні.
3. «Заїжджена пластинка».

Отже, спробуйте провести перший раунд цієї гри.

У другому раунді поміняйтеся місцями: нехай клієнт стане агентом і навпаки».

Обговорення: Яку роль легше було виконувати і чому? Завдяки чому вам вдалося перемагати рекламного агента? Які труднощі виникали під час виконання вправи? Які рекомендації можете надати учасникам тренінгу?

13. Вправа «Готель»

Мета: вчитися долати бар'єри, які виникають під час спілкування.

Робота в парах, один партнер А, інший В. А – швейцар у будівлі, куди В украй необхідно увійти. В дається чотири хвилини, щоб спробувати переконати А пропустити його. Потім тренер визначає, хто зміг пройти, а хто опинився в ситуації зростаючого напруження.

Для тих, хто пройшов, він зміг це зробити:

- 1) за допомогою обману або підкупу;
- 2) чесним шляхом;
- 3) намагаючись увійти в довіру до служби охорони.

Обговорення: Які проблеми можуть вам створити обман і підкуп? Хто-небудь подружився з А, намагаючись проникнути у будівлю? Який шлях проникнення в готель ви обрали? Чим ви його обґрунтуєте?

14. Вправа «Запрошення до спільної діяльності»

Мета: вивчити ставлення учасників тренінгу до керівника.

Керівникові тренінгової групи необхідно відслідковувати своє ставлення до учасників і їхнє ставлення до нього. Це ставлення може бути позитивним, негативним чи амбівалентним. Запропонована процедура дозволяє усвідомити й обговорити ставлення учасників до керівника.

Інструкція: «Я хочу разом із вами дослідити наші взаємини. Пропоную зробити це таким чином: нехай зараз кожен із вас уявить собі, що він має можливість поспілкуватися зі мною не в групі, а в будь-якій іншій ситуації. Подумайте, що би ви хотіли робити разом зі мною. Запишіть на картках однією-двома фразами те, що прийшло вам у голову. Потім передайте картку мені. Я зачитаю її вголос, а потім ми проведемо спільне обговорення. Під час цього обговорення я розповім про свої внутрішні відчуття».

Обговорення: керівникові варто звернути увагу на широкий спектр бажань учасників, на те, які бажання викликані особливостями особистості тренера, а які – швидше його роллю, які форми поведінки тренера неприємні учасникам, а які навпаки, подобаються.

15. Вправа «У театральному фойє»

Мета: розвиток комунікативних здібностей, формування уміння вступати в контакт із партнером для переговорів.

Інструкція: «Перед початком вправи всім пропонується рольова ситуація: «Ви прийшли в кінотеатр, де відбувається перегляд фільму. Тут зібралися люди, з якими вам цікаво й необхідно поспілкуватися. У вас чудовий настрій...»

Трое членів групи виходять із кімнати, а решта утворює три підгрупи. Останні чітко дотримуються встановленого правила. Одна підгрупа виражає учасникові позитивне ставлення, відкрита для контакту. Друга – закрита, демонструє негативне ставлення, третя – ставиться нейтрально.

Тим, хто залишив аудиторію, потрібно підійти й поспілкуватися з кожною підгрупою. Знайти з ними «спільну мову» і спільні інтереси. Після цього проводиться аналіз у колі.

Обговорення:

- Які почуття виникали у вас, коли ви спілкувалися з різними підгрупами?
- Де спілкування було важким?
- Чим це можна пояснити?
- Що ви робили для того, щоб було легше спілкуватися?
- Які прийоми й способи необхідні для входження у контакт із групою людей?
- Як поводити себе головні учасники гри? Що їм допомагало, а що заважало спілкуватися?

16. Вправа «Долонька»

Мета: підвищити самооцінку, навчити учасників знаходити в інших людях позитивні якості.

Хід вправи: керівник пропонує учасникам обвести на аркушах паперу свою долоню і вздовж контуру написати свою позитивну якість і підписати аркуш. Потім аркуші передаються по колу іншим учасникам, які дописують ті якості, які подобаються в того учасника, чия долонька до них потрапила.

Коли долоньки повернуться до їх власників, всі учасники дякують один одному. По завершенні вправи учасники за бажанням зачитують записані якості.

Примітка: оскільки в групах бувають ізольовані члени, то їхні долоньки можуть виявитися не заповненими. Для того, щоб попередити таку ситуацію, керівнику важливо наголосити, що якості пишуться лише позитивні, а якщо учасники не можуть знайти їх, значить, вони не спостережливі, адже не буває такого, щоб у людині не було нічого хорошого.

Обговорення: які у вас почуття викликала ця вправа? Що нового ви дізналися про себе? Як це вплинуло на вашу самооцінку?

17. Притча «Змія і пилка»

Мета: залучити учасників тренінгу до активного обговорення притчі і визначення її повчального значення для життєдіяльності особистості.

Поки змія повзла у свій кут, вона зачепила пилу, що лежала на підлозі й поранилася. Вона миттєво повернулася і вкусила пилу. Кусаючи в гніві її, вона сильно поранила рот. Не розуміючи, що з нею відбувається і, думаючи, що пила напала на неї, вона вирішила обмотатися навколо, щоб задушити її всім своїм тілом, стискаючи її щосили. На жаль, змія померла...

Керівнику: Звернути увагу учасників тренінгу на те, що коли ми бурхливо реагуємо на гнів або засуджуємо тих, хто зробив нам погано, ми в першу чергу ранимо себе. В житті іноді краще ігнорувати деякі ситуації й образи людей, тому що наслідки можуть бути незворотними та катастрофічними.

Обговорення: які у вас почуття викликала ця притча? Що нового ви дізналися про себе? Як це вплине на вашу поведінку?

18. Вправа «Аналіз ситуацій»

Мета: сформувати навички планування дій у складних ситуаціях.

Хід вправи: керівник роздає учасникам картки з певними складними ситуаціями і пропонує їм знайти вихід із них (наприклад: «Тебе обікрали в чужому місті», «Ти застряг у ліфті в сусідньому будинку», «Ти заблукав у незнайомому місті», «За тобою увечері йде незнайомий чоловік», «Твої друзі наполягають, щоб ти поїхав з ними на чийсь квартиру святкувати день народження» тощо). На виконання вправи відводиться 5-10 хвилин, після чого учасники презентують власні відповіді. Далі проводиться колективне обговорення, в ході якого розглядаються різні варіанти розв'язання ситуації.

19. Вправа «Рідна душа» і «душа компанії»

Мета: показати відмінності у сприйманні людини, яка вас розуміє, близької та компанійської; спілкування без бар'єрів з «рідною душею».

Матеріал: аркуш ватману, фломастери, папір.

Інструкція: кожен учасник має записати 5–7 характеристик людини, яку можна назвати «рідна душа» та людини, яку можна було б вважати «душею компанії».

Коли усі учасники підготують обидва переліки, група разом з тренером складає семантичний диференціал понять «рідна душа» і «душа компанії».

Обговорення: якими рисами подібні, а якими різняться люди, одна з яких є «рідною душею», а друга – «душею компанії»? Чи може це бути одночасно одна і та сама людина? Якими є особливості довірливого, розуміючого спілкування? Чи можуть тут виникнути бар'єри у спілкуванні?

20. Вправа «Риси контактної людини»

Мета: визначитись у рисах, в яких відображається контактність людини, та з'ясувати, чому люди не завжди хочуть бути контактними і як це вплине на виникнення бар'єрів у спілкуванні?

Матеріал: папір, ручки.

Інструкція: застосовуючи нотатки з вправи «Рідна душа» та «душа компанії» учасники методом мозкового штурму складають перелік з 7–10 рис контактної людини. Далі відбувається дискусія, головним питанням якої є «Чи варто бути контактним?»

Обговорення: ми розглядали контактність як позитивну рису людини. Чи є ситуації, коли ця риса втрачає своє позитивне забарвлення? Для чого люди бувають контактними? Чому люди не завжди хочуть бути уважними та зацікавленими у спілкуванні з іншими?

21. Вправа (домашнє завдання...) «Прийом на роботу»

Мета: навчитися подавати себе, тобто готувати резюме.

Підготувати текст презентації себе під час прийому на роботу.

22. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливим до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви випробували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перемкнувши увагу інших на себе та ін.)?
- Хто сьогодні тебе образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

23. Вправа «Ритуал завершення заняття»**Практичне заняття № 8. Конфлікт, причини його виникнення та розв'язання**

У душі є щось дуже глибоко заховане; воно звільняється, коли його вимовити.

Сенека

Рана від спису заживе, рана від необачного слова не заживе.

Казахське прислів'я

Мета: ознайомити студентів із причинами конфліктів та навчити ефективно розв'язувати конфлікти, управляти енергією конфлікту й переводити конфлікт в конструктивне русло.

1. Міні-лекція «Конфлікт: поняття, види, способи управління»

Конфлікт – це взаємини між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризуються їх протистоянням на основі протилежно сформованих мотивів або суджень.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда у міжособистісних взаємодіях чи міжособистісних стосунках індивідів і груп людей, пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями.

Види конфлікту:

- за кількістю учасників – внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий;
- за формою прояву – видимий (неприхований), прихований;
- за тривалістю – короткочасний, довготривалий;
- за характером виникнення – випадковий (ситуативний), навмисний, спланований (спровокований);
- за результатами – конструктивний (продуктивний), руйнівний (деструктивний);

- за сферою прояву – політичний, економічний, соціальний, організаційний;
- за спрямованістю впливу – «горизонтальний» (неформальний), «вертикальний» (формальний);
- за способом розв’язання – антагоністичний (насилницький), компромісний (ненасилницький);
- за ступенем реальності – хибний, потенційний, справжній;
- за наявністю об’єкта – об’єктний, безоб’єктний;
- за зоною поширення – локальний, регіональний, глобальний;
- за причинами виникнення – зіткнення ролей, бажань, цінностей, норм поведінки.

Управлінню конфліктом та його вирішенню повинна передувати стадія *діагностики* – тобто визначення основних складових конфлікту, причин, які його породили. *Вона передбачає наступні складові:*

- дослідження джерел конфлікту, суб’єктивних чи об’єктивних переживань сторін, способів «боротьби», суперечності думок, подій, потреб, інтересів;
- аналіз біографії конфлікту (його історію, тло, на якому він прогресував, наростання конфлікту, кризи та шляхи його розвитку);
- виявлення учасників конфлікту: осіб, груп, підрозділів;
- виявлення та чітке визначення позицій і стосунків між сторонами, їх очікувань, особистісних взаємин;
- з’ясування початкового ставлення сторін до конфлікту – чи хочуть і чи можуть сторони самі вирішити конфлікт, які їхні надії та очікування, установки, умови, чи не спровокований конфлікт спеціально в інтересах однієї зі сторін, яка постійно підтримує напруження.

Виділення основних причин виникнення конфліктів:

- а) невміння слухати один одного;
- б) невміння розуміти один одного;
- в) різниця в поглядах, бажаннях, нормах поведінки;

Види конфліктів:

- а) Конфлікти поглядів.
- б) Конфлікти бажань.
- в) Конфлікти норм поведінки.

Міжособистісні конфлікти належать до найпоширеніших. Вони охоплюють практично усі сфери людських стосунків.

Управління міжособистісними конфліктами можна розглядати в двох аспектах – внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект припускає застосування технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Зовнішній аспект віддзеркалює управлінську діяльність суб’єкта у ставленні до конкретного конфлікту.

Сфери міжособистісних конфліктів: колектив (організація), сім’я, суспільство (установи соціальної сфери, державні установи, вулиця, громадський транспорт і тому подібне).

Причини і чинники міжособистісних конфліктів:

- інформаційні чинники – неприйнятність інформації для однієї зі сторін;
- поведінкові чинники – недоречність, грубість, нетактовність і т.п.;
- чинники стосунків – незадоволення від взаємодії між сторонами;
- ціннісні чинники – протилежність принципів поведінки;
- структурні чинники – відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні.

Існують наступні етапи управління міжособистісними конфліктами:

1. Прогнозування конфлікту.
2. Попередження конфлікту.
3. Регулювання конфлікту.
4. Розв'язання конфлікту.

Функції конфліктів. Конфлікт може виконувати як позитивну, так і негативну функцію. Основні з них такі: інформаційна; гносеологічна (пізнавальна); прогностична; виховна; практично-рекомендаційна; ідеологічна тощо.

Правила конструктивного розв'язання конфліктів:

- Краще вирішити проблему за допомогою переговорів, ніж не помічати її чи сваритися.
- Домовтеся про час і місце для переговорів.
- Наголосіть на тому, що переговори мають відбуватися в спокійному тоні.
- Намагайтеся вирішити проблему, а не виграти за будь-яку ціну.
- Дотримуйтеся принципів конструктивного ведення переговорів:
- Обговорюйте проблему, а не людей;
- З'ясуйте глибинні причини виникнення конфлікту;
- Запропонуйте якнайбільше ідей для розв'язання конфлікту.
- Прийміть рішення, яке влаштовує обох, і домовтеся його виконувати.

Способи успішного розв'язання конфліктів

Навчитись успішно розв'язувати конфлікти непросто. Щодня ви спостерігаєте різні життєві ситуації і бачите, що розвиток конфлікту певною мірою залежить від поведінки людей, які беруть у ньому участь.

Поміркуйте, чи є у вашій групі студенти, які майже ніколи не конфліктують, бо уникають конфліктів. Є люди, що пристосовуються до ситуації, аби не довести її до конфлікту, поступаючись власними інтересами.

Однак багато ваших однолітків постійно сваряться в групі, з друзями, викладачами, батьками. Це поведінка нападу та суперництва, яка найчастіше і є причиною важкого розв'язання конфлікту. Розважлива поведінка людини, вміння володіти собою, розуміти співрозмовника, доводити свою позицію, може запобігти конфлікту.

Стадії розвитку конфлікту:

1. На перерві вас образили – виникла конфліктна ситуація.
2. Усвідомлення конфлікту – ви відчули дискомфорт у спілкуванні з образником.

3. Початок відкритого протистояння – ви наважилися на заяву, погрозу, попередження.

4. Роздмухування конфлікту – ви і ваш образник відкрито заявляєте про свої позиції і висуваєте свої вимоги.

5. Завершення конфлікту – у разі позитивного розв'язання ситуації – почуття задоволення, полегшення. Якщо конфлікт не вирішено – спустошеність, бажання помститись. Як ви вважаєте, на якій стадії краще залагодити конфлікт?

Профілактика та попередження конфліктів

Практична робота з конфліктами може реалізовуватися в наступних напрямках:

– встановлення умов розвитку деструктивного і конструктивного процесів конфлікту;

– пошук найліпших стратегій і тактик у конфлікті;

– встановлення чинників, що сприяють досягненню згоди.

Починаючи розгляд питання щодо вирішення конфліктів, слід, насамперед, з'ясувати деякі терміни і поняття.

Профілактика конфліктів – прогнозування можливих конфліктних ситуацій в системах конкретних взаємодій і вживання заходів щодо їх недопущення.

Управління конфліктами – процес контролю конфлікту його учасниками або зовнішніми силами (владою, керівником, підприємцем, спеціальними особами тощо). Головне тут – обмеження конфлікту певними рамками, недопущення його ескалації. Коли говорять про управління конфліктом, мається на увазі, що він ще не вирішений, але знаходиться під контролем.

Завершення конфлікту – його припинення за допомогою зміни об'єктивних умов: наприклад, співробітників, між якими виник конфлікт, керівник «розводить» у різні відділи; конфліктні відносини між двома працівниками, що виникли на ґрунті претендування на певну посаду, припинилися внаслідок зміни штатного розкладу. Завершення конфлікту не означає його вирішення, оскільки не досягається згода щодо самого предмета.

І, нарешті, **вирішення конфлікту** – це поєднання двох результатів: по-перше, усунення або мінімізація проблем, що розділяють сторони, по-друге, – досягнення згоди між учасниками.

Виділяють такі способи вирішення конфліктів:

1) *домінування* – перемога однієї сторони над іншою завдяки нав'язуванню своєї волі, що може бути здійснено шляхом застосування психологічних і, навіть, фізичних засобів;

2) *капітуляція* – безумовна поступка іншій стороні;

3) *вихід* – одна зі сторін відмовляється продовжувати участь у конфлікті;

4) *інтеграція* – знаходиться рішення, яке задовольняє обидві сторони, ніхто нічим не жертвує;

5) *компроміс* – поступка обох сторін, коли жоден не досягає своєї мети повністю. В принципі, це небажаний результат, але він є найбільш імовірною можливістю вирішення конфліктів.

Окрім зазначених способів вирішення конфліктів, існують і певні **технології** їх реалізації. Це: силові методи, переговори й участь третьої сторони у вирішенні конфліктів. Розглянемо їх сутність.

1. *Силові методи* – застосування психологічних засобів тиску в наслідок труднощів у комунікації сторін, нерозуміння один одного, низького рівня довіри між сторонами, переконаності, що завдяки протистоянню можна досягнути значно більше, ніж за допомогою інших методів.

2. *Переговори* – альтернатива силовому методу.

3. *Участь третьої сторони* – нейтральне і неупереджене втручання особи, наділеної авторитетом, владою або особливою компетентністю. Розрізняють декілька можливих форм втручання третьої сторони.

1) *посередництво* – позиція посередника є нейтральною, і вона не обов'язково повинна братися до уваги конфліктуючими сторонами;

2) *примирення* – акцент робиться не стільки на усуненні протиріч, скільки на процесі, за допомогою якого конфлікт припиняється;

3) *арбітраж* – рекомендації є обов'язковими.

Залежно від ступеня контролю третьою стороною за прийнятими нею рішеннями можливе виділення декількох її ролей, а саме:

– *третейський суддя*, який виносить незаперечне рішення (принцип третейського суду досить успішно використовується в злочинному середовищі);

– *посередник* забезпечує конструктивне обговорення проблеми;

– *помічник* забезпечує обговорення, але з меншими повноваженнями;

– *спостерігач* виконує роль стримуючого початку у взаємодії сторін.

При вирішенні конфліктів найбільш психологічно ефективними є такі напрями:

1) попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів колективу – доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протистояння виявляється ще не відкрито, а в непрямій, таємній формі (наприклад, «Чому я повинен?», «Навіщо ці проблеми?» тощо);

2) досягнення взаєморозуміння – передбачає здебільшого вплив на розум учасників, коли протистояння вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти. Учасників слід спонукати до «стратегії переговорів»: розкласти конфлікт на складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи, навіть, зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;

3) переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень – полягає у забороні нетактовних висловів, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та врегулювання їхніх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється неважливість приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба

переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;

4) трансформація мотивів конфронтації (протиборства) у мотиви пошуку згоди («Не я проти тебе, а ми разом проти проблеми») – здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних для всіх наслідків конфлікту щодо його учасників та оточення. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях врегулювання стосунків між людьми.

Не менш важливим є питання про попередження конфліктів. Попередити конфлікт – означає завчасно збagnути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Конфлікт: поняття, види, способи управління» 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча «Пророк і довгі ложки» |
| 2 | Основна | 4. Вправа «Конфлікт» 5. Варіант «Конфлікт – це...» 6. Варіант «Конфлікт – плюси і мінуси» 7. Вправа (домашнє завдання) «Прийом на роботу» 8. Вправа «Малюнок агресії» 9. Вправа «Репетиція поведінки» 10. Притча «Комплімент» 11. Вправа «Сніданок з героєм» 12. Притча «Про цвяхи» 13. Вправа «Передача емоцій» 14. Притча «Вишневий сад» 15. Вправа «Прес-конференція» 16. Вправа «Спілкування з агресивним співрозмовником» 17. Вправа «Гідна відповідь» 18. Вправа «Ехокамера» 19. Вправа «Розлучені повітряні кульки» 20. Вправа «Нахаба» 21. Вправа «Неспокійне русло» 22. Вправа «Вирвися з кола» 23. Притча «Сонце і вітер» 24. Вправа «Ситуація» 25. Рольова гра «Розв'язання конфліктів» |
| 3 | Завершальна | 26. Вправа (домашнє завдання) «Погано – добре» 27. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 28. Вправа «Ритуал завершення заняття» |



2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча. «Пророк і довгі ложки»

Один православний чоловік прийшов до Іллі Пророка. Його хвилювало питання про пекло і рай, адже відповідно до цього він хотів пройти свій життєвий шлях. «Де пекло і де рай»? З цими словами він наблизився до пророка, але Ілля не відповів. Він узяв того, що запитує, за руку і повів його через темні провулки в якийсь палац. Через залізний портал увійшли вони у велику залу. Там юрилося багато людей, бідних і багатих, закутаних в лахміття і прикрашених коштовними каменями. У центрі залу на відкритому вогні стояв великий горщик з вируючим супом, який на Сході називають «аш». По всьому приміщенню поширювався приємний аромат. Навколо горщика юрилися люди з худими щоками і запалими очима, кожен з яких намагався дістати собі трохи супу. Чоловік, який прийшов з Іллею Пророком, здивувався, тому що ложки, які були у кожного з цих людей, були такого ж розміру, як і вони самі. Тільки на самому кінці ложки були з дерева, а в іншій своїй частині, в яку помістилося б стільки їжі, що могло наситити людину, вони були із заліза, і тому розжареними від гарячого супу. З пожадливістю голодні намагалися ложками зачерпнути собі їжу. Але нікому це не вдавалося. Насилу вони витягували свої важкі ложки з супу, але оскільки вони були дуже довгі, то навіть найсильнішому було не донести ложку до рота. Найшвидші обпалювали собі руки і обличчя або виливали суп на плечі своїх сусідів. З лайкою вони кидалися один на одного і билися тими самими ложками, за допомогою яких могли б вгамувати свій голод. Ілля Пророк узяв свого супутника за руку і сказав: «Це пекло».

Вони вийшли із залу, і пекельний крик стало не чути. Проїшовши через довгі похмурі коридори, вони опинилися ще в одній залі. Тут теж було багато людей. В середині зали теж вирував в котлі суп. У кожного з присутніх в руці було по такій самій величезній ложці, як і у тих, кого Ілля і його супутник бачили в пеклі. Але люди тут були вгодовані, і в залі чути було тільки легкий, задоволений гул голосів і звуки ложок, що опускаються в суп. Біля котла стояли дві людини. Один набирив ложкою суп і годував іншого. Якщо для когось ложка була занадто важкою, то допомагали двоє інших, так що кожен міг спокійно поїсти. Як тільки один вгамовував голод, підходив наступний. Ілля Пророк сказав супутнику: «Це рай!»

Ця історія, хоча вона і передається більше тисячі років із вуст у вуста, узята з життя. Вона, в принципі, повторюється і у наш час, коли ми спостерігаємо труднощі в сім'ї, розбіжності між батьком і матір'ю, сварки між дітьми і прояви агресії в стосунках батьків і дітей, коли ми розглядаємо протиборство людини з навколишнім світом і протиріччя між групами і народами. «Пекло» – це робота поруч один з одним, але один проти одного; кожен – тільки за себе самого і проти інших. «Рай», навпаки, припускає готовність вступати у позитивні взаємини з іншими. Обидві групи – люди в раю і люди в пеклі – мають однакові

або схожі проблеми. Але чи живуть вони в раю чи в пеклі, залежить від того, як вони ці проблеми намагаються вирішити.

Рай і пекло – в нас самих. Ми маємо можливість вибирати. Наскільки великий цей шанс вибору, визначається переважно нашим досвідом, тим, як ми навчилися вирішувати свої проблеми, і нашою готовністю використовувати свій досвід.

4. Вправа «Конфлікт»

Мета: описати поняття «конфлікт» ключовими словами.

Тренер пише на дошці або аркуші паперу слово КОНФЛІКТ. Пропонує групі по одному перерахувати слова, що приходять в голову при думках про конфлікт, – такі як, наприклад, «біль, боротьба, енергія, зміна». Коли більше ідей немає або аркуш паперу заповнений повністю, тренер переглядає разом з групою складений список слів. Далі береться два маркери різного кольору (або використовуються знаки «+» і «-»).

Обговорення: Які асоціації слово «конфлікт» у вас викликає? Які слова є позитивними, які негативними, які нейтральними?

5. Варіант 2. «Конфлікт – це...»

Мета: усвідомлення та детальний аналіз конструктивних та деструктивних форм реагування на критику. Групове обговорення результатів мозкового штурму та складання ефективної програми дій у ситуації гострої критики.

Інструкція: Продовжіть якомога більше разів речення «Конфлікт – це...». Завдання – запропонувати якомога більше простих визначень поняття «конфлікт». Тренер записує усі визначення на дошці. Після того, як учасниками проаналізовано поняття конфлікту, тренер пропонує визначити, які стратегії поведінки в конфлікті є допустимими та ефективними. Тренер повідомляє учасникам тренінгу про 5 стилів поведінки в конфлікті:

Виділяють наступні п'ять типових стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях:

1. Пристосування (зміна своєї позиції, перебудова поведінки, згладжування протиріч на шкоду своїм інтересам).
2. Компроміс (урегулювання розбіжностей шляхом взаємних поступок).
3. Співпраця (спільне вироблення рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін).
4. Ігнорування конфлікту (прагнення вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її).
5. Суперництво, конкуренція (відкрита боротьба за свої інтереси, завзяте відстоювання своєї позиції).

Тренер пропонує подумати про ситуації, в яких кожен із стилів буде ефективним або ж, навпаки, неефективним.

Мозковий штурм «конструктивні та деструктивні форми реагування на критику» (робота 2 підгруп).

Обговорення: Які стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях у вас переважають? Як прокоментуєте вислів: «Краще поганий мир, ніж хороша війна»?

6. Варіант 3. «Конфлікт – плюси і мінуси»

Мета: вивчення ставлення учасників тренінгу до конфлікту.

Інструкція: «Уявіть лінію, проведenu з одного кута кімнати в протилежний. Вишикуйтеся на цій уявній лінії наступним чином. Якщо ви вважаєте, що конфлікт – це завжди погано, займіть місце в правому кутку. Якщо ви вважаєте, що конфлікт – це завжди добре, займіть місце в лівому кутку. Якщо ви вважаєте, що істина десь посередині, то станьте в середній частині лінії або ближче до одного чи іншого краю. Тобто, виберіть собі місце на лінії, яке покаже ваше ставлення до конфлікту».

Коли усі вибрали своє місце, тренер запитує: «Хто-небудь хоче пояснити, чому він вибрав саме це місце на лінії»? Після висловлювань учасників тренер продовжує: «Зійдіть з лінії, тому що я хочу провести іншу. Коли ви думаєте, що вам потрібно вступити в конфлікт, ви відразу ж починаєте діяти чи намагаєтесь відійти, сховатися від конфлікту? Чи ви просто чекаєте і нічого не робите настільки довго, наскільки це можливо? А можливо, ви не завжди дієте однаково, але яка ваша найтиповіша реакція? Якщо ви відразу дієте – займіть місце в правому кутку, якщо прагнете віддалитися від конфлікту – станьте в лівий кут. Якщо вичікуєте – станьте посередині. Ще раз нагадую, ви можете обрати будь-яке місце на лінії». Знову запропонуйте пояснити їхній вибір.

У кінці вправи: «Якщо ви бажаєте по-іншому реагувати на конфлікт, будь ласка, займіть місце, де б ви хотіли бути».

Обговорення: Що показало виконання цієї вправи? Який спосіб поведінки в конфлікті є найбільш конструктивним? Поясніть свою позицію. Які конфлікти ви пам'ятаєте до сьогоднішнього дня?

7. Вправа (домашнє завдання) «Прийом на роботу»

Мета: навчитися подавати себе, тобто готувати резюме.

Кожний учасник тренінгу зачитує своє резюме, яке стосується прийому на роботу.

Обговорення: Які труднощі виникали у вас при підготовці резюме? Що нового ви дізналися про себе? Чи ви задоволені своїм резюме? Якщо ні, то чому? Яку вам роботу потрібно виконати, щоб вас задовольняло резюме? Ознайомившись із усіма резюме, які виникли у вас думки, почуття, зауваження, побажання тощо?

8. Вправа «Малюнок агресії»

Мета: дослідження й аналіз власних почуттів, розвиток самоусвідомлення власних емоцій.

Хід вправи: Учасники групи сидять у колі. У центрі кола – папір, фарби фломастери, олівці – все, що необхідно для малювання. Тренер озвучує наступну інструкцію: «Візьміть аркуш паперу, згадайте те, що у вас викликає агресію,

сильний гнів, а можливо навіть того, хто викликає ці почуття і зобразить це на папері». Після того, як всі завершать малюнки, кожен показує свій і розповідає про нього. А потім цей малюнок утилізує, тобто рве чи мене і викидає у смітник.

Обговорення: При обговоренні не розпитувати нічого більше про ситуацію чи про людину, яка викликає ці емоції.

9. Вправа «Репетиція поведінки»

Мета: пошук шляхів оптимального розв'язання конфліктів.

Інструкція: «Згадайте, які ситуації, обставини спілкування з іншими людьми викликають у вас труднощі? Можливо, вам згадається якийсь найнеприємніший для вас випадок. Подумайте.

Зараз у вас буде можливість повернутися в минуле і спробувати вийти з цієї ситуації з гідністю, і, що саме головне, знайти оптимальну для вас поведінку в подібних ситуаціях. Спершу, об'єднайтеся, будь ласка, в невеликі групи, по 4-6 чоловік. У кожній підгрупі розкажіть по черзі свої випадки партнерам. Після того, як усі розповіді будуть вислухані, домовтесь в кожній групі, який із випадків найбільш емоційно заряджений, вимагає уваги і допомоги.

З іншого боку, це має бути епізод, зручний для сценічної постановки. В кожній групі автор вибраного епізоду стає режисером своєї історії і виконавцем головної ролі. На інші ролі він призначає партнерів з групи. Завданням режисера є постановка двох епізодів.

Один – це невдалий епізод, що мав місце в реальності. Краще всього, якщо це буде комедія, де все, що відбувається, можна довести до гротеску і пародії. Інший епізод – це вдале рішення ситуації. Рішення має бути вашим власним, але перед постановкою порадьтеся з партнерами. Вони можуть вам дати цінні поради. Отож, 20 хвилин на підготовку.

Приступимо до перегляду сценічних робіт. Поздоровляємо групу-переможницю.

Обговорення: Що вам вдалося корисного зрозуміти для себе? Що вам в цьому допомогло?»

10. Притча «Комплімент»

Мета: показати вплив самотності на самопочуття, а також значення уваги, компліменту для особистості.

Марта була пригнічена. Здавалось, у її житті немає справедливості. Іноді вона просто хотіла згорнутись у куточку і сховатись там назавжди. Ніщо не може бути гіршим, ніж почувати себе самотнім, відкинутим та нелюбим. Їй здавалось, що ніхто не переживав, чи жива вона, чи мертва. Похід в універмаг, з його шумною музикою та яскравим світлом, змусив її відчувати себе ще гірше. Люди метушливо рухались, не знаючи про її існування. Її серце боліло, оскільки вона розуміла, що є непомітною для оточуючих людей. Все здавалось похмурим. Вона не мала з ким поговорити, кому довіритись і ніхто не виявляв бажання вислухати її. А все тому, що люди були дуже зайняті своїм власним життям, щоб возитися з її проблемами. Марта йшла в проході, де був предмет, який вона

шукала. Вона нічого не бачила крізь сльози на її очах. Який сенс жити в такому випадку? Хто б переживав, якби вона раптово зникла? Коли вона підійшла до пункту призначення, щоб купити заплановане, до неї підійшов чоловік і сказав найкращі слова, яких вона не чула протягом довгого періоду часу.

– Ви чудово виглядаєте, – сказав чоловік.

– Перепрошую? – сказала Марта, витираючи сльози з очей.

– Я бачив, як Ви заходили в магазин, і я просто хотів вам сказати те, що сказав, – чоловік посміхнувся і пішов.

Марта дивилась йому вслід. Очевидно, його слова не були з метою позалицятись. Він здавався щирим. На неї ці слова вплинули і почали виводити її з депресії. Кутики її губ знову піднялись вгору в усмішці. Хтось звернув на неї увагу. Зрештою, вона не була невидимою.

Обговорення: Яка мораль цієї історії? Будьте добрі та лагідні у своїх висловлюваннях. Ви ніколи не знаєте, коли звичайне слово підбадьорення може вплинути на чиєсь життя сьогодні.

11. Вправа «Сніданок з героєм»

Мета: відпрацювати навички переконування і вміння знайти аргументи на користь своєї позиції.

Матеріали: ручки, аркуші паперу.

Хід вправи. Групі пропонується уявити, що у кожного з присутніх є можливість поспідати з улюбленою людиною. Це може бути знаменитість сьогодні, або історична фігура минулого, або звичайна людина, яка справила на вас враження в якийсь момент життя. Кожен повинен вирішити для себе, з ким він хотів би зустрітись, і чому. Потрібно записати ім'я свого героя на аркуші паперу і поділитися на пари, потім треба вирішити, з ким із героїв ви будете зустрічатися. Потім пари об'єднуються в четвірки і роблять те ж саме, потім об'єднуються вся група і вибирає одного героя.

Обговорення: Чому залишився саме цей герой? Чи легко було поступатися і чому ви поступалися? Що ви відчували, коли з вами не погоджувалися? Що ви відчували, коли з вами погоджувалися? Чи часто ви в житті стикаєтеся з ситуацією вибору?

12. Притча «Про цвяхи»

Жив собі хлопчик із жахливим характером. Якось батько дав йому мішок цвяхів і звелів по одному забивати їх у паркан щоразу, коли хлопчик втрачає терпець і з кимось свариться. У перший день він забив 37 цвяхів. Згодом навчився контролювати себе, і кількість цвяхів щодня зменшувалася. Хлопчик зрозумів, що легше опанувати свої емоції, ніж забивати цвяхи.

Нарешті настав день, коли він не забив жодного цвяха. Син підійшов до батька і сказав про це.

Тоді батько звелів витягати з паркана по одному цвяху в ті дні, коли він не втратить самоконтролю і ні з ким не посвариться.

Минав час, і згодом син зміг похвалитися батькові, що у паркані не залишилося жодного цвяха. Батько відповів: «Ти добре поводишся, але подивися, скільки дірок залишилося... Паркан уже ніколи не буде таким, як колись».

Якщо ви з кимось сваритеся й говорите щось неприємне, то залишаєте після себе такі ж рани, як ці дірки від цвяхів. І рани залишаються, незважаючи на те, скільки разів ви потім вибачитеся. Словесні рани заподіюють такий самий біль, як і фізичні.

Обговорення: Не залишайте на своєму шляху таких дірок! Не забувайте цвяхів ворожнечі, непорозуміння, жорстокості в душі людей! Будьте толерантними!

13. Вправа «Передача емоцій»

Мета: показати вплив позитивних і негативних емоцій на людину; порівняти ланцюги позитивних та негативних емоцій.

Учасники гри розсаджуються в колі і отримують порядкові номери, рахуючи за годинниковою стрілкою. Першому пропонується накопичити максимум негативних емоцій і однією-двома фразами «виплеснути» весь накопичений запас на свого сусіда під номером два, намагаючись вкласти максимум темпераменту й емоцій. Другий ніяк не відповідає першому, але «виміщає» зло на наступному учасникові. Як це зазвичай буває в житті, він розряджається на тому, хто першим попався під руку. Третій також не відповідає кривдникові і однією-двома фразами передає емоції по ланцюгу наступному. Гра проходить в одне-два кола, поки не вичерпається. Потім дещо змінюється завдання. Перший намагається розворушити всі добрі і світлі сили душі, однією-двома привітними фразами ділиться своїм гарним настроєм з сусідом. Другий, отримавши заряд позитивних емоцій, передає його третьому і так далі. Отже, тепер включається ланцюг позитивних емоцій. Перший починає, і його усмішка передається іншим учасникам гри. Тут можна на власні очі порівняти ланцюги негативних і позитивних емоцій. Ваш розум зможе підказати, який з ланцюгів слід обірвати, а який продовжити, вклавши в нього також частинку вашої душі.

Обговорення: Які емоції було легше передавати? Який ваш емоційний стан?

14. Притча «Вишневий сад»

Мета: показати негативний вплив ревности та фантазій на особисте життя.

До мудреця прийшов чоловік і розповів про те, що його мучить:

– Я шалено ревнивий. Я знаю, що дружина моя мені вірна, але я щодня мучусь муками ревности. Навіть в моїх снах мені бачаться мої суперники. Мої підозри нестерпні! Скажи, мудрець, що мені робити, як позбутися від моїх мук?

Мудрець простягнув гостю чашу, повну прекрасних вишень: «Пригощайся». І, трохи подумавши, сказав:

– Я знав одну людину, яка жила на березі моря. Їй у спадок дістався прекрасний вишневий сад. Щовесни на багато кілометрів навколо відчували люди аромат квітучої вишні. А влітку аромат стиглої вишні хвилював всіх. Такого

чудового саду в окрузі не було ні у кого. Людина дбайливо доглядала за садом і щороку збирала багатий врожай. У перший день збору врожаю вона пригощала усіх бажаючих прекрасними на смак ягодами.

Але одного разу прийшов у сад недобрий чоловік. Він сказав хазяїну саду: «У тебе прекрасний вишневий сад. Напевно в твій сад ночами заглядають злодії!»

Недобрий чоловік пішов, а його недобрі слова поселилися в душі господаря саду. З цього дня втратив він спокій і сон. Звів навколо саду міцну кам'яну стіну і щонаочі сидів в саду, чекаючи злодіїв. Вдень же він, втомлений від нічних очікувань, відсипався. Йшов час. Вишневі дерева, за якими тепер ніхто не доглядав, стали чахнути. І ось настав день, коли в саду не вродило жодної вишеньки.

А в саду ночами так само чатував злодій божевільний садівник.

Обговорення: Наскільки актуальна ця притча для сьогодення? Який ви зробили висновок з цієї притчі?

15. Вправа «Прес-конференція»

Мета: навчитися володіти собою у складних комунікативних обставинах, розвивати здатність конструктивної міжособистісної взаємодії.

Хід вправи: учасники по черзі опиняються в колі, решта задають запитання. Відповідати на запитання потрібно, дотримуючись наступних правил:

- не ображати та не принижувати товариша;
- не відповідати питанням на питання;
- не принижувати себе;
- не грубити;
- не ухилятися від відповіді.

За відповіді не за правилами нараховуються штрафні бали. Група орієнтується на те, щоб задати якомога складніші запитання, провокуючи того, хто відповідає, на помилки.

Обговорення: Що було легше: задавати запитання чи відповідати них? Які почуття переживали учасники в центрі кола? Хто з учасників переживав подібні почуття в реальних ситуаціях?

16. Вправа «Спілкування з агресивним співрозмовником»

Мета: ознайомлення учасників з методами (техніками) реагування в ситуації спілкування з агресивним співрозмовником, відпрацювання техніки роботи в парах.

Хід вправи: Учасники діляться на пари і дістають картку з ситуацією, яку в ході розмови розігрують: один – агресивний співрозмовник, який висуває претензії, звинувачує свого партнера, ображає. Другий має розмовляти з ним так, щоб не перейти межі дозволеного і нейтралізувати агресивного співрозмовника. Йому забороняється пояснювати, виправдовуватись чи звинувачувати. Завдання другого учасника – відповісти так, щоб з'ясувати причину агресивної позиції іншої людини. Потім учасники міняються ролями.

Обговорення: У якій ролі більше сподобалось, комфортніше почувалось?

17. Вправа «Гідна відповідь»

Мета: ознайомлення учасників з методами (техніками) реагування в ситуації спілкування з агресивним, невпевненим, упевнено-гідним співрозмовником, відпрацювання техніки роботи в парах.

Кожному учасникові пропонується продемонструвати різні стилі відповіді в конкретній ситуації. Наприклад, Ваш друг займає Вас розмовою, а Вам потрібно піти. Ви говорите, що..., звертаючись до кого-небудь з групи в різних стилях:

- а) агресивно;
- б) невпевнено;
- в) упевнено-гідно.

Всі члени групи повинні пройти через цю вправу, причому рольовий обмін обов'язковий.

Обговорення: Які стилі спілкування вам легше давалися? Який стиль спілкування для вас найприйнятніший? Що потрібно зробити, щоб опанувати різні стилі спілкування?

18. Вправа «Ехокамера»

Мета: Розвиток рефлексії.

Вправа допоможе відстежити пряму залежність між дією і реакцією у відповідь у вигляді сприяння або протидії. Вона дозволить усвідомити реакцію навколишнього світу, як активного віддзеркалення власної стратегії поведінки, стилю комунікації, способу мислення. Здійснюючи хороший або поганий вчинок, ми довго відчуваємо його результати. Словами і своїми діями ми здійснюємо інтервенцію в соціум, провокуємо його відповідну реакцію. «Як гукнеться, так і відгукнеться», – говорять в народі. Уявіть, що оточуючі нас люди, соціум – ехокамера. Давайте поспілкуємося з власною ехокамерою, що втілює віддзеркалення наших слів і вчинків в оточуючому нас світі.

Спробуємо сваритися.

Я звертаюся до уявного суперника, висловлюючи образливе слово в центр Т-кола, а усі учасники по черзі, починаючи зліва від мене, стають ехокамерою, підбираючи синоніми до мого висловлювання.

Наприклад, я говорю: «Знати тебе не бажаю».

Ехокамера: «Йди», «Ненавиджу», «Тебе немає», «Не дзвони» і тому подібне.

Що ми спостерігаємо? Негатив викликав протидію і по колу повернувся до автора в посиленому багатоголосому обуренні. Ланцюг замкнувся.

Чи є шанс змінити позицію ехокамери? Ехокамера – лише результат наших дій, слів, думок, поведінки. Дочекатися від нього добрих слів можна, маючи добрі спонукання. Спробуємо миритися.

Тренер: «Я хочу бути з тобою».

Ехокамера (учасники): «Ти – кращий», «Найулюбленіший», «Єдиний», «Я приймаю тебе» і тому подібне.

Запитання і короткий коментар тренера групі: «Що сталося? Чим ехокамера відповіла авторові вислову? Щирістю і сприянням! Треба розуміти, що будь-яка реакція згасає і знову має відбутися вибір: підтвердити колишню програму або змінити її.

Якщо ехокамера образила – крикніть їй: «Я люблю тебе», і вона відповість вам взаємністю. Кожен член групи сьогодні спробує поговорити з ехокамерою. Давайте спробуємо змінити «програму роботи ехокамери», перебудуємо її тільки на позитив. Отож, перший член Т-групи адресує сусідові ліворуч своє критичне зауваження, імітуючи обурення. Наприклад, він говорить: «Ти занадто самовдоволений».

Ехокамера, починаючи з сусіда ліворуч, рухаючись по колу, вторить з позиції добра: «Я тобою задоволений», «Ти прекрасно виглядаєш», «У тебе гострий розум», «Мені подобаються твої очі», «Тобі є чим пишатися».

Останнім роль ехокамери виконує той, хто починав діалог з засуджуваних фраз на адресу сусіда. Тепер він повинен перефразувати сенс своїх слів, змінивши парадигму звернення на позитивну. Наприклад, він може сказати: «Мені подобається твій гордий і незалежний вигляд».

Далі в роль активного комунікатора вступає другий учасник. Він здійснює інтервенцію на адресу сусіда ліворуч. І знову усі члени групи від імені ехокамери амортизують конфліктне висловлювання інтервента.

Вправа вважається завершеною тоді, коли усі члени групи виконали роль суб'єкта, що виражає невдоволення.

Обговорення: Який висновок ви зробили з цієї вправи? Які труднощі були під час виконання вправи?

19. Вправа «Розлючені повітряні кульки»

Мета: дати зрозуміти учасникам, яким чином у людини накопичується злість, і як вона потім, вириваючись назовні, може травмувати оточуючих і саму людину. Моделювання безпечних способів вираження злості.

Етапи вправи: 1) Попросити надути кульку і зав'язати її (повітря в кульці символізує почуття роздратування, злості та гніву). 2) Запропонуйте студентам зробити все для того, щоб кулька вибухнула. 3) Запропонуйте учасникам тренінгу надути ще одну кульку, але не зав'язувати її. 4) Запропонуйте учасникам випускати повітря з кульки поступово. Зверніть увагу учасників на те, що кулька зменшилася, не вибухаючи при цьому. 5) Запропонуйте учасникам продовжити випускати з кульки повітря, поки його не залишиться зовсім.

Обговорення: Що вам сподобалося у цій вправі? Який результат ви отримали після виконання вправи? Яка поведінка вам більше подобається?

20. Вправа «Нахаба»

Мета: навчитися поводитись в різних рольових ситуаціях

Інструкція: «Ну, буває ж так: ви стоїте в черзі і раптом перед вами хтось «влізає» без черги! Ситуація дуже життєва, адже частенько і слів не знаходиться, щоб виразити своє невдоволення і обурення. Та і не будь-яким словом

легко зупинити такого нахабу. А проте, як же бути? Адже не миритися з тим, що такі випадки мають бути неминучі. Давайте спробуємо розібрати таку ситуацію. Будь ласка, розбийтеся на пари. У кожній парі партнер ліворуч – сумлінно стоїть в черзі. «Нахаба» заходить справа. Будь ласка, відреагуйте експромтом, та так, щоб більше не кортіло. Почали!

Після цього поміняємося ролями. Тепер нахаба заходитиме ліворуч, праві гравці кожної пари повинні відреагувати. Почали. Спасибі. Ну, а тепер, давайте влаштуємо конкурс на кращу відповідь в цій ситуації.

Ведучий організовує це змагання, а учасники оцінюють найметкішого учасника тренінгу.

Обговорення: Які почуття відчували учасники в різних рольових ситуаціях, чи вдалося їм їх вирішити? Які висновки можна зробити з тих ролей, які в реальному житті граємо ми, і грають з нами інші?

21. Вправа «Неспокійне русло»

Мета: формування у членів Т-групи розуміння причинно-наслідкових зв'язків взаємообумовленості поведінки сторін в конфлікті.

Група ділиться на дві команди: одна – береги річки, а друга – річка. Учасники, що грають роль берегів, стають в дві шеренги, утворюючи русло річки. Друга група в образі води «вливається» в русло, просуваючись вільно. Береги починають згинатися, звужуватися, підніматися і опускатися. При цьому річка не повинна уповільнювати темпу руху, а вирувати стрімким потоком і прагнути пройти русло або вирватися з нього. Члени групи берегів, які залишилися позаду води, перебігають в початок русла. Далі команди міняються ролями.

Тренер робить резюме про те, що річка і її береги дуже схожі на поведінку сторін в конфлікті. Якщо одна сторона (наприклад, береги) звужує життєвий простір іншої, обмежує ступінь свободи дій, то інша (вода) починає реагувати бурхливо, конфліктно (штовхається, прагне прорватися, тисне на береги).

Обговорення: Які відчуття були у вас під час виконання ролі річки і берега? Який висновок ви зробили для себе після виконання вправи?

22. Вправа «Вирвися з кола»

Мета: формувати навички конструктивної поведінки.

Хід вправи: учасники утворюють коло і міцно тримаються за руки. Один з учасників тренінгу залишається в колі і намагається вийти з нього, використовуючи різні засоби спілкування й індивідуальні особливості учасників. Хто випускає учасника з кола, стає на його місце, тобто міняються ролями.

Обговорення: Як легше було вийти з кола: використовуючи вміння домовитися чи фізичну силу?

23. Притча «Сонце і вітер»

Мета: сформувати установку на використання конструктивних методів для досягнення цілей.

Керівник розповідає притчу: «Посперечалися сонце і вітер, хто з них сильніший. По степу йшов мандрівник, і вітер сказав: «Хто зуміє зняти з нього плащ, той і сильніший». Став вітер сильно дуги, він дуже старався, однак подорожній ще більше закутувався у свій плащ. Нарешті вітер стих, і тоді сонце виглянуло з-за хмар і зігріло мандрівника своїми теплими променями. Подорожній повеселів і зняв плаща. І тоді сонце сказало вітру, що ласка і дружелюбність завжди сильніші за гнів і силу».

Обговорення: Чи завжди можна добитись свого силою? Як це можна зробити по-іншому? Як учасники досягають мети в своєму житті?

Примітка: керівник також може зазначити, що дана притча яскраво ілюструє потребу людини в позитивних емоціях, які заряджають організм позитивною енергією і забезпечують гарне самопочуття. Негативні ж емоції, навпаки, – пригнічують роботу внутрішніх органів і погіршують якість крові, що безумовно, позначається як на психічному, так і на фізичному здоров'ї людини. Тому в спілкуванні з оточуючими варто проявляти дружелюбність, що забезпечить можливість конструктивно розв'язувати проблеми.

24. Вправа «Ситуація»

Мета: сформувати навички розв'язання конфліктів.

Учасникам пропонується інсценізувати ситуацію та розв'язати конфлікт вказаним способом. Решта учасників повинна здогадатися, який це спосіб розв'язання конфліктів.

Ситуація 1. Ваш друг (подруга) звинувачує вас при інших в тому, що ви відмовилися від чергування в групі, робите це не вперше, хоч і знає, що у вас була поважна причина (спортивні змагання) (співпраця).

Ситуація 2. Ваш друг (подруга) звинувачує вас в тому, що ви не зуміли як слід організувати привітання викладачів зі святом, і він (вона) зробили б це краще(суперництво).

Ситуація 3. Протягом всього заняття вам заважав сусід, який сидів поряд, викладач зробив вам через нього зауваження. Ви ображені і готові вибухнути, а ваш сусід поводить себе, ніби нічого не трапилося (втеча).

Ситуація 4. Ваш однокласник, з яким ви в гарних стосунках, звинувачує вас у тому, що ви загубили його книгу, а вона йому зараз дуже потрібна (компроміс).

Ситуація 5. Ваш однокласник просить у вас списати на контрольній роботі, бо буде неатестованим з цього предмета, ви самі не встигаєте, але хочете допомогти другові (пристосування).

25. Рольова гра «Розв'язання конфліктів»

Мета: відпрацювання вміння і навичок згладжування конфліктів.

Тренер розповідає про важливість вміння швидко й ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз дослідним шляхом слід спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів. Учасники розбиваються на трійки. Впродовж 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, за яким

двоє учасників представляють конфліктуючі сторони (наприклад, свариться подружжя), а третій грає миротворця, арбітра.

Потім кожна трійка демонструє конфліктну ситуацію та її розв'язання (або нерозв'язання).

Шерінг:

- Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?
- Які, на ваш погляд, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?
- Як слід було вести себе тим учасникам, яким не вдалося залагодити конфлікт?

26. Вправа (домашнє завдання) «Погано – добре»

Мета: формування вміння бачити в поганому – добре, не зациклюватися на сумних думках і важких переживаннях.

Кожен член групи отримує чистий аркуш паперу і ручку. Психолог закликає учасників подумати про власну проблемну ситуацію, в якій вони знаходяться в даний період. Аркуш паперу необхідно розділити на дві половини. Ліворуч потрібно написати приблизно 10 життєвих проблем, які мають негативні наслідки для учасника, праворуч – 10 позицій, що відображають ситуацію з позитивного боку. Наприклад: одна з учасниць першу позицію ліворуч формулює так: «Ми розлучилися з чоловіком». Перша позиція праворуч: «Тепер я абсолютно вільна».

Керівнику варто переконати групу, що в кожній, навіть найважчій життєвій ситуації необхідно вміти знаходити позитивні сторони і за рахунок цього тримати себе в руках і берегти душевне здоров'я.

27. Вправа «Рефлексія вправи й усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви випробовували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перемкнувши увагу інших на себе та ін.)?
- хто сьогодні тебе образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам оплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

28. Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 9. Психологічні особливості публічного виступу

Є три помилки у спілкуванні: перша – це бажання сказати швидше, ніж потрібно; друга – сором'язливість, тобто мовчати, коли варто висловити думку; третя – говорити, не спостерігаючи за слухачем.
Конфуцій

Мета: оволодіння знаннями, навичками та уміннями щодо ораторського мистецтва.

1. Міні-лекція «Психологічні особливості публічного виступу»

Публічний виступ – це усне монологічне слововживання з метою впливу на аудиторію; особливий жанр різновиду мовленнєвої діяльності, своєрідний за своєю природою, місцем серед інших видів мовлення, а також якісними ознаками. Під час публічного виступу якнайповніше реалізується система мисленнєво-мовленнєвих дій – уміле використання форм людського мислення (логічно-образного) та мовних засобів вираження. Діяльність людини, професія якої пов'язана з виголошенням промов, доповідей, читанням лекцій, вимагає набуття певної вправності у виборі відповідного жанру, формулюванні теми, відбору фактичного матеріалу та послідовності його викладу, а також високої культури мовлення та спілкування в цілому.

Алгоритм написання промови:

1. Винайдення – процедура «попередньої рефлексії», тобто визначення теми і мети майбутнього виступу, розробки концепції, відбору матеріалу для промови. В процесі підготовки публічного виступу саме цей етап забезпечує змістовність промови, під час якої оратор має відповісти на чотири запитання:

- Про що розказати (тобто визначити предмет, тему виступу)?
- Для чого про це розповідати (визначити мету виступу)?
- Що саме про це розповісти (визначити коло питань промови)?
- Що на цю тему сказали інші (зібрати матеріал з різних джерел, зіставити, поєднати його зі своїм матеріалом)?

2. Розташування – етап ранжування компонентів матеріалу, здобутого на першому етапі, побудова композиції промови. Диспозиція відповідає вимозі логічності, ясності та цілісності ораторської промови. Універсальна композиція:

- вступна частина;
- основна частина
- закінчення/заклучна частина

3. Прикрашання – процес словесної реалізації концепції, словесна «орнаментация» тексту. Риторика пропонує цілу скарбницю мовних засобів виразності: тропів і фігур, що дозволяють створити текст, що відповідає вимогам ясності, точності, стислості, виразності мовлення. Важливі характеристики мовлення оратора:

- правильність;

- точність та ясність;
- логічність мовлення;
- багатство;
- стислість;
- виразність.

4. Репетиція – дає рекомендації щодо інтонаційної виразності мовлення, зовнішнього вигляду оратора, поведінки перед аудиторією. Невербальні засоби комунікації – несловесні засоби, які супроводжують мовне спілкування та беруть участь у передачі інформації. Їх роль у процесі спілкування оцінюється настільки високо, що в лінгвістичній літературі має місце твердження: не паралінгвістичні засоби вкраплені у вербальний компонент, а вербальний компонент органічно входить у невербальну сферу спілкування як в щось первісне.

Основні вимоги до використання невербальних засобів комунікації під час публічного виступу:

- ☞ стриманість жестикуляції (щодо кількості та широти), її природність та відсутність несподіваних жестів на початку та в кінці виступу;
- ☞ жестикуляція з метою наголошення на значенні слова;
- ☞ використання відкритих жестів (відкриті долоні, відсутність схрещень рук тощо);
- ☞ пряма постава для достатньо вільного та правильного дихання;
- ☞ глибоке дихання, що заспокоює та зосереджує оратора на виступі, дає можливість контролювати свій голос;
- ☞ гра висотою та силою голосу;
- ☞ спокійна й повільна мова є ознакою вдумливості, поміркованості (поступове уповільнення темпу є сигналом втоми, невпевненості людини);
- ☞ використання пауз з метою впливу на слухачів (але не зловживання тривалістю паузи, що часто є свідченням про відставання думки від мовлення);
- ☞ піднята голова, легка усмішка, відкритий погляд;
- ☞ візуальний контакт зі слухачами.

5. Запам'ятовування – використання прийомів запам'ятовування матеріалу. На сьогодні розроблено безліч прийомів і методів запам'ятовування інформації. Розглянемо прийоми, які полегшують запам'ятовування:

- рима – один з найбільш дієвих способів забезпечити запам'ятовування матеріалу (широко застосовується в рекламі). При зіткненні з важливою, але нелогічною інформацією, що важко запам'ятовується, варто спробувати заримувати її;
- абрєвіатура не лише скорочує довгі назви, але й сприяє їх запам'ятовуванню (можна використовувати для запам'ятовування матеріалу, не пов'язаного логічними принципами);
- кодування інформації в просте речення чи акровірш, в якому всі слова починаються з перших літер слів, які потрібно запам'ятати;
- метод розташування предметів – спосіб запам'ятовування предметів за допомогою фіксації їх місця розташування (можна також

- використовувати для запам'ятовування різних предметів, які асоціюються з певним місцем);
- застосування слів, які сприяють запам'ятовуванню;
 - знаходження зв'язку між цифрами та літерами (слова мають для нас більше сенсу, ніж числа, тому цей спосіб допомагає «перевести» числа в слова);
 - використання малюнків – переведення власних назв, думок тощо в малюнки, завдяки їх «новому» смисловому значенню покращується їх запам'ятовування;
 - використання ланцюжків – під час запам'ятовування будь-якого списку потрібно пов'язати кожен предмет з наступним за допомогою асоціацій, що виникають. Загалом запам'ятовування матеріалу за цією системою передбачає складання попереднього плану, виділення смислових опорних пунктів, смислове та просторове групування матеріалу, подання матеріалу у формі наочного-зорового образу, співвіднесення матеріалу з уже наявними знаннями тощо.

Як же оволодіти ораторським мистецтвом, мистецтвом публічного виступу ораторові-початківцю?

Спершу спробуємо визначити, які проблеми виникають, в основному, в публічному виступі? *По-перше*, як побороти хвилювання, *по-друге*, як встановити контакт з аудиторією, *по-третє*, куди подіти руки?

Як побороти хвилювання

Перше, що допоможе Вам справитися з хвилюванням і додасть упевненості в собі – ретельна попередня підготовка теми. Як краще підготувати свій виступ?

Ретельно виберіть тему виступу. Якщо вибір залежить від Вас, зупиніться на тому, що Ви добре знаєте, що Вас цікавить. Тоді це може виявитись цікавим і значущим для інших.

Звуйте тему свого виступу, щоб вона піддавалася управлінню і викликала найбільший інтерес.

Визначіться: чи Ви опишете предмет, роз'яснюєте щось в ньому, чи оскаржуєте якусь точку зору, чи пропонуєте нову версію.

Говоріть тільки те, що досконально знаєте. Майте на увазі наявність аргументів за і проти Вашої точки зору.

Зберіться з думками. Якщо зможете, виділіть кілька днів і подумайте над своєю майбутньою промовою, як зазвичай ви обдумуєте повсякденні справи. Зробіть загальний чорновий нарис промови, підготуйте тези.

Виберіть спосіб виступу. Говоріть, заглядаючи в конспект, але уникайте читання тексту. Використання конспекту дуже дієво, оскільки ваше мовлення звучить природно, слова приходять немов самі по собі. Недоцільно вдаватися до запам'ятовування написаного тексту, це дуже сковує оратора, не дає можливості відгукуватися на реакцію аудиторії.

Потренуйтеся у виголошуванні своєї промови. Виступіть з нею перед сім'єю чи друзями, або скористайтесь магнітофоном, щоб проконтролювати якість виступу і його хронометраж. Чим більше практики, тим кращим вийде виступ.

Є контакт!

Зупинимось докладніше **на проблемі контакту з аудиторією.**

Ефективна жестикуляція

Пригадайте: 60 % враження про вас створюється вашою невербальною поведінкою, тому найнадійніший спосіб встановлення контакту з аудиторією – грамотно організоване невербальне спілкування. Налагодьте зоровий контакт з окремими слухачами. З перших хвилин продемонструйте аудиторії свою відвертість, своє налаштування на спілкування з нею. Уникайте жестів і поз закритості, агресивності, недовіри, невпевненості. Наприклад, закладення рук за спину віддалить вас від аудиторії, ускладнить контакт. Жестикулювати краще двома руками. Якщо ви хочете привернути увагу «зайнятої» аудиторії, то в цьому випадку вас виручить виразна жестикуляція, яка акцентує увагу слухачів на певних фразах («коли я говорив їм про це, обличчя у всіх стало ось таке – відповідний жест і міміка – здивована особа»).

Знайте свою аудиторію.

Запитайте себе: «Хто мої слухачі?» Якщо вам важко відповісти на це питання, спробуйте уявити групу з двох-трьох чоловік, до яких ви звертатиметеся. Прийміть до уваги наступні характеристики своєї аудиторії: вік; рівень освіти; професія; мета приходу людей на ваш виступ; рівень зацікавленості у вашій темі; рівень обізнаності у вашому питанні.

Куди подіти руки?

Дійсно, що робити з руками під час публічного виступу? Краще б про них не згадувати – скажете ви і матимете рацію. А якщо ваші руки мимоволі стиснуті в кулак, або заведені за спину? Тепер ви знаєте, що це знижує ефективність вашого спілкування з аудиторією. А якщо вони транслюють слухачам, що ви невпевнені в собі, в тому, про що говорите, і, взагалі, говорите не те, що думаєте насправді (наприклад, коли руки не виймаються з кишень)? Якнайшвидше пригадайте про них і постарайтеся організувати ефективне невербальне спілкування, яке допомагатиме вам захопити аудиторію.

Про багато параметрів ефективного невербального спілкування ми вже говорили (відкрита, активна жестикуляція, небажаність поз і жестів закритості, недовіри, невпевненості). Спробуємо подивитися на цю проблему інакше. Питання «Куди подіти руки?» можна розглядати не тільки з точки зору, що добре, а що погано для ефективного спілкування з аудиторією. Яке враження справляють ваші жести і пози, і чи це те враження, яке ви мали намір справити для досягнення мети свого виступу?

«Офіційне повідомлення»

Ви стоїте перед аудиторією, руки по швах, можна руки за спину, піджак заціпнаний на всі гудзики. Це поза гордині, мова тіла транслює слухачам: я дистантний, я вас повсячу, це своєрідний виклик аудиторії. Якщо ви хочете «кинути їй рукавичку» – нічого немає кращого. Якщо ви зацікавлені в співпраці зі слухачами, не варто демонструвати позу «офіційне повідомлення».

«Поза упокорення»

Оратор стоїть перед аудиторією, руки внизу одна на одній. Якщо ви хочете на аудиторію справити враження «покірливої овечки» – сміливо демонструйте

позу упокорення. Якщо це не входить у ваші плани, то виходьте з цієї пози в оптимальну зону жестикуляції.

«Перед боєм»

Розглянемо одну характерну позу, яка в спеціальній літературі називається «поза самця горили перед атакою». Так вона названа через значну схожість з відповідною поведінкою самця горили. Руки, стиснуті в кулак, спираються на стіл, кафедру, трибуну. Голова опущена вниз, погляд з-під лоба, плечі і корпус тіла нахилені вперед. Пам'ятайте, що це викликає агресію аудиторії. Якщо ваше завдання – конфронтація, то поза якнайкраще підходить для цього. Якщо ні – виходьте з цієї пози в оптимальну позу жестикуляції.

«Руки вгору»

Оратор піднімає руки перед дуже агресивною аудиторією, намагаючись заспокоїти її. Якщо під час виступу ви потребуєте цього, то така поза безумовно допоможе вам.

«Знак рівності»

Як невербально продемонструвати аудиторії, що ви прагнете спілкуватися з нею на рівних, не підносячись над нею і повчаючи, але і не підлабузнюючись? Уявіть собі, що ви теж, як і ваші слухачі, сидите і природно жестикулюєте, знаходячись з ними в позиції рівності. Тепер ви встали, але жестикулювати продовжуєте «сидячи»: руки напівзігнуті в ліктях, тобто невербально ви транслюєте «я з вами на рівних, і ми разом зацікавлені в успіху виступу». У цьому випадку можливий і «купол», але не дуже високий і обов'язково в зоні оптимальної жестикуляції.

«Почати і закінчити»

Пам'ятайте, що початок і кінець вашого виступу – ключові його моменти. Початок формує фон Вашого виступу, закінчення – ставлення до нього. Приділіть більше уваги цим моментам доповіді. *Можливі варіанти початку виступу:*

- викликайте цікавість аудиторії новизною інформації;
- розкажіть цікаву історію;
- почніть з ілюстрації;
- поставте запитання, на яке навряд чи можлива однозначна відповідь;
- почніть з приголомшливої цитати;
- зверніть увагу аудиторії на зв'язок теми вашого виступу з її життєво важливими інтересами.

Можливі варіанти закінчення виступу: висловіть комплімент вашій аудиторії, особливо якщо вона цього заслуговує, або ж вас чекає ще кілька зустрічей з нею; завершіть виступ жартом, викликавши сміх в залі. Це дозволить вам розлучитися з аудиторією на позитивній ноті; можете закінчити відповідними поетичними рядками; закличете аудиторію до дії; зробіть коротке резюме свого виступу;

Крім того, слід відмітити, є і *варіанти закінчення виступу, яких слід уникати:*

- «на жаль, я не встиг сказати все, що хотів...»
- «ось і все, що я хотів сказати...»

Що ж, зробимо і ми коротке резюме нашого заняття.

Сім недоліків, які часто зустрічаються у людей, які виступають публічно:

1. «Каша в роті», тобто слова звучать невиразно і на одній ноті, монотонно.
2. Затинання: мовлення незв'язне, містить багато ввідних слів, висловів.
3. Виступ погано спланований, тому він нелогічний, не підводить слухачів до драматичної кульмінації мовлення, не акцентує увагу на головній думці.
4. Байдужість до аудиторії. Це просто неввічливо.
5. Відсутність натхнення: виступаючий нудний, форма викладу матеріалу непереконлива, жестикуляція неефективна або зовсім відсутня.
6. Погана попередня підготовка: оратор не поклопотався про те, щоб ретельно відрепетувати свою промову.
7. Недостатнє знання предмета: оратор не володіє фактами.

Ці недоліки долаються працею! Пам'ятайте: кожен виступ додасть вам досвіду, а не мук!

Загальні поради щодо ораторського мистецтва

1. Виступайте тільки тоді, коли вам є що сказати і коли ви впевнені у важливості або корисності вашого мовлення.
2. Не починайте своє мовлення відразу, як тільки вам надали слово. Трохи почекайте. Дайте слухачам на вас подивитися секунд 15-20. Потім подивіться на аудиторію, посміхніться і привітайтеся.
3. Якщо ви вирішили прочитати свою промову, робіть це так, немов ви говорите із співбесідником. Якщо ви говорите «без папірця», все одно час від часу зачитуйте короткі довідки і цифри, нехай навіть ви їх пам'ятаєте. Це зніме сумніви слухачів у достовірності вашої інформації.
4. Мовлення повинно бути обмежене предметом обговорення і спиратися на строго перевірені і відібрані факти.
5. Не зупиняйте погляд на окремих обличчях. Пам'ятайте, що довгий пильний погляд залишає неприємне відчуття. Тому ковзайте поглядом по окремих слухачах. Це привертає їхню увагу і викликає прихильність.
6. Говоріть виразно, бо виразне мовлення здатне передати величезну масу відтінків думки.
7. Використовуйте весь запас слів свого лексикону. Прагніть виключити зі свого мовлення канцеляризми і вульгаризми. Уникайте також книжкового стилю.
8. Привертайте увагу слухачів. Очікування викликає інтерес і емоції сильніше, ніж щось несподіване. На початку промови натякніть, що головне буде попереду і кілька разів нагадайте про це. Треба з перших слів посадити слухача на «гачок» інтересу, на очікування «сюрпризу».
9. Навчіться тримати паузу. Це допоможе зосередити увагу на важливих думках, підкреслити несподіваність висновків, узагальнити викладене.
10. Поєднуйте слово з жестом. Часто виразний жест зрозумілий без слів. Жести повинні бути скупими, точними і виразними. Міміка повинна бути помірною і доброзичливою.

11. Змінюйте темп мовлення. Це додає йому виразності. Зміна темпу мовлення змінює і швидкість сприйняття, не даючи слухачеві відволіктися. Змінюйте також і тон голосу – він повинен то підвищуватися, то знижуватися. Раптовим підвищенням або пониженням тону голосу виділяють слово або фразу на загальному фоні.

12. Говоріть голосно, виразно, але не підвищуйте голосу без особливої необхідності.

13. Прагніть уникати менторського тону, повчальних ноток в голосі.

14. Майте в запасі гумористичні історії, жарти, байки й анекдоти, які у складних ситуаціях можуть вас виручити.

15. Завжди прагніть почати виступ з чогось незвичайного, а закінчення зробити яскравим і насиченим, оскільки найкраще запам'ятовується те, що знаходиться скраю, тобто початок і завершення виступу. Якщо головні тези містяться всередині виступу, то варто в кінці виступу їх резюмувати.

Хороша дикція передбачає вміння «тримати паузу».

Головне завдання паузи – психологічне. Вона потрібна для того, щоб повернути увагу аудиторії і дати їй розглянути того, хто говорить, забезпечивши тим самим можливість підготуватися до сприйняття його мовлення. Йому ж пауза потрібна для того, щоб заспокоїтися, зняти зайве хвилювання. Паузою можна заінтригувати слухачів, а її відсутністю, раптовим початком мовлення приголомшити їх. В обох випадках – це психологічний прийом, мета якого повернути увагу, викликати інтерес.

Для того, щоб ваше прагнення стати хорошим оратором швидко і успішно здійснилося, вам необхідно дотримуватись чотирьох правил.

Перше: починайте мовлення із сильним і наполегливим прагненням досягти своєї мети.

Якщо ваші прагнення мляві і слабкі, ваші досягнення будуть мати такий самий характер. Думайте про те, яке значення для вас має вироблення більшої впевненості в собі і здатності переконливіше говорити.

Друге: потрібно твердо знати те, про що ви збираєтеся говорити.

Якщо людина не обдумала, задалегідь не спланувала своє мовлення і не знає, про що вона говоритиме, вона не може відчувати себе впевнено перед слухачами.

Третє: виявляйте впевненість.

Щоб виробити в собі сміливість перед аудиторією, поведіться так, ніби ви вже володієте цією сміливістю. Само собою зрозуміло, якщо ви не підготовлені, то ніякі дії не допоможуть. Але якщо ви добре знаєте, про що ви збираєтеся говорити, рішуче встаньте і зробіть глибокий вдих. Дихайте глибоко протягом тридцяти секунд до того, як ви опинитеся перед аудиторією. Насичення киснем підбадьорить вас і додасть вам сміливості. Знаменитий тенор Жан де Решці говорив, що якщо у вас є таке дихання, то ви «можете сісти на нього» і хвилювання зникне.

Четверте: Практикуйтеся! Практикуйтеся! Практикуйтеся!

Уявіть собі, що ваш виступ – це великий, легкий надувний м'яч, якому не можна дати впасти на землю. Головна ваша турбота – щоб він тримався в повітрі. Підкидайте його вгору, жонглюйте ним, можете навіть іноді вправно відбивати його головою. Час від часу кидайте його кому-небудь з публіки. Нехай м'яч літає назад і вперед, нехай в цьому беруть участь всі, але він повинен завжди повертатися до вас – тому що це ви не даєте йому впасти на землю. І до того ж цей м'яч – ваш.

Неодмінно дайте слухачам зрозуміти, як ви раді, що вони тут. Скажіть їм це прямо, з перших слів. «Я давно чекав цього моменту...» Що це для них означає? Це свідчить про те, що ви зотувався. Що ви упевнені в собі. Що вам не терпиться приступити до справи. Ви щасливі, що можете поговорити саме на цю тему саме з цими людьми. Тут є тільки один нюанс: все це повинно бути насправді!

Красномовство – це живописне зображення думки; якщо, виразивши думку, оратор додає до неї ще якісь риси, він створює не портрет, а картину.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Міні-лекція «Психологічні особливості публічного виступу» 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча «Відро з яблуками» |
| 2 | Основна | 4. Вправа «Конкурс ораторів» 5. Вправа «Я можу себе похвалити за те, що...» 6. Вправа «Семінар за три хвилини» 7. Байка «Три в одному» 8. Байка «Мистецтво красномовності» 9. Вправа «Факти – емоції – заклик» 10. Вправа «Конкурс на посаду» 11. Вправа «Виступ» 12. Притча «Перстень царя Соломона» 13. Вправа «Оцінка виступу» 14. Золоті поради до вашого виступу 15. Вправа (домашнє завдання) «Погано – добре» 16. Вправа «Я хочу сказати» 17. Притча «Про мовчання» 18. Вправа «Презентація» |
| 3 | Завершальна | 19. Вправа (домашнє завдання) «Конверти з іменами» 20. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття» 21. Вправа «Ритуал завершення заняття» |

2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча «Відро з яблуками»

Мета: пропитувати добро, яке долає всі кордони.

Купив собі чоловік великий, красивий дім разом з садом з фруктовими деревами біля будинку. А поруч у старенькій хаті жив заздрісний сусід. Одного разу прокинувся чоловік у гарному настрої, вийшов на ганок, а там – купа сміття.

Що робити? Свій ганок, прибирати потрібно. А ще – дізнатися, хто це був. І дізнався – заздрісний сусід. Хотів було піти, посваритися, але, вирішив зробити інакше. Пішов у сад, назбирав самих стиглих яблук і пішов до сусіда.

Сусід, почувши стукіт у двері, злорадно подумав: «Нарешті я дістав його!» Відкриває двері в надії на скандал.

На його подив, нікого не було, лише яблука. А на яблуках записка:

– Хто чим багатий, той тим і ділиться!

Обговорення: ваші думки і почуття з приводу цієї притчі. Чи цінна вона для вас?

4. Вправа «Конкурс ораторів»

Мета: оволодіння навичками ораторського мистецтва.

Інструкція: один з учасників виголошує промову протягом 5-6 хвилин на будь-яку задану тему. Група виконує роль аудиторії. Потім кожен виступ обговорюється приблизно за такою схемою:

- чи вдалим був початок виступу, його закінчення;
- наскільки виразними були жести, пози, інтонації;
- чи вдалося ораторові справитися з хвилюванням;
- чи вдалося ораторові налагодити контакт з аудиторією.

Обговорення: проаналізуємо спочатку сильні сторони виступу, потім обговоримо його слабкі сторони, помилки у виступі. Той, хто виступав, аналізує свій виступ:

- як справився з проблемою, яка була заявлена;
- особисті відчуття під час виступу.

Примітка: Необхідно, щоб кожен учасник групи обов'язково виконав цю вправу. Якщо на одному занятті всіх не встигають вислухати, вправа переноситься на наступне заняття.

5. Вправа. «Я можу себе похвалити за те, що...»

Мета: долати страх публічного виступу, підвищити самооцінку.

Студенти по черзі встають і говорять: «Я можу себе похвалити за те, що...», – додаючи до цього те, що вони досягнули у спілкуванні, навчанні тощо. Після цього всі учасники аплодують йому.

Обговорення: Чи важко вам було себе хвалити? Які почуття у вас при цьому виникали?

6. Вправа «Семинар за три хвилини»

Мета: демонстрація ключових складових нейролінгвістичного програмування (НЛП).

Міні-лекція. Нейролінгвістичне програмування – одна із сучасних ефективних технологій успішного спілкування.

Про тісний і важливий зв'язок між невербальними засобами та відчуттями людини (зоровими, слуховими та кінестетичними) свідчить доробок останніх років у галузі психології та психотерапії – *нейролінгвістичне програмування*.

Нейролінгвістичне програмування – це результат злиття психології, лінгвістики, математики; прийоми НЛП успішно використовуються в педагогіці, менеджменті, психотерапії, бізнесі. У рамках НЛП розроблена синтонічна модель спілкування. Назва «синтонічна» утворена від слова «синтонія», що означає: «бути в гармонії з собою й іншими». Синтонічна модель виділяє основні уміння спілкування (визначення бажаних цілей, сенсорна гострота, гнучкість, конгруентність, рапорт, ресурсний стан) і ділить процес оволодіння ними на частини або кроки. Якщо ви хочете успішно взаємодіяти з людьми, необхідно оволодіти технікою цих кроків за допомогою спеціальних практичних вправ.

Рапорт. Слово «рапорт» означає в англійській мові відносини гармонії, узгодженості, єдності і симпатії.

Інструкція: «Якщо вам коли-небудь доведеться пояснити суть НЛП за три хвилини, то це буде виглядати приблизно так. Керівник увійде і скаже: «Пані і панове, щоб добитися успіху у житті, вам необхідно пам'ятати три речі.

«По-перше, знати те, чого ви хочете, мати чітке уявлення про очікуваний результат у будь-якій ситуації.

По-друге, бути уважним і тримати свою чутливість відкритою для того, щоб помітити, що рухається до результату.

По-третє, мати досить гнучкості, щоб наполегливо змінювати свої дії доти, доки ви не отримаєте те, чого хочете».

Після цього можна записати на дошці:

| |
|--------------------------------------|
| Результат Чутливість Гнучкість |
|--------------------------------------|

Якщо ви завжди робите те, що робили завжди, то ви і будете отримувати завжди те, що завжди отримували. Якщо те, що ви робили, не працює, зробіть що-небудь інше.

Обговорення: Що вам сподобалося в семінарі? Яка цінність НЛП в спілкуванні?

7. Байка «Три в одному»

Марк Твен виходив із лекційного залу, де тільки що виступив з чудовою промовою, а приятель його запитав: «Ну, як самопочуття? Що сам скажеш про свою промову, ти нею задоволений?»

А Марк Твен відповів: «Про яку промову?...Їх багато було: одна – підготовлена, інша – та, з якою я виступив, а третя – та, з якою я хотів би виступити. Ти про яку із трьох питаєш?»

8. Байка «Мистецтво красномовності»

До Сократа в Афіни здалеку приїхала молода людина, яка горіла бажанням оволодіти мистецтвом красномовності. Поговоривши з нею декілька хвилин, Сократ став вимагати подвійну плату за навчання.

– Чому? – здивувався учень.

– Тому, – відповів філософ, – що мені доведеться навчати тебе не тільки як говорити, але й як мовчати і слухати.

9. Вправа «Факти – емоції – заклик»

Мета: розвиток красномовства.

Якщо мовлення оратора спрямоване на мотиваційну сферу слухача (слухачів), ідеальною буде така структура повідомлення:

1. Факти.
2. Емоції.
3. Заклик.

Ведучий пояснює учасникам тренінгу чому це так:

- викладаючи факти, оратор готує ґрунт для впливу,
- виявляючи емоції, він показує значущість цих фактів,
- закликаючи, оратор показує шлях, яким можна впливати на об'єктивну ситуацію,

– якщо оратор почне із заклику або з емоцій, він може швидко позбавитися слухачів, продемонструвати занадто явно свою зацікавленість.

Перед кожним учасником ставиться завдання: придумати якусь проблемну ситуацію (можна вигадану), і виступити перед аудиторією, виклавши в своїй доповіді по черзі:

1. Хоча б два факти, що відносяться до проблеми (сама проблема тримається попередньо в секреті, вона розкривається по ходу виступу).
2. Хоча б дві емоції, які викликають у доповідача викладені вище факти.
3. Заклик до хоча б двох різних дій.

Ведучий може продемонструвати приклад:

– За останні два місяці в нашому місті я ні разу не зустрічав помаранчевих голубів. Я спеціально ходив вулицями і спостерігав за голубами. Я при цьому знаю – прочитав у «Вікіпедії», – що помаранчеві голуби існують.

– У мене це викликає сильне здивування: чому у нас у Кам'янці-Подільському немає помаранчевих голубів? Невже мешканці Кам'янця-Подільського не такі амбітні, щоб завести у себе помаранчевих голубів?!

– Я пропоную зробити з паперу двох помаранчевих голубів і випустити їх на волю. Можна повісити щит із соціальною рекламою: «Помаранчеві голуби, ласкаво просимо в Кам'янець-Подільський!»

Обговорення: Що викликало труднощі? Чи помітили слухачі ефекти впливу на себе?

10. Вправа «Конкурс на посаду»

Мета: дати можливість кожному учаснику потренуватись у різних способах встановлення контакту, що дозволяє закріпити отримані навички та створити сприятливі умови для їхнього перенесення в реальну діяльність.

Вправа виконується в групах по 3 або 4 особи.

Інструкція: «Уявіть собі, що ви вирішили взяти участь у конкурсі на посаду головного фахівця соціальної служби. Відбір проводиться у декілька етапів, на

кожний з яких разом збираються різні люди. Зараз у кожній групі хтось один (я пізніше скажу, хто саме) спробує встановити контакт із рештою учасників вашої малої групи. При цьому той, хто встановлює контакт, зацікавлений в отриманні інформації щодо процедури відбору, а ті, до кого він звертається, займають приблизно таку позицію: ситуація відбору для вас дуже важлива і ви хочете успішно її пройти, тому у вас є серйозні причини, через які ви не хочете відволікатися від ваших роздумів з приводу співбесіди, яку потрібно пройти, й даєте це зрозуміти тому, хто до вас звертається. В той же час, будь-ласка, пам'ятайте про те, що якщо поведінка тієї людини, яка до вас звернеться, викличе у вас бажання вступити з нею в розмову, ви можете зробити це».

Керівник називає імена тих, хто в кожній із груп повинен на першому етапі роботи зробити спробу встановити контакт. Через 3-4 хвилини керівник зупиняє розігрування ситуації і пропонує коротко обговорити його результати. Потім тренер змінює склад малих груп і називає імена тих, хто на другому етапі повинен буде розпочати розмову. Тому, якщо робота проходить в трійках, то в тренінговій групі із 12 осіб потрібно буде три етапи, щоб кожен був у «активній» позиції.

Обговорення: Які труднощі були в конкурсі на посаду? Оцініть свою підготовку до конкурсу за п'ятибальною шкалою.

11. Вправа «Виступ»

Мета: відпрацювати навички ораторського мистецтва як необхідної умови професійної майстерності фахівця.

Інструкція: «Всім подумки підготуватися до короткого виступу на довільну тему. Час виступу обмежується 2-3 хвилинами. Завдання того, хто виступає, полягає в тому, щоб переконати аудиторію в істинності своїх міркувань. Крім цього, потрібно захопити слухачів темою свого виступу. Інші учасники СПТ – слухачі, на аркушеві паперу ставлять дві «оцінки» виступаючому. Перша оцінка – «за переконування». Друга – «за захоплення». Оцінки ставлять за десятибальною шкалою. Аркуші з оцінками не підписуються. Оратор перед отриманням зворотного зв'язку від групи сам оцінює свій виступ за тими самими критеріями.

Усі ті, хто виступив, підсумовують бали окремо за «захоплення», за «переконування», а потім визначають найпереконливішого й найзахоплюючого «оратора групи».

Під час аналізу виступів необхідно звернути увагу учасників на те, чому тим чи іншим оратором було досягнуто таких високих результатів.

Обговорення: Чи вдалося досягнути поставленої мети у своєму виступі? Що вам заважало досягти поставленої мети? Що потрібно зробити, щоб наступний виступ був більш успішний?

12. Притча «Перстень царя Соломона»

Мета: показати психологічне значення народної мудрості для особистості у важкі часи.

За переказами, цар Соломон володів перснем, на якому було вигравірувано вислів: «Все минає».

В хвилину горя і тяжких переживань Соломон дивився на напис і заспокоювався.

Але одного разу сталося таке нещастя, що мудрі слова, замість того щоб утішити, викликали у нього напад люті.

Зірвав цар Соломон перстень з пальця й кинув його на підлогу. Коли воно покотилось, Соломон раптом побачив, що на його внутрішній стороні також є якийсь напис. Зацікавившись, він підняв перстень з підлоги і прочитав: «І це пройде».

Голосно засміявшись, Соломон одягнув перстень і більше з ним ніколи не розлучався.

Обговорення: Чому Соломон одягнув перстень і більше з ним ніколи не розлучався?

13. Вправа «Оцінка виступу»

Ім'я оратора _____

| Просимо Вас оцінити виступ за десятибальною шкалою (вищий бал – 10) | + | | | = | | | | – | | |
|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Торкнувся моїх інтересів | | | | | | | | | | |
| Сила аргументації | | | | | | | | | | |
| Переконливість | | | | | | | | | | |
| Чи дізнався я що-небудь нове? | | | | | | | | | | |
| Якість викладу | | | | | | | | | | |
| Використання аудіовізуальної техніки | | | | | | | | | | |

Зауваження, міркування: _____

Підпис (якщо хочете) _____

14. Золоті поради до вашого виступу

Повісьте їх на стіну. Вони допоможуть вам прославитися!

☞ Намалюйте схему розміщення слухачів (особливо для невеликих аудиторій). Біля кожного місця відзначте, що найбільше турбує того, хто там сидітиме. Уявіть собі те, що його турбує.

☞ Кожен виступ складається з двох частин: а) солідної підстави, на якій тримається ваша головна думка або точка зору, і б) конкретної ідеї, що є безпосереднім відгуком на потреби даної аудиторії. Перевірте, чи є у вас і те, і інше.

☞ Готуючись до виступу, підготуйте якомога більше корисної інформації. Ви повинні знати як мінімум в сім разів більше, ніж скажете під час виступу.

☞ Замість блокнота користуйтеся мультимедіа – картинки поживлять ваші слова.

☞ Випробуйте таку схему: сказати, показати, підвести підсумок.

☞ Ще до початку виступу постарайтеся зрозуміти, що хвилює ваших слухачів.

☞ Виступіть спочатку самі перед собою. Для цього дуже зручно стояти перед дзеркалом, в якому вас видно у повний зріст.

☞ Відрепетируйте все так, як воно буде насправді. Промовте кожне слово. Виконайте кожен рух. А потім вислухайте співчутливу критику від свого власного Я.

☞ З самого початку сформулюйте свою позицію.

☞ Ніколи не говоріть загальних слів. Виступ повинен бути конкретним, особистісним. У ньому повинні знайти віддзеркалення найсвіжіші дані і новини.

☞ Якнайшвидше забудьте про себе і думайте тільки про публіку. Поставте себе на її місце. Це найкращий спосіб подолати хвилювання.

☞ Не приховуйте своєї переконаності.

☞ Знайдіть серед публіки «барометр». Зазвичай завжди є хтось, хто реагує швидше і відвертіше, ніж останні. Ця людина допоможе вам стежити за загальною реакцією.

☞ Замість цифр малюйте картинки. Користуйтеся піктограмами.

☞ Постійно повертайтеся до своєї головної теми. Вона – як клей, який скріплює все останнє в єдине ціле.

☞ Найважливіше – суть. Технічні прийоми зазвичай підводять саме тоді, коли суть слабка або взагалі відсутня. Видатні виступи ніколи не будувалися лише на технічних прийомах. Це просто неможливо.

☞ Якщо у вас є почуття гумору, воно розквітне тільки в тому випадку, коли ви досконало володієте матеріалом.

☞ Якщо ви користуєтеся схемами або діаграмами, не вішайте їх одну на іншу. Перевага схем в тому, що вони постійно мають нагадувати слухачам, куди ви їх ведете.

☞ Бережіться «сірої зони» – прагніть показати що-небудь. Аудіовідеотехніка розкріпачить вас. Імпровізуйте з межах своїх знань. Не порушуйте зорового контакту з публікою більше, ніж на десять секунд.

☞ Максимально використовуйте свої найсильніші сторони. Покладайтеся на те, що вам найбільше в самому собі подобається, – і ваші слабкості стануть непомітними.

☞ Бережіть нерви слухачів. З'ясуєте заздалегідь їх болючі місця – вік, місце проживання, інтереси, особливості спілкування.

☞ Кожне запитання, яке вам задають, свідчить про зацікавленість. Хай питають!

☞ Відповідайте на запитання ввічливо. Оратор, який накидається на того, хто поставив запитання, втрачає очки.

☞ Прагніть максимально прояснити всі позиції, щоб між ними можна було знайти точки зіткнення («Чи не так, якраз про це ми тут і говоримо?»)

☞ Більшості людей легше сказати: «Цей оратор говорив про те, про що я сам давно здогадувався», – ніж: «Цей оратор повідомив мені багато такого, про що я ніколи не чув».

☞ Роздавайте слухачам тези.

☞ Ви завжди за ваших слухачів. Ви на їхній стороні – від початку і до кінця.

☞ Від того, з яким щирим захопленням оратор пропонує той або інший товар, нерідко залежить доля цього товару.

☞ Не забувайте, що щодня відбувається тридцять три мільйони виступів. У вас безліч конкурентів.

☞ Кінець виступу повинен бути таким, що запам'ятовується. Запропонуйте слухачам зробити щось конкретне. Залиште їм що-небудь таке, що нагадувало б про вас, – письмову пропозицію, статтю, тези.

15. Вправа (домашнє завдання) «Погано – добре»

Мета: формування вміння бачити в поганому – добре, не зациклюватися на сумних думках і важких переживаннях.

Кожен член групи отримує чистий аркуш паперу і ручку. Психолог закликає учасників подумати про власну проблемну ситуацію, в якій вони знаходяться в даний період. Аркуш паперу необхідно розділити на дві половини. Ліворуч потрібно написати приблизно 10 позицій аспектів життєвої проблеми, які мають негативні наслідки для учасника, праворуч – 10 позицій з позитивного боку існуючої ситуації. Наприклад: одна з учасниць першу позицію ліворуч формулює так: «Ми розлучилися з чоловіком». Перша позиція праворуч: «Тепер я абсолютно вільна».

Керівнику варто переконати групу, що в кожній, навіть самій важкій життєвій ситуації необхідно вміти знаходити позитивні сторони і за рахунок цього тримати в руках себе і своє душевне здоров'я.

Обговорення: Які труднощі у вас були при виконанні вправи? Чого навчилися, виконуючи цю вправу? Ваші думки й пропозиції.

16. Вправа «Я хочу сказати»

Мета: тренувати навички публічного виступу та вміння впливати на інших вербальними та невербальними засобами.

Хід вправи: Тренер запитує учасників про їхній власний досвід виступів, про труднощі, які виникали під час цих виступів. Можливо, хтось зможе навести приклади вдалих та невдалих виступів відомих людей. Які найбільш та найменш вдалі моменти виступів запам'яталися, яка структура виступу, на думку учасників, є найкращою?

Інформація, яку можна використати під час обговорення: під час виступу оратора основна увага зосереджується на його зовнішньому вигляді (93%); водночас необхідно, щоб вербальна та невербальна інформації відповідали одна одній; під час виступу краще триматися природно (постать – струнка, жестикуляція – вільна, не занадто активна і не пасивна, міміка – жива, посмішка – обов'язкова, але не «гумова», погляд – на слухача, а не на стелю, підлогу чи у вікно, голос – природний, не крикливий). При першому спілкуванні з людиною невербальній комунікації приділяється 55% уваги, тембру голосу та інтонації – 38% і інформації – лише 7%.

Підготовка до виступу

Готуючись до виступу, потрібно усвідомити відповіді на такі запитання:

1. ХТО – ким ти є для слухачів?
2. ДО КОГО – до кого звертаєшся?
3. ЧОМУ – якої мети маєш досягти?
4. ЩО – що хочеш сказати?
5. ЯК – яку форму матиме виступ?
6. КОЛИ – коли виступатимеш?

Як виступатимеш?

1. Продумай тему й основні моменти свого виступу;
2. Запиши виступ повністю;
3. Відкоригуй свій текст;
4. Підготуй тези виступу;
5. Визнач стиль виступу (хочеш звертатися до серця людей чи до їхнього розуму, посилатимешся на власні приклади чи на досвід інших, використаєш піднесений, емоційний стиль чи більш стриманий, холодний, користуватимешся нотатками чи говоритимеш без них).

Структура виступу: вступ, розвиток думки, завершення (скажи, про що говоритимеш (вступ); скажи це (основна частина); скажи, про що говорив (завершення)).

1. На початку виступу захопи увагу слухачів, виклич їхню симпатію та оголоси мету своєї промови.
2. В основній частині не вживай більше 3-х аргументів,
3. Під час завершення підсумуй сказане, зроби останній «штрих» (це може бути цитата, анекдот, гасло, питання, бачення майбутнього) і не забудь подякувати слухачам.

Як боротися з хвилюванням:

- Запиши виступ, але не вчи його напам'ять.
- Пам'ятай, що аудиторія налаштована позитивно.

- Попроси перед виступом, щоб хтось послухав.
- Пам'ятай, що слухачі не знають про твої страхи, і завжди можна скористатися паузою!

Обговорення: Як можна використати інформацію для виступу? Чи складно підготувати інформацію для виступу?

17. Притча «Про мовчання»

Мета: показати, що нас ніхто не може образити, якщо ми цього не захочемо.

Жив мудрий чоловік. Але були у нього і заздрісники. Так ось зібрались кілька таких людей та почали зачіпати і навіть ображати чоловіка.

Чоловік слухав їх дуже спокійно. Через цей спокій їм стало якось не по собі. Виникло незручне почуття: вони ображають чоловіка, а він слухає їхні слова як музику. Тут щось не так.

Один із них звернувся до мудрого чоловіка:

– В чому річ? Ти що, не розумієш, що ми говоримо про тебе?

– Як же? Розумію! Але саме при розумінні можливе таке глибоке мовчання, – відповів чоловік. Та додав:

– Це ваш вибір – ображати мене чи ні. Але приймати ваші дурниці чи ні – в цьому моя воля. Я від них відмовляюсь; вони того не варті. Можете забрати їх собі. Я їх не приймаю. В той же час, я не можу заборонити вам ображати мене. Це ваша воля і ваше право.

Обговорення: Вас часто хотіли образити? Ви часто ображалися? Чи корисною була для вас притча? Чим саме?

18. Вправа «Презентація»

Мета: формувати вміння презентувати свої особистісні якості.

Кожен учасник називає своє ім'я і розказує про себе, про свої особливі звички, якості, вміння, вподобання тощо, які відрізняють його від інших. Основне завдання самопрезентації – підкреслити свою індивідуальність. Після того, як кожен повідомить про себе, тренер просить учасників тренінгу пригадати, в чому ж унікальність учасників групи.

Обговорення: Чи важко вам було презентувати себе? Як презентація пов'язана з самооцінкою?

19. Вправа (домашнє завдання) «Конверти з іменами»

Мета: отримати побажання від усіх учасників тренінгу.

За день до закінчення тренінгу керівник ставить перед його учасниками завдання: підготувати побажання обов'язково кожному учаснику.

20. Вправа «Рефлексія вправи і усього заняття»

Мета: пригадати все, що група робила упродовж тренінгового заняття, висловити свої міркування, почуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

Орієнтовні питання для обговорення (шерінгу):

- З ким вам було найлегше спілкуватися сьогодні?
- З ким би ви сьогодні вважали за краще до мінімуму скоротити свої контакти?
- Хто сьогодні дійсно розумів ваші переживання і щиро співчував вам?
- Хто був сьогодні абсолютно не чутливий до ваших переживань і жодного разу не поспівчував вам?
- Хто з членів групи допоміг вам сьогодні в скрутну хвилину (наприклад, Ви випробували якусь емоційну незручність, а він врятував вас, змінивши тему розмови, перемкнувши увагу інших на себе та ін.)?
- Хто сьогодні тебе образив словом, поглядом, вчинком?

Після рефлексії заняття ведучий пропонує учасникам поаплодувати всім за активну участь у виконанні вправ.

21. Вправа «Ритуал завершення заняття»

Практичне заняття № 10. Удосконалення комунікативної компетентності. Підведення підсумків тренінгу комунікативної компетентності (ТКК)

Цінність часу пізнається лише тоді, коли він утрачений

Г. Сковорода

Добре говорити – значить просто добре думати вголос

Е. Ренан

Говорити багато і добре – це дар гострого розуму, говорити мало і добре – це властивість мудрого, говорити багато і погано – ознака дурня, говорити мало і погано – ознака божевільного

Ф. Ларошфуко

Мета: закріпити результати (знання, навички та уміння) оволодіння комунікативною компетентністю.

1. Вступ

Не зважаючи на те, що в кінці кожного тренінгового дня підводяться підсумки групової роботи, які дозволяють слідкувати за всіма процесами, що відбуваються у групі, обов'язковою процедурою завершення багатоденного тренінгу повинно бути підведення підсумків і оцінка отриманих результатів як усією групою, так і кожним її учасником.

Цей процес має кульмінаційний характер, якщо супроводжується глибокою рефлексією всієї групової роботи, емоційністю (радістю зі сльозами на очах), вдячністю всім учасникам, завдяки яким досягнуті такі результати, й гіркою розставання.

На цьому етапі роботи тренінгу не тільки підводяться підсумки у цілому, але й намічаються шляхи подальшої роботи над собою кожним членом групи.

Тут учасники висловлюють своє ставлення до тренінгу як активного методу розвитку комунікативної компетентності фахівців соціономічних професій і не тільки їх.

Запропоновані вправи у блоці підсумків, як і в усіх попередніх блоках, дозволяють керівникові тренінгу вибирати з «меню» ту вправу(-и), яку він вважає доцільною у конкретній ситуації і на певному етапі СПТ. Як стверджують представники нейролінгвістичного програмування, чим більший вибір, тим більше людина вільна у своїх діях і вчинках.

Структура заняття

| № з/п | Частина | Зміст діяльності: вправи, методи, техніки тощо |
|-------|-------------|---|
| 1 | Вступна | 1. Вступ 2. Вправа «Ритуал початку заняття» 3. Притча «Розповідь Будди» |
| 2 | Основна | 4. Вправа «Комплімент» (варіант 1,2,3) 5. Вправа «Веселка» 6. Вправа «Особиста ноша» 7. Вправа «Беру відповідальність на себе» 8. Притча «Майстер і учень» 9. Вправа «Переможи свого дракона» 10. Притча «Ісус і Іуда» 11. Вправа «Чарівна зірка» 12. Вправа «Хвости» 13. Вправа (домашнє завдання) «Конверти з іменами» 14. Притча «Цінність часу» 15. Вправа «Остання зустріч» |
| 3 | Завершальна | 16. Притча «Про глек» 17. Вправа (завдання на майбутнє) «Саме сьогодні...» 18. Вправа «Підведення підсумків тренінгу» 19. Анкета «Оцінка психологічного тренінгу» 20. Оцінка роботи тренера 21. Заключне слово керівника тренінгу 22. Завершальна вправа «Оплески» |

2. Вправа «Ритуал початку заняття»

3. Притча «Розповідь Будди»

Мета: продемонструвати з допомогою притчі, що минулого вже немає, майбутнього ще немає, є тільки сьогодні («тут і зараз»), і його треба цінувати.

Будда розповів притчу: «Людина переходила поле, на якому жив тигр. Вона бігла щодуху. Тигр за нею. Підбігши до прірви, вона стала дертися по схилу, вчепившись за корінь дикої лози, і повисла на ньому. Тигр пирхав на неї зверху. Тремтячи, людина дивилася вниз, де трохи нижче інший тигр чекав її, щоб з'їсти. Тільки лоза утримувала її.

Дві мишки, одна біла, інша чорна, потроху стали підгризати лозу. Людина побачила біля себе ароматні суниці. Вчепившись однією рукою за лозу, іншою вона стала рвати суниці. Які ж вони були солодкі! »

Які думки з'явилися у вас при читанні цієї притчі? Що ви відчуваєте?

Тепер вам потрібно вивести резюме цієї притчі. Іншими словами, визначте, яку думку доносить до нас ця притча.

Підказка. Тигр, який гнався за людиною по полю, символізує минуле. Адже справді, коли людина висить на схилі урвища, вчепившись за лозу, тигр, який її доганяв залишився в минулому. Інший тигр, що чекає людини внизу, символізує майбутнє. Адже справді, коли людина висить на схилі урвища, вчепившись за лозу, тигр внизу ще не є небезпечним. Він стане небезпечний, коли людина упаде вниз. Але зараз людина висить.

Дві мишки, які підгризають лозу, символізують теперішній час (сьогодення). І в цьому теперішньому часі людина раптом бачить ароматні суниці. Справді, дуже нерозумно в цій ситуації не насолодитися прекрасними солодкими ягодами. І вона насолодилася «Які ж вони були солодкі!»

Резюме. Минулого вже немає, майбутнього ще немає. Є тільки сьогодні («тут і зараз»), і його треба цінувати.

Постскриптум. Реакція однієї з жінок на цю притчу: «Дуже вже розумно. Та й сумно», – спонукала мене на створення її оптимістичного продовження.

Ось що вийшло.

«З'ївши суницю, людина пошкодувала, що ягід було так мало. Але раптом вона побачила ще один кущик суниці трохи правіше і вище першого. Людина розгойдалася на лозі, за яку трималася, стрибнула і вчепилася за другу лозу, що звисала прямо біля побаченої нею суниці. З'ївши ці ягоди, вона побачила ще кущик – вище і ще правіше. Добираючись від одного кущика суниці до іншого, людина опинилася біля печери. Печера вела до річки, що була на іншому боці урвища. Так бажання насолодитися стиглими суницями врятувало людину від тигрів».

Або ж ще один варіант (простіший).

«Насолодившись суницею, людина відчула сильний прилив життєвих сил. Здавалося, що вона з'їла не суницю, а випила якийсь еліксир сили з побічним ефектом терпіння. Людина висіла і висіла, не падала і не піднімалась вгору. Зрештою тигри зголодніли і пішли на пошуки їжі. А людина спустилася вниз (піднялася нагору) по лозі і пішла туди, куди йшла спочатку до зустрічі з тигром на полі».

Обговорення: Сформулюйте резюме для цієї дзенівської притчі. Чим вона цінна для вашого життя?

4. Вправа «Комплімент»

Мета: закріпити уміння робити і приймати компліменти.

Хто із вас не хоче подобатися людям, які вас оточують? Для цього є прийоми, які викликають симпатію – це знаки уваги. Найпоширенішими серед них є «похвала» і «комплімент».

Види компліментів:

А) про зовнішність: «Яке в тебе чудове волосся», «у тебе дуже мила посмішка», «я завжди милуюся тобою»;

Б) про вміння: «Мені дуже подобається як ти шиєш», «ніхто з нас не вмів так добре, як ти, грати в шахи»;

В) про властивості особистості: «Мені б навчитися не втрачати самовладання у складній ситуації».

Вміння приймати компліменти із задоволенням – це також велике мистецтво. Головне – не відштовхувати слів, які людина говорила від щирого серця.

Варіант 1.

Інструкція: «Давайте візьмемося за руки, подивимося один на одного. Постараємося краще відчувати один одного. Зараз хто-небудь із нас увійде у коло і піде вздовж нього за годинниковою стрілкою, зупиняючись біля кожного учасника, який у цей момент скаже йому комплімент. Після того, як перший учасник пройде чотирьох із нас, другий починає рухатися слідом за ним і т.д.»

Вправа проводиться на завершальній стадії роботи групи. Ефект її настільки значний, що сприяє перенесенню результатів СПТ у повсякденне життя.

Варіант 2.

«Всі учасники групи утворюють два кола (зовнішнє й внутрішнє), які стоять обличчям один до одного. Учасники, які стоять обличчям один до одного, утворюють пару. Перший член пари робить широкий знак уваги партнеру, який стоїть навпроти, тобто говорить йому що-небудь приємне. Той відповідає: «Так, звичайно, але крім цього я ще і...» (називає те, що він в собі цінує і вважає, що заслуговує за це знаків уваги). Знаками уваги можуть бути відзначені вчинки, навички, зовнішність та інше. Потім партнери міняються ролями, після чого роблять крок уліво і таким чином, утворюють нові пари. Усе повторюється до тих пір, поки не буде зроблено повне коло».

Варіант 3.

Кожному учаснику тренінгу всі інші роблять компліменти, висловлюють побажання, що стосуються комунікативних якостей і вмінь, можуть бути корисні з точки зору самовдосконалення. Ведучий також бере активну участь у цій вправі. Бажано щиро подякувати за роботу кожному члену тренінгової групи.

Примітка: ритуал прощання може прикрасити вручення сувенірів, «особливих» дипломів, які напередодні підготували для найактивніших членів групи.

Обговорення: Які відчуття ви переживали, коли виявляли знаки уваги один одному?

Що ви відчували, коли уваги виявляли вам? Чи легко вам було реагувати на виявлені знаки уваги заданим чином? Чому?

5. Вправа «Веселка»

Мета: усвідомити свої важливі життєві цілі.

У нас є зараз прекрасна можливість задуматися про майбутнє, визначити і осмислити важливі для нас цілі.

Кажуть, що на кінці веселки горщик із золотом, який кожному, хто його знайде, дарує щастя та багатство. Уявіть собі вашу особисту веселку, створену сонцем і дощем для того, щоб порадувати вас ...

Нехай ті точки, де веселка спирається на горизонт, позначають ваше сьогоднішнє і майбутнє. Уявіть, що в точці майбутнього вас чекає щось цінне і дуже бажане для вас, що ідеально підходить вам.

Намалюйте, будь ласка, веселку, а там, де вона йде за горизонт, намалюйте мету, яка прийде вам в голову під час малювання. Зосередьтеся насамперед на веселці, на її кольорах, її вигині. Поки ви будете малювати, вам будуть приходити в голову різні думки, в пам'яті будуть спливати різні цілі. Намалюйте майбутню мету на першому плані, усвідомлюючи, що вона може бути не єдиною важливою метою. Ви можете малювати її символічно або реалістично, або поєднуючи обидва ці способи.

А тепер погляньте на свій малюнок і подумки уявіть собі відповіді на наступні питання:

- Як мені досягти своєї мети?
- Що залежить від мене, а що від інших?
- Які перешкоди можуть зустрітися на шляху?
- Від чого мені, можливо, доведеться відмовитися?
- Що я виграю?
- Хто, крім мене, може отримати користь від досягнення цієї мети?
- Як я ставлюся до цієї мети?

6. Вправа «Особиста ноша»

Мета: розвивати здібності складання психологічного портрету людини; оволодівати активним стилем спілкування і розвивати в групі відносини партнерства; допомагати членам групи розібратися в собі, долати внутрішні бар'єри, невпевненість, скутість.

Розмір групи: не важливий. *Ресурси:* папір і ручки для всіх гравців.

Хід вправи. Група вже чимало часу провела разом. Ви познайомилися, дізналися один одного. Зараз ми спробуємо визначити, наскільки добре ви стали розуміти товаришів, їх особисті якості. Уявіть, що незабаром вам доведеться розлучитися, і кожен готує в дорогу свій рюкзак. Це його особиста ноша. Ми будемо збирати рюкзак разом. При цьому домовимося класти в нього не речі, а особисті якості товариша. Порівну: ті, які ми в ньому полюбили, і ті, які, як нам здається, можуть йому в житті перешкодити. Що покладе в рюкзак товариша група? Є у цієї гри ще кілька правил.

Перше: ми кладемо в рюкзак тільки ті якості, свідками прояву яких ми стали під час спільної роботи.

Друге: ми не можемо покласти в рюкзак якість характеру, за яку не проголосувала вся група. Навіть одна людина з вас володіє правом вето. Групи доведеться переконати його, інакше спірна якість так і не потрапить до ноші вашого товариша.

Примітка: для кожного учасника, якому група допомогла зібрати особисту ношу, складаємо підсумковий список, вказуємо дату і ставимо підписи членів групи. Цей лист урочисто вручаємо зібраному в дорогу гравцеві.

Обговорення: Що вам сподобалося в грі? Що змусило задуматися над тим, як сприймає вас група? Які речі, дані вам в дорогу групою, стали для вас несподіванкою? Чи згодні ви з тією ношею, якою група спорядила вас? Можливо, ви не готові або не хочете прислухатися до думки групи? Що з ноші ви хотіли б залишити?

7. Вправа «Беру відповідальність на себе»

Мета: допомогти учасникам тренінгу усвідомити свою відповідальність за події, які відбуваються з кожним з них в їхньому житті.

Ведучий. Чи згодні ви з твердженням, що ніхто за нас не проживе наше життя. Ф. Перлз писав про те, що людина стає особистістю тільки тоді, коли вона добровільно і свідомо бере на себе відповідальність за свою поведінку, за свої вчинки, слова, дії, за своє ставлення до інших, до світу, до себе, за свою долю і за своє життя. Учений стверджував, що якщо цього немає, то ви залишаєтеся маленькими дітьми, скільки б вам не було років.

Інструкція. Давайте проаналізуємо, за що ми відповідаємо у своєму житті. Необхідно подумати (до 5 хвилин) і записати, за що ви відповідаєте у своєму житті? Особисто ви? Записуйте усе, що згадаєте.

Далі спробуйте розподілити відповіді у двох наступних колонках:

| | |
|--|----------------------------------|
| «Відповідаю повною, достатньою мірою». | «Відповідаю недостатньою мірою». |
|--|----------------------------------|

Складіть також список, за що ви у своєму житті не берете на себе відповідальність, але усвідомлюєте необхідність у цьому.

Звертаю увагу на те, що в цій вправі йдеться тільки про відповідальність за себе, за свою долю і своє життя.

Обговорення: Які труднощі були при виконанні вправи? Чому ви за дещо відповідаєте недостатньо? Як ви оцінюєте свою відповідальність порівняно з іншими учасниками тренінгу? Як бути зі списком того, за що ви не відповідаєте у своєму житті, хоча усвідомлюєте необхідність у цьому? Які зміни відбулися у вас після виконання вправи?

8. Притча «Майстер і учень»

Одного разу учень запитав у Майстра:

– Скажи, як мені навчитися знаходити спільну мову з будь-якою людиною, з якою зіштовхує мене життя?

– Це просто, – сказав Майстер. – Існує всього сто двадцять сім типів людей. Вивчивши усі ці типи і пізнавши способи спілкування з кожним, ти ніколи не зназнаватимеш труднощів.

Учень присвятив десять років вивченню ста двадцяти семи типів людей і, коли визнав своє навчання завершеним, відправився у велике місто. Але по дорозі він був зупинений розбійником і пограбований. Вимушений повернутися до Учителя, він пожалівся:

– Мені не допомогло моє знання! Я намагався визначити тип цього розбійника і спілкуватися з ним відповідно, але це не перешкодило йому пограбувати мене!

– Проте ти залишився живий – чи це не результат? сказав Майстер. – Але мені дуже шкода, що ти не зрозумів головного. Ти не побачив за типом Людини.

Обговорення: Сформулюйте резюме для цієї дзенівської притчі. Чим вона цінна для вашого життя? Ваше ставлення до притч взагалі? Наскільки вони корисні для вашого життя?

9. Вправа «Переможи свого дракона»

Мета: визначити своїх драконів; обрати засоби знищення драконів.

Ведучий. Усі ми читали казки, легенди про сміливого воїна, що вбиває дракона або Змія Горинича. Пам'ятаєте, як було страшно, коли богатир відрубав у дракона одну голову, а на її місці тут же виростала інша? І здавалося, цьому не буде кінця. Дракон (він же Змій Горинич) непереможний. Але злігала ще одна голова і ще. І раптом виявилось, що дракон обезголовлений, переможений. Це свідчить, що кількість запасних голів дракона була обмежена.

Інструкція. У кожного з нас є свій дракон. Він з'являється як маленький, майже нешкідливий дракончик, але, якщо його вчасно не знищити, він може вирости і стати небезпечним для самої людини і усіх її близьких. Майже кожен з нас в один прекрасний момент вирішує убити свого дракона. Але у того на місці відрубаної голови зростає друга, потім третя. І ми часто відступаємо. Не боремося з драконом, а приручаємо його або намагаємося «поселити» його як-небудь так, щоб цього ніхто не помітив. І тоді залишається тільки дивуватися: чому зі скромного, тихого будинку раптом вириваються клуби полум'я і час від часу раптом чується крик дикого звіра, а іноді навіть раптом рухається земля. Найобразливіше, що, зайняті своїм драконом, ми не можемо і не встигаємо зробити більше нічого.

Тому краще воювати з драконом, поки він ще малий і доки у вас самого ще досить сил. Найголовніше – пам'ятати, що кількість голів у нього не безмежна і його можна перемогти.

Намалюйте свого «дракона» і дайте йому назву в цілому і кожній його голіві окремо.

Після виконання завдання придумайте історію або казку про те, як ви переможете своїх драконів.

10. Притча «Ісус і Іуда»

Під час створення фрески «Таємна вечеря» Леонардо да Вінчі зіткнувся з величезною трудністю: він повинен був зобразити Добро, втілене в образі Ісуса, і Зло – в образі Іуди, який вирішив зрадити його під час цієї трапези. Леонардо мусив перервати роботу і відновив її лише після того, як знайшов ідеальні моделі.

Одного разу, коли художник був присутнім на виступі хору, він побачив в одному з юних співаків досконалий образ Христа і, запросивши його у свою майстерню, зробив з нього декілька нарисів і етюдів.

Проїшло три роки. «Таємна вечеря» була майже завершена, проте Леонардо так і не знайшов відповідного натурника для Іуди. Кардинал, що відповідав за розпис собору, квапив його, вимагаючи, щоб фреска була закінчена якнайшвидше.

І ось після багатоденних пошуків художник побачив людину, що валялася в стічній канаві, – молоду, але таку, що передчасно змарніла, постаріла, була брудна, п'яна і обірвана. Часу на етюди вже не залишалося, і Леонардо наказав своїм помічникам доставити його прямо в собор, що ті й зробили.

Ледве його притягнули туди і поставили на ноги. Він не розумів, що відбувається, а Леонардо відображав на полотні гріховність, себелюбство, злосливість, якими дихало його обличчя.

Коли він закінчив роботу, жебрак, який до цього часу вже трохи протверзів, розплющив очі, побачив перед собою полотно і закричав в переляку і туги:

– Я вже бачив цю картину раніше!

– Коли? – здивовано запитав Леонардо.

– Три роки тому, ще до того, як я усе втратив. Тоді, коли я співав у хорі й життя моє було сповнене мрій, якийсь художник написав з мене Христа.

Обговорення: Чи легко було визначити власних драконів? Які це дракони? Чи сподобалися вам історії, казки? Чи знищили ви своїх драконів? Якими засобами?

11. Вправа «Чарівна зірка»

Мета: навчитися бути зіркою, яка дарує людям світло.

Тренер розповідає учасникам тренінгу історію: «Колись, дуже давно, жила на світі Зірка, їй було прикро, що на неї ніхто не звертає уваги, і вона вирішила піти до мудреця. Прийшовши, вона запитала: «Чому мене не помічають?». Чаклун відповів на це, що світло зірок гасне, коли поряд є сонце, і запропонував їй жити на небі, з'являючись лише вночі. Він також попередив, що там холодно і страшно. Але Зірка нічого не злякалась, і чаклун за її хоробрість, за бажання дарувати людям світло, зробив подарунок: не одна Зірка стала жити на небі, а багато-багато нових зірок з'явилися там, щоб їй не було самотньо. Та щоб навки зберегти пам'ять про Зірку, мудрець подарував кожній людині її дочку – маленьку зірочку».

– Відгадайте, де ж ці зірочки? (У кожному з нас).

– Тому мені б хотілося, щоб ви підійшли сюди і створили одну велику зірку. Станьте в коло. Зробіть коло таким тісним, щоб, коли кожен з вас простягне руку до середини кола, утворилася зірка. Всі разом ви склали одну велику зірку, світло якої набагато яскравіше, ніж кожного окремо. А тепер покажіть мені, як ваша чудесна зірка повільно рухається на небі (студенти пересуваються під музику).

Обговорення: Учасники діляться враженнями після виконання вправи.

12. Вправа «Хвости»

Мета: одержати зворотний зв'язок; проаналізувати важливі аспекти роботи в групі.

Ведучий. Групам, як природним, так і тренінговим, шкодять нерозв'язані проблеми, невисловлені учасниками почуття й думки. Запропонована процедура допомагає групі виявити важливі «хвости» групової історії та пропрацювати їх.

Інструкція. Запропонуйте учасникам проаналізувати деякі важливі аспекти їх участі в групі. Для цього зачитайте їм запитання, запропоновані нижче, до того ж так, щоб вони записували свою відповідь на кожне запитання, перш ніж ви перейдете до наступного.

- На що я сподівався, вступивши до цієї групи?
- Що з цього мені вдалося здійснити?
- З ким я працював разом найбільше?
- Хто з учасників зачепив мене найсильніше?
- Хто подарував мені найбільшу радість?
- В який момент я пережив серйозну кризу в цій групі?
- В який момент уся група загалом пережила найбільш серйозну кризу?
- Хто із членів групи досі найкраще впорався із завданнями?
- Чого мені потрібно навчитися, щоб я міг працювати на тому рівні, на якому хочу?
- Що я досі не висловив?
- З ким з учасників групи мені хочеться обговорити всі (або деякі) відповіді на ці запитання?

Потім дайте кожному можливість обрати собі партнера й упродовж 20 хвилин обговорити з ним відповіді на запитання. Після цього починайте загальне обговорення вправи.

Обговорення: Які у вас думки і почуття щодо виконаної вправи? Які найважливі аспекти групової роботи?

13. Вправа (домашнє завдання) «Конверти з іменами»

Мета: отримати побажання від усіх учасників тренінгу.

Тренер перевіряє, щоб кількість побажань співпадала з числом учасників, потім запаковує їх у конверти та вручає тому, кому вони адресовані.

Обговорення: Які у вас були труднощі під час виконання цієї вправи? Які побажання найбільше сподобалися? Чим саме? Які побажання здивували вас? Чому?

14. Притча «Цінність часу»

Уявіть, що у вас є банківський рахунок, на який щоранку виплачують \$86 400. Але цей баланс не переноситься на наступний день. Тобто, кожного вечора банк забирає з вашого ранку все те, що ви не змогли витратити за день. Що б ви робили? Використовували б кожен цент, правда? Кожен з нас має такий банк. І це – ЧАС. Кожного ранку ви отримуєте 86 400 секунд. Кожної ночі, час, який ви не використали для певних цілей, вичерпується як втрачений. Він не переноситься на наступний день. Перевищити баланс не можна, тож кожного ранку для вас відкривається новий рахунок. А кожної ночі все невикористане згорає. Ви повинні жити теперішнім і користуватися тим балансом, який маєте. Інвестуйте з розумом, щоб отримати здоров'я, радість і успіх! Час пливе! Живіть достойно.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНОГО РОКУ**, уявіть себе студентом, що провадив курс.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНОГО МІСЯЦЯ**, уявіть себе матір'ю, що передчасно народила дитину.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНОГО ТИЖНЯ**, уявіть себе редактором щотижневика.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНІЄЇ ГОДИНИ**, уявіть себе закоханим, що чекає на зустріч.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНІЄЇ ХВИЛИНИ**, уявіть себе людиною, що запізнилася на потяг.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНІЄЇ СЕКУНДИ**, уявіть себе особою, яка щойно уникнула нещасного випадку.

Щоб зрозуміти цінність **ОДНІЄЇ МІЛІСЕКУНДИ**, уявіть себе спортсменом, що виграв срібну медаль на Олімпіаді.

Цінуюте кожну **СВОЮ** мить! І цінуюте ще більше, коли проводите її з кимось особливим, з тим, хто цього заслуговує. І пам'ятайте: час ні на кого не чекає.

Вчорашнє – це вже історія. Що буде завтра – таємниця. Сьогоднішня – це дар. Ось чому його і називають «теперішнім подарунком».

15. Вправа «Остання зустріч»

Мета: отримання учасниками позитивного зворотного зв'язку.

Інструкція. Уявіть собі, що наші заняття вже закінчилися і ви всі розійшлися. Але чи все ви встигли сказати один одному? Можливо, ви забули поділитися з групою певними своїми переживаннями? Чи є конкретний учасник, думку якого про себе ви хотіли б почути?

У вас є цей шанс зараз. Зробіть те, що ви не встигли зробити на попередніх заняттях. Не відкладайте своє рішення на завтра! Дійте тут і тепер.

Ведучому. Цю вправу доцільніше провести, затемнивши приміщення, включивши спокійну повільну музику, давши можливість учасникам розслабитися, закрити очі й згадати усі минулі заняття.

Обговорення: Що ви відчувли під час проведення цієї вправи? Яке значення відкритості, щирості, доброзичливості у виконанні цього завдання? Чи дізналися щось нове про себе? Що саме і від кого?

16. Притча «Про глек»

Знаменитий китайський професор з відомого китайського університету сидів перед новою групою студентів. Перед ним стояв великий скляний глек, напівпрозорий, легкого зеленуватого відтінку.

Професор дивився на студентів, не вимовляючи ні слова. Потім він нахилився праворуч. Біля правої ноги лежала купка каменів, кожен з яких міг би поміститися в кулак. Він узяв один з камінчиків і дуже обережно опустив його в глек через вузьку шийку. Потім узяв наступний і повторив цю процедуру. Він робив це доти, доки камені не піднялися до самої шийки і не заповнили весь глек.

Він обернувся до групи та сказав:

– Скажіть мені, цей глек повний?

Група погодилася. Глек, без сумніву, був наповнений.

Професор нічого не сказав і повернувся наліво. Біля його лівої ноги була насипана гірка дрібної гальки. Він набрав повну жменю і став акуратно засипати гальку через шийку глека. Жменя за жменею, він сипав гальку в глек, а вона просипалась крізь щілини між каменями, поки не дійшла до самого верху і вже неможливо було насипати навіть малу дещичку.

Він обернувся до аудиторії та запитав:

– Скажіть мені, чи повний глек зараз?

Група пробурмотіла, що усе виглядає так, ніби цього разу глек дійсно був повний; можливо, повний, мабуть.

Професор нічого не сказав і знову повернувся праворуч. Біля його ноги була насипана гірка сухого піску. Він набрав жменю піску і почав акуратно сипати його через шийку глека. Пісок просипався крізь камені й гальку, а професор жменю за жменею сипав його в глек, поки пісок не досяг шийки та стало ясно, що більше насипати неможливо.

Він повернувся до групи студентів і запитав:

– Хто-небудь може сказати мені, чи повний зараз глек?

Відповіддю була тиша.

Професор знову нічого не сказав і повернувся ліворуч. Біля його лівої ноги стояла карафа з водою. Він узяв її в руки і почав обережно лити воду через шийку глека. Вода стікала на дно, минувши каміння, гальку і пісок, заповнюючи вільний простір, поки не піднялася до самої шийки.

Він повернувся до групи і запитав:

– Скажіть мені, чи повний зараз глечик?

В аудиторії було тихо, навіть тихіше, ніж раніше...

Професор знову повернувся вправо. На невеликому шматочку блакитного паперу була насипана невелика жменька чудової дрібної солі. Він узяв щіпку солі й дбайливо всипав її через вузьку шийку глека, і вона розчинилася у воді. Поступово він всипав сіль у воду, вона розчинялася, проникаючи через камені, гальку і пісок, поки не стало зрозуміло, що сіль більше не може розчинятися у воді, оскільки та перенасичена нею.

І знову професор повернувся до групи і запитав:

– Скажіть мені, а зараз глек повний?

Один дуже сміливий студент встав і сказав:

– Ні, професоре, він ще не повний.

– Аaaa! – протягнув професор. – Але він повний.

Потім професор запропонував усім присутнім обговорити значення цієї ситуації. Що вона означала? Як ми можемо її інтерпретувати? І через декілька хвилин професор вже вислуховував їхні припущення.

Інтерпретацій було стільки ж, скільки студентів у цій аудиторії.

Коли професор вислухав кожного студента, він привітав їх усіх, сказавши, що здивований такою великою кількістю інтерпретацій. Кожен з присутніх є унікальною людиною, яка живе і дивиться на життя крізь призму власного, унікального досвіду, не схожого ні на чий інший. Їхні інтерпретації просто відображали їхній життєвий досвід, особливий і унікальний, через який вони розуміють світ.

І тому жодна інтерпретація не була кращою або гіршою, ніж інші. І він поцікавився, чи цікава групі його власна інтерпретація? Вона, зрозуміло, не є правильною, не може бути кращою або гіршою їхніх пропозицій. Це просто *його* інтерпретація.

Звичайно, усім було дуже цікаво.

– Що ж, – сказав він, – моя інтерпретація проста. Що б ви не робили у своєму житті, в якому б то не було контексті, будьте впевнені, що спочатку ви поклали камені.

17. Вправа завдання на майбутнє «Саме сьогодні...»

Мета: ознайомитися з технікамі духовного і розумового розвитку; навчитися керувати позитивним мисленням.

Ведучому. Запропонований текст зарядки позитивного мислення, який рекомендує Д. Карнегі.

У кожної людини є потреба в духовному і розумовому розвитку, який можна здійснювати відповідними вправами, які щоранку стимулювали б нас до дії. Не забувайте говорити собі підбадьорювальні слова. Хіба щоденна підбадьорювальна розмова з самим собою виглядає безглуздою, легковажною і дитячою? Ні, навпаки, в цьому сама суть здорової психології.

Інструкція. Розмовляючи з самим собою щодня, ви можете навчитися керувати своїми думками. Думайте про мужність і щастя, про силу і спокій.

1. Саме сьогодні я буду щасливий. Щастя перебуває всередині нас, воно не є результатом зовнішніх обставин. Тому людина щаслива настільки, наскільки вона сповнена рішучості бути щасливою.

2. Саме сьогодні я пристосуюся до життя, яке оточує мене, і не намагатимуся пристосувати все до своїх бажань. Я прийму мою сім'ю, моє навчання, обставини мого життя такими, якими вони є, і постараюся пристосуватися до них.

3. Саме сьогодні я потурбуюся про свій організм. Я зроблю зарядку, доглядатиму за своїм тілом, уникатиму шкідливих для здоров'я дій і думок, щоб мій організм охоче виконував усі мої вимоги і настанови.

4. Саме сьогодні я приділю увагу розвитку свого розуму. Я вивчу що-небудь корисне. Я не буду ледарем у розумовому сенсі. Я прочитаю з цікавістю те, що вимагає зусилля, роздуму, зосередженості.

5. Саме сьогодні я займуся моральним самовдосконаленням. Для цього я зроблю щось добре, корисне конкретній людині і виконаю дві справи, які мені не хочеться робити.

6. Саме сьогодні я буду до всіх налаштований доброзичливо. Я постараюсь виглядати якнайкраще, буду люб'язним і щедрим на похвали, не чіплятимуся до людей або не намагатимуся їх виправити.

7. Саме сьогодні я житиму тільки сьогоднішнім днем, не прагнучи розв'язати проблему всього мого життя відразу. Я легко виконаю будь-яку, навіть рутинну роботу.

8. Саме сьогодні я проведу півгодини у спокої і самотності й постараюсь розслабитися.

9. Саме сьогодні радітиму життю і буду щасливим. Я буду любити і вірити, що ти, кого я люблю, люблять мене.

Первинне джерело: Джуліан Рассел (Julian Russell). Є багато різноманітних версій цієї історії.

Для підкріплення завдання цієї вправи наведемо притчу «Три мудреці»

Три мудреці посперечалися про те, що важливіше для людини – її минуле, теперішнє чи майбутнє. Один із них сказав: «Моє минуле робить мене тим, хто я є. Я вмюю те, чого навчився в минулому. Я вірю в себе, тому що я зміг упоратися з усіма справами, до яких раніше брався. Мені подобаються люди, з якими мені раніше було добре, або схожі на них. Я дивлюся на вас зараз, бачу ваші усмішки і чекаю ваших заперечень, тому що ми вже не один раз сперечалися, і я вже знаю, що ви не звикли погоджуватися з ким-небудь без заперечень».

«А з цим неможливо погодитись, – сказав другий, коли б ти був правий, людина була б приречена, як павук, сидіти день у день у своїх звичках. Людину творить її майбутнє. Не має значення, що я знаю і вмюю зараз – я вчитимуся того, що буде потрібним у майбутньому. Моє уявлення про те, яким я хочу стати за 2 роки, реальніше за мої спогади про те, яким я був 2 роки тому, адже мої дії зараз залежать не від того, яким я був, а від того, яким я збираюся стати. Мені подобаються люди несхожі на тих, кого я знав раніше. А розмова з вами цікава не тому,

що ми вже звикли сперечатися один з одним, а тому, що я сподіваюся на цікаву боротьбу і несподівані повороти думки».

«Ви зовсім випустили з уваги, – втрутився третій, – що минуле і майбутнє існують тільки в наших думках. Минулого вже немає. Майбутнього ще немає. І незалежно від того, згадуєте ви про минуле чи мрієте про майбутнє, дієте ви тільки в теперішньому. Тільки сьогодні щось можна змінити в своєму житті – ні минуле, ні майбутнє нам не підвладне. Тільки сьогодні можна бути щасливим: спогади про минуле щастя – сумні, очікування майбутнього щастя – тривожні! А коли я вступаю в суперечку, я маю врахувати те співвідношення сил і той набір аргументів, які склалися у цей момент».

І мудреці довго ще сперечалися, насолоджувалися неквапливою бесідою. І я не знаю, хто з них переміг у суперечці.

Обговорення: До думки кого з мудреців схиляєтесь ви? Що запам'яталось вам у висловлюваннях кожного з мудреців? Важливо звернути увагу учасників тренінгу на зв'язок минулого і сьогодення, сьогодення і майбутнього.

18. Вправа «Підведення підсумків тренінгу (шерінг)»

Мета: підведення підсумків (отриманих результатів) роботи після завершення усіх тренінгових занять.

Інструкція: «Ми працювали з вами упродовж 10 тренінгових занять. Давайте здійснимо рефлексію отриманого досвіду і дамо письмові відповіді на питання:

- Які емоції викликав цей тренінг?
- Чи справдилися ваші сподівання щодо тренінгу?
- Чого ви тут навчилися?
- Наскільки відповідав зміст занять Вашим професійним потребам?
- У чому вам допоміг тренінг? Яка інформація, отримана під час тренінгу, буде Вам корисною в практичній діяльності?
- Які вправи найбільше запам'яталися, допомогли Вам зрозуміти тему тренінгу?
- Які проблеми залишилися у Вас не вирішеними?
- Які рекомендації, зауваження та побажання ви б дали керівнику тренінгу?»

Учасникам пропонується пригадати все, що група робила упродовж тренінгу, висловити свої міркування, відчуття стосовно того, що відбувалось, сказати, що сподобалось найбільше, що нового дізнались тощо.

19. Анкета «Оцінка психологічного тренінгу»

Анкета зворотного зв'язку

Прізвище, ім'я, по батькові _____

Місце роботи _____

Посада _____

Освіта, спеціальність за фахом _____

Досвід тренінгової роботи:

– в якості учасника _____

– в якості тренера _____

1. Як Ви оцінюєте рівень проведеного тренінгу (*визначте за п'ятибальною системою; обведіть або підкресліть Ваш варіант*)

1 2 3 4 5

2. Які питання тренінгової програми були для Вас найбільш корисними?

3. На які питання, на Ваш погляд, слід було звернути більшу увагу?

4. Які питання тренінгової програми були для Вас найменш корисними?

5. Яка ситуація, вправа, фраза, подія тощо на тренінгу для Вас була:
найбільш яскравою

найбільш цікавою

6. Які професійні якості тренерів Вам сподобалися і Ви хотіли б розвивати в собі?

7. Як Ви оцінюєте власні можливості щодо проведення тренінгу?

8. В якій мірі справдилися Ваші очікування від тренінгу?

9. Ваші побажання та зауваження до організації та проведення тренінгу.

20. Оцінка роботи тренера

| Керівництво групою | На високому рівні | Може бути покращено | Повинно бути краще |
|-----------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Початок заняття | | | |
| Керівництво дискусією | | | |

| Керівництво групою | На високому рівні | Може бути покращено | Повинно бути краще |
|--|-------------------|---------------------|--------------------|
| Презентація інструкцій | | | |
| Керівництво дискусією | | | |
| Залучення до роботи пасивних учасників | | | |
| Контроль над «балакучими» учасниками | | | |
| Темп роботи | | | |
| Підведення підсумків | | | |

21. Заключне слово керівника тренінгу

Ведучий. Наш тренінг комунікативної компетентності підійшов до фінішу. Ми з вами упродовж усієї спільної роботи виконали багато різноманітних завдань, які у вас породжували різні думки, почуття, дії тощо. Вам довелося не тільки заглиблюватися у власні аспекти життя, але й проникати у внутрішній світ ваших колег по тренінгу. Адже колективна думка про кожного учасника тренінгу сприяла психологічній корекції самосприйняття, формуванню адекватної самооцінки.

Вами проведена велика внутрішня робота щодо самосприймання, самоаналізу, самопізнання, самооцінки, саморозвитку, які спонукали вас до найскладнішої роботи – особистісного зростання.

Розповідь вам байку «Метелик у долонях»

Давним-давно в стародавньому місті жив Майстер, який мав багато учнів. Найталановитіший з них одного разу задумався: «А чи є запитання, на яке наш Майстер на зміг би відповісти?». Він пішов на квітуче поле, спіймав найкрасивішого метелика і заховав його між долоньями. Метелик чіплявся лапками за його руки, і учневі було лоскотно. Усміхаючись, він підійшов до Майстра і запитав: «Скажи, який метелик у мене в руках: живий чи мертвий?». Учень міцно тримав метелика у закритих долонях, готуючись стиснути їх заради своєї істини. Не дивлячись на руки учня, Майстер відповів: «Усе в твоїх руках».

Ваше життя – у Ваших руках! На щастя, є багато такого, що залежить саме від нас. Кожна людина може вибудувати своє життя згідно зі своїми намірами.

На закінчення кожному з вас БАЖАЮ:

МУЖНОСТІ – змінити те, що можна змінити в собі;

СМИРЕННЯ – прийняти те, що змінити в собі неможливо;

РОЗУМУ – щоб відрізнити одне від іншого.

Ця мудрість повинна стати для нас керівництвом до дії, до щастя. Останнє має свій рецепт.

РЕЦЕПТ ЩАСТЯ

Візьміть чашу терпіння, влийте туди повне серце любові, киньте туди дві пригорщі щедрості, хлюпніть гумору, посипте добротою, додайте якнайбільше віри. Усе це добре перемішайте, з'єднавши з усім вашим життям – і будьте щасливі!

22. Завершальна вправа «Оплески»

Мета вправи: закріплення позитивного настрою після тренінгу.

Інструкція: Ми добре попрацювали, і мені хочеться запропонувати вам гру, поаплодувати всім за активну участь у виконанні програми тренінгу з розв'итку КК. Оплески спочатку звучать тихенько, а потім стають все сильніше і сильніше.

Ведучий починає тихенько плескати в долоні, дивлячись на одного з учасників і поступово підходячи до нього. Потім цей учасник вибирає з групи наступного. Третій вибирає четвертого і т.д.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Атватер И. Я Вас слушаю (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника). Москва : Экономика, 1988. 110 с.
2. Афанасьева А.Н. Методология соціально-психологічного тренінгу : Посібник. Харків : УЦЗУ, 2008. 106 с.
3. Бевз В., Главник О. Основні положення щодо проведення тренінгів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://osvita.ua/school/method/technol/598/> (дата звернення: 10.06.2020).
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди которые играют в игры: Психология человеческой судьбы / Пер. с англ. М., 1998. 576 с.
5. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : учеб. пособ. Москва : Издательство «Ось-89», 1999. 224 с.
6. Вачков И. В., Дерябо С. Д. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе. Издательство : Речь, 2004. 272 с.
7. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. Москва : Эксмо, 2007. 416 с.
8. Горбатова Е. А. Теория и практика психологического тренинга : учеб. пособ. Санкт-Петербург : Речь, 2008. 320 с.
9. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. Санкт-Петербург : Изд-во «Речь», 2004. 256 с.
10. Забаровська С.М. Програма тренінгу емоційної компетентності для практичних психологів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://gerasimenkog.jimdofree.com/%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BC/> (дата звернення: 10.06.2020).
11. Ильченко О.А. Компетентностный подход к формированию стандартов профессионального образования. Открытое образование. 2004. №4. С. 4-8.
12. Кипнис, М. Большая книга лучших игр и упражнений для любого тренинга [Электронный ресурс] Москва : Издательство: АСТ, Серия: Библиотека успешного психолога, 2017. 637 с. Режим доступу: <https://www.labyrinth.ru/books/572719/> (дата звернення: 10.06.2020).
13. Лахтадир О.В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/disertaciya_lahtadir.compressed_1510951941.pdf (дата звернення: 10.06.2020).
14. Лук'янчук Н.В. Тренінг комунікативності для старшокласників як інтерактивний метод отримання нової інформації. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [file:///D:/Download/Otros_2014_3_16%20\(1\).pdf](file:///D:/Download/Otros_2014_3_16%20(1).pdf) (дата звернення: 11.03.2020).
15. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посіб. Київ : Педагогічна думка, 2012. 112 с.
16. Методология проведения тренингів : курс лекцій. / укл. Корнієнко І. О., Алмаші С. І. Мукачево : МДУ, 2016. 60 с.
17. Методика проведення тренінгів: метод. матеріали /Департамен. культури і туризму Харк. облдержадмін., Харк. обл. універс. наук. б-ка; ред.-уклад. Н.М. Грачова. Харків : ХОУНБ, 2013 19 с.
18. Мілютіна К. Л. Теорія і практика психологічного тренінгу : навч. посіб. МАУП, 2004. 192 с.

19. Нарбут А. Карнеги. 150 упражнень, которые сделают вас мастером общения. Изд.-во АСТ, Хервест : 2013. 256 с.
20. Пахальян В. Э. Групповой психологический тренинг : учеб. пособ. Санкт-Петербург, 2006. 224 с.
21. Перепелюк Т.Д., Ильченко І.С. Організація і методика соціально-психологічних тренінгів : навч. під. Умань : видавничо-поліграфічний центр «Візаві», 2014. 255 с.
22. Петровская Л. А. Общение компетентность – тренинг: Избранные труды. Москва : Смысл, 2007. 687 с.
23. Прутченков А. С. Социально-психологический тренинг в школе. 2-е изд., дополн. и перераб. Москва : Изд.-во ЭКМО ПРЕСС , 2001. 640 с.
24. Психогимнастика в тренинге / Под ред. К. Ю. Хрящевой. Санкт-Петербург : «Речь», Институт тренинга, 2000. 256 с.
25. Пузиков В. Г. Технология ведения тренинга. : Речь, 2007. 224 с.
26. Рассказова О. Тренинг «Емоційна компетентність». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.uaod.org.ua/data/pdf/TU-1\(4\)2017-54-58.pdf](http://www.uaod.org.ua/data/pdf/TU-1(4)2017-54-58.pdf) (дата звернення: 11.03.2020).
27. Савченко Г.В. Навчально-методичний посібник з організації та проведення тренінгу : «Професійно-психологічна підготовка суддів» Київ : ТОВ «Горизонт», 2016. 104 с.
28. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. Санкт-Петербург : Речь, 2002. 208 с.
29. Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. Санкт-Петербург : Речь, ООО «Сидоренко и Ко», 2007. 336 с.
30. Слободянюк І. А. Тренінг партнерського спілкування. Київ : Навчально-метод. центр «Консорціум із удосконалення менеджмент освіти в Україні», 2010. 48 с.
31. Технологія тренінгу / Упоряд.: О. Главник, Г. Бевз. Київ : Главник, 2005. 112 с.
32. Тренінгове навчання в закладі вищої освіти : навчально-методичний посібник [Електронний ресурс] / М. В. Афанасьев, Г. А. Полякова, Н. Ф. Романова та ін. Харків : НЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. 323 с.
33. Фопель К. Технология ведения тренинга : теория и практика. Москва : Генезис, 2003. 272 с.
34. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача» : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Абетка, 2006. 240 с.
35. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання [текст] : навч. посіб. Київ : «Центр учбов. літер.», 2014. 250 с.
36. Чуркина М.А., Жадько Н.В. Тренинг для тренеров на 100%: Секреты интенсивного обучения / М. А. Чуркина, Н. В. Жадько. 2-е изд. Москва : Альпина Бизнес Букс, 2006 246 с.
37. Шевчук О. М. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : навч.посіб. Умань : ПП Жовтий, 2014. 133 с.
38. Шевцова И.В. Тренинг тренеров: 9 дней личностного роста. Санкт-Петербург : Речь, 2006. 128 с.
39. Bar-On, R. (1997). The Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical Manual. Toronto : Multi-Health Systems, 1997. 216 p
40. Gardner, H. (1983). Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books. 440 p
41. Goleman D. Emotional intelligence. – New York, 1995. – 352 p.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Рівень комунікабельності (тест В. Ф. Ряховського)

Для визначення Вашого рівня комунікативності слід відповісти на запропоновані нижче запитання. Варіанти відповідей: «так», «ні», «іноді».

1. Вас чекає ординарна чи ділова зустріч. Чи вибиває Вас з колії її очікування?

2. Чи не відкладаєте Ви візиту до лікаря до останнього моменту?

3. Чи викликає у Вас ніяковість і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах чи іншому подібному заході?

4. Вам пропонують поїхати у відрядження туди, де Ви ніколи не були. Чи докладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи полюбляєте Ви ділитися своїми переживаннями з кимось?

6. Чи дратує Вас, якщо незнайома людина на вулиці звертається до Вас із проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання)?

7. Чи вірите Ви, що існує проблема батьків і дітей, що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи соромитесь Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути невелику суму грошей, яку позичив кілька місяців тому?

9. У ресторані чи в їдальні Вам подали недоброякісну страву. Чи промовчите Ви, лише сердито відсунувши тарілку?

10. Залишившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не вступите з нею в бесіду і відчуєте себе обтяженим(ою), якщо першою заговорить вона. Чи так це?

11. Чи жахається Ви будь-якої великої черги, хоч би де вона була (у магазині, бібліотеці, касі театру)? Віддасте перевагу відмові від свого наміру, чи станете у хвіст і будете знемагати в очікуванні?

12. Чи боїтеся Ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктної ситуації?

13. У Вас є власні індивідуальні критерії оцінки творів художньої літератури, мистецтва, культури, і ні з чікими думками Ви не рахуетесь. Чи так це?

14. Почувши будь-де в кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з відомого Вам питання, чи віддасте Ви перевагу мовчання і не вступите в суперечку?

15. Чи викликає у Вас неприємне почуття будь-яке прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні або навчальній темі?

16. Вам краще викласти свою точку зору (міркування, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?

Обробка результатів

Підрахуйте суму набраних Вами балів. За кожне «так» – 2 бали, «ні» – 1 бал, «іноді» – 0. За класифікатором визначте, до якої категорії комунікабельних людей Ви належите.

30–32 бали – Ви явно не комунікабельні, і це Ваша біда, так як страждаєте від цього більше всього Ви самі. Але й близьким людям з Вами нелегко! На Вас не можна покластися у справі, яка потребує колективних зусиль. Прагніть бути більш комунікабельним, контролюйте себе.

25–29 бали – Ви замкнені, мовчазні, віддаєте перевагу самотності.

19–24 бали – Ви певною мірою комунікабельні й у незнайомих обставинах почуваєте себе цілком упевнено.

14–18 бали – нормальна комунікабельність.

9–13 бали – Ви досить комунікабельні (іноді навіть занадто).

4–8 бали – комунікабельність Ваша дуже висока; скрізь почуваєте себе чудово; беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди її можете довести до кінця.

3 бали – Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся у справи, в яких зовсім не компетентні, запальні й образливі.

Додаток 2

Методика діагностики рівня сформованості комунікативної культури особистості (С. Знаменська)

Інструкція: «Вам необхідно відповісти на 20 питань. Відповідайте тільки «так» чи «ні». Якщо Ваша відповідь на питання позитивна, то поставте знак «+», якщо негативна, то знак «-». Уявіть собі типові ситуації й не замислюйтесь над деталями. Не зволікайте на обдумування. Відповідайте швидко».

Текст опитувальника

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Вам приємно постійно спілкуватися?
2. Чи довго Вас турбує відчуття образи, заподіяної Вам кимось з Ваших товаришів?
3. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?
4. Чи вірно, що Вам приємніше й простіше проводити час з книгами або за якимись іншими заняттями, ніж з людьми?
5. Чи можете Ви стримати негативні емоції в суперечці?
6. Чи легко Ви встановлюєте контакт з людьми, які значно старше Вас за віком?
7. Чи можете Ви довго слухати пізнавальну інформацію, якщо вона Вам емоційно нецікава?
8. Чи любите Ви слухати незнайомого співбесідника?
9. Чи прагнете Ви при слушній нагоді познайомитися й поговорити з новою людиною?
10. Чи любите Ви слухати інформацію від малоприємного співбесідника?
11. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?
12. Чи драгують Вас навколишні люди, й чи хочеться Вам побути на самоті?
13. Чи випробовуєте Ви труднощі при забороні негативних емоцій при отриманні недостовірної інформації?

14. Чи випробовуєте Ви відчуття утруднення, незручності, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?

15. Чи можете Ви розмовляти спокійним тоном в гніві?

16. Чи прагнете Ви обмежити круг своїх знайомих невеликою кількістю людей?

17. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайому для Вас компанію?

18. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?

19. Чи можете Ви відмовитися від спілкування, якщо передбачили негативну реакцію співбесідника?

20. Чи часто Ви бентежитесь, відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?

Обробка результатів.

Рівень комунікативної культури визначається за **сумою позитивних відповідей** на запитання 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19

і **сумою негативних відповідей** на запитання – 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, розподілених на 20.

| Рівні комунікативних умінь | | | | |
|----------------------------|------------------|-----------|-----------------|---------|
| Низький | Нижче середнього | Середній | Вище середнього | Високий |
| 0,1–0,45 | 0,46–0,55 | 0,56–0,65 | 0,66–0,75 | 0,76–1 |

Додаток 3

Методика дослідження комунікативних якостей студента («Потреба у спілкуванні» за Ю.М. Орловим)

Мета: проаналізувати рівень розвитку потреби студента у спілкуванні.

Обладнання: бланк для опитування, олівець.

Інструкція: Якщо ви згодні з твердженнями, наведеними нижче, поставте знак «+» навпроти відповідного номера судження. Якщо ж не згодні, відповідно поставте знак «-»:

Зміст опитувальника

1. Я залюбки беру участь у різних урочистостях.
2. Я не можу перемогти свої бажання, навіть якщо вони суперечать бажанням моїх товаришів.
3. Мені подобається висловлювати кому-небудь свою прихильність.
4. Я більше зосереджений на завоюванні впливу, ніж дружби.
5. Я відчуваю, що стосовно друзів маю більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюсь про успіхи свого товариша, у мене чомусь погіршується настрій.



7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен кому-небудь у чомусь допомогти.
8. Мої турботи зникають, коли я перебуваю серед товаришів.
9. Мої друзі мені добряче-таки набридли.
10. Коли я виконую важку роботу, присутність людей мене драгує.
11. Загнаний у глухий кут, я кажу лише ту частку правди, яка, на мою думку, не зашкодить моїм друзям та знайомим.
12. У складній ситуації я думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене таке співпереживання, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати іншим, навіть коли це завдає мені труднощів.
15. З поваги до друга я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він і не правий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, ніж оповідання про кохання.
17. Сцени насильства у фільмах викликають у мене відразу.
18. На самоті я відчуваю більшу тривогу й напруженість, ніж коли перебуваю серед людей.
19. Я вважаю, що головна радість у житті – спілкування.
20. Мені шкода бездомних котів і собак.
21. Я вважаю, що краще мати менше друзів, але зате близьких.
22. Я люблю бувати серед людей.
23. Я довго хвилююся після суперечки з близькими.
24. У мене, мабуть, більше близьких друзів, аніж у багатьох інших.
25. Я більше прагну досягнень, аніж дружби.
26. Я більше довіряю власній інтуїції та уяві, думаючи про людей, ніж судженням про них інших.
27. Для мене важливіше матеріальне забезпечення й добробут, ніж радість спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. Люди часто невдячні мені.
30. Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу.
31. Заради друга я можу пожертвувати своїми інтересами.
32. У дитинстві я належав до компанії, яка завжди трималася вкупі.
33. Якби я був журналістом, то із задоволенням писав би про силу дружби.

Обробка результатів: підрахуйте кількість відповідей «-» на запитання: 3,4,6,9,10,15,16,25,27,29 і відповідей «+» на всі інші запитання.

Інтерпретація:

Якщо одержана сума менше 23 балів – потреба у спілкуванні дуже низька;
23-26 балів – низька;
27-28 балів – середня;
29-30 балів – висока;

31 і більше – дуже висока.

У висновках зазначаються індивідуальні особливості вираженості мотиваційної складової спілкування досліджуваного студента та наводяться рекомендації по їх врахуванню в умовах навчального процесу.

Додаток 4

Практичні поради тренера⁹

У цьому розділі ви знайдете поради, які допоможуть вам максимально використовувати свій потенціал, навички та ентузіазм, властиві вам у ролі тренера.

1. Використовуйте свій особистий потенціал

Використовуйте жестикуляцію, пози, рухи, властиве вам почуття гумору, властиві вам риси характеру, міміку обличчя, свою зацікавленість у роботі. Пам'ятайте все, що вже говорилося про важливість жестикуляції, пози, рухи як про основний інструмент спілкування. Основне надбання навчальної програми – це ви самі. Вмілий тренер може перебороти численні проблеми, багатьма з яких він/вона не керує. Найдоступніший для вас матеріал – це ваша власна особистість. Вам необхідно взаємодіяти з учасниками програми – не замикайтеся в собі, не будьте стороннім стосовно групи. Дорослі учасники програми повинні знати, що тренер – жива людина; розуміння цього зазвичай викликає лише позитивну реакцію з боку учасників. Якщо вони зрозуміють, що їх суб'єктивне сприйняття тренера збігається з тим, що ви є насправді, вони скоріше позбудуться скутості і легше підуть на встановлення контакту. Це буде сприяти більш ефективному навчанню.

2. Підтримуйте контакт із групою та окремими учасниками програми

Важливо, щоб ви якнайшвидше запам'ятали кожного члена групи на ім'я. Коли ви звертаєтеся до кого-небудь на ім'я, людина усвідомить свою унікальність для вас. Свідомість власної цінності заохочує до більш активного поведіння в групі.

Розмовляйте з кожним індивідуально. Вітайтеся з кожним індивідуально, як тільки людина входить у клас, особливо на початку навчального дня. попрощайтеся, за можливістю, з кожним окремо наприкінці дня. Якщо ви зауважуєте в кому-небудь щось незвичайне – наприклад, явну зміну в настрої, чи ж нову зачіску – прокоментуйте це, щоб людина знала, що його зауважують.

Важливо, щоб у вас була психологічна сумісність із групою – ви повинні заряджатися енергією один від одного. Коли ви перебуваєте з групою, учасники повинні знати, що для вас немає нічого більш важливого, ніж група, її індивідуальні члени і робота, яку ви виконуєте разом.

3. Залучайте групу в процес прийняття рішень

За можливістю, залучайте групу в процес прийняття рішень у навчальному процесі чи розкладі навчальної діяльності. Якщо, скажімо, ви сумніваєтеся у виборі виду діяльності, то, коли група вже сформувалася, і її учасники вам довіряють, ви можете залучати їх у процес спільного з вами прийняття рішень.

⁹ Посібник для тренера Електронний ресурс]. Режим доступу: https://www.thecompassforsbc.org/sites/default/files/project_examples/19_Manual_for_trainer_0.pdf

Це – прекрасна модель їх майбутніх взаємин з пацієнтами. Майте на увазі, що до цього моменту ви повинні бути добре знайомі з групою, цього не варто робити в перший же день. Важливо, щоб група ставилася до вас з довірою і знала, що у вас є прийнятний робочий план.

4. Використовуйте такі аспекти тренерської роботи:

1) Важливо щодня вітати учасників, навіть після їх повернення у групу з обідньої перерви. Пам'ятайте, що привітне ставлення виражається позою і тоном голосу, а не тільки словами. Учасники програми повинні почувати, що ви раді їх присутності в групі.

2) Важливо ставити учасникам питання про те, яких результатів вони очікують від участі в навчальній програмі, як вони себе почувують і про що думають під час навчання, чи відповідає навчальна програма їх потребам, чи відчують вони комфорт у всіх значеннях цього слова.

3) Ви повинні багато про що розповісти учасникам програми. Вам знадобиться обговорити з ними навчальний розклад. Вам потрібно буде надати їм інформацію про навчальні приміщення і про те, де можна поїсти. Ви захочете розповісти їм про поставлені перед вами цілі і про свої очікування. Звичайно, у вас є інформація, якою б ви хотіли з ними поділитися, тобто предмет викладання.

4) Ви можете багато в чому допомогти учасникам: у тому, щоб вони почували себе невимушено, щоб вони могли закріпити свої навички, щоб вони краще розуміли і більш ефективно обслуговували своїх пацієнтів. Ви також можете сприяти тому, щоб вони відчували позитивні емоції у зв'язку з роботою, яку вони виконують повсякденно, і тієї роботи, яку вони будуть виконувати в майбутньому, а також ставитися до себе з почуттям самоповаги.

5) Ви будете багато що пояснювати у ході навчального процесу. Це стосується ознайомлення учасників з новими ідеями і навичками. Не обмежуйтеся поясненням, переконайтеся в тому, що ваші пояснення зрозумілі учасникам. Пам'ятайте, що сказане вами не обов'язково відповідає тому, що почує аудиторією, і навпаки. Важливо закласти в навчальний процес методи, які дозволяють впевнитися в тому, що аудиторія адекватно сприйняла викладений вами матеріал. Вам, можливо, також доведеться пояснювати учасникам необхідність подивитися на свою роботу в новому ракурсі. Пам'ятайте, що дорослі люди змінюють свою модель поведінки у тому разі, коли вигода від змін перевершує витрати, пов'язані з відмовою від звичної моделі діяльності.

6) Щодня учасники повинні прагнути повернутися в клас. Вони повинні почувати, що вони вам небайдужі. Вони повинні розуміти зв'язок кожного наступного дня роботи з попереднім днем. Вони, нарешті, повинні мати повну картину і розуміти, як кожен день вносить нову частку у формування єдиного цілого.

5. Вибираючи тип завдання, не випустіть з уваги мету, досягненню якої сприяє це завдання

Існує безліч посібників з навчальної діяльності. І кожен з них може бути дуже гарним. Найбільше важливо, щоб завдання, що обирається вами,

максимально збігалось з вашою роботою, тобто відповідало меті, що досягається цим завданням, відповідно до вашої роботи протягом цілого дня і, нарешті, щодо програми загалом. Усі фрагменти повинні поєднуватися один з одним. Кожне завдання повинне бути пов'язане з навчальним процесом у цілому, і учасники повинні розуміти, на чому ґрунтується цей зв'язок. Можливо, цей зв'язок не буде настільки очевидним для них під час виконання цього завдання, однак він з'ясується для них до моменту завершення обговорення.

Деякі нетривалі завдання можна обирати тільки тому, що вони вносять елемент розваги, відпочинку від напруженої роботи. Пам'ятайте, що дорослі навчаються легше всього, коли робота співставляється з реальним життям.

Навіть ті завдання, що ви вибираєте задля розваги, можуть і повинні бути якимось пов'язані з загальною задачею цього навчального дня і всієї програми. Намагайтеся пригадати всі завдання під час власної професійної підготовки, які тільки на поверхні здаються простою спробою відвернутися від серйозної роботи. Насправді ж, усі вони були якимсь чином пов'язані із самою роботою. Ви повинні вміти чітко сформулювати мету кожного завдання, яке обирається вами.

6. Навчання повинне спиратися на взаємозв'язок ідей

Корисно встановлювати взаємозв'язок між ідеями і концепціями, які ви розробляєте в ході навчання. Нагадуйте учасникам про те, що складало предмет попередніх обговорень, і що ще потрібно обговорити. Допоможіть їм побачити взаємозв'язок між окремими фрагментами. Це систематизує їх знання і ще раз нагадає про головну мету.

7. Пам'ятайте про фізичні параметри взаємин із групою

Важливим параметром є фізична дистанція, що ми встановлюємо між собою й учасниками. Комусь подобаються більш тісні контакти і дотики, інші вважають зайвою, за їх визначенням, близькість. Ви повинні пам'ятати про ці розходження під час роботи з групою та окремими людьми. Не забувайте про бар'єри, які вас розділяють так, якби ви перебувають по різні сторони столу. Рухайтеся по аудиторії, щоб навіть учасники, які перебувають на відстані від вас, почували, що ви звертаєтесь до них і взаємодієте з ними.

8. Виявляйте максимальну гнучкість

Кожна група має відмінні риси. Не можна передбачати, як піде процес розвитку програми. Навіть найбільш ретельно підготовлені плани можуть піти нанівець іноді з незалежних від вас обставин. Іноді групі необхідно просуватися в іншому, незапланованому вами напрямі, тому що він може бути найкращим для них у плані успішного навчання.

Гнучкий підхід виробляється не відразу. Гнучкість і спонтанність виробляються в міру придбання досвіду викладання і роботи з групами.

Якщо ви покладаєтесь на власну реакцію на те, що відбувається в групі і догматично не дотримуетесь прийнятого плану, вам буде легше задовольняти потреби групи. У той же час не випустіть з уваги заплановане до здійснення, і тому не дозволяйте відволікатися занадто далеко убік від мети і задач навчання.

Якщо ви відчуєте настрій групи, ви зможете також зрозуміти, що заплановане вами заняття має потребу в зміні чи заміні на інший вид. Ви можете відчути необхідність зміни послідовності запланованого вами, тому що ваші бесіди з групою ведуть вас в іншому, незапланованому напрямі. Це, ймовірно, відбувається, тому, що слухачі стомлюються раніше, ніж ви очікували. У цьому разі вам може знадобитися змінити напрям заняття і додати нетривале завдання спрямоване на підвищення енергії учасників, або спробувати вступити з учасниками групи у взаємодію, щоб допомогти їм відновити витрачену енергію.

Можливо, що за вашим планом яке-небудь конкретне завдання повинне розвиватися певним чином. Як тільки ви почнете працювати над ним із групою, ви можете вирішити, що було б корисніше для учасників робити по-іншому. Не бійтеся експериментувати! Вам буде легше це зробити, якщо ви зосередите свою увагу на групі і кожному її членові, на їх потребах, а також не втратите перспективу ваших кінцевих цілей.

9. Майте про запас кілька методик занять для досягнення мети

Задля необхідності виявляти гнучкість і спонтанність, може виявитися корисним мати про запас кілька способів для досягнення однієї і тієї ж мети. Це дуже важливий аспект, оскільки не існує єдиного шляху для досягнення результату. Щось працює краще, щось гірше. Чим більше видів діяльності перебуває у вашому розпорядженні, тим більш невимушено ви будете почувати себе за умов необхідності внесення коректив.

10. Намагайтеся зрозуміти динаміку стосунків у групі

Ця навичка приходить з досвідом. Кожна група має свій характер, і важливо, щоб ви зуміли зрозуміти й використовувати його. Наприклад, під час викладання одного консультативного курсу з'ясувалося, що група найкраще вчиться на своїх помилках, ці помилки зазначили, обговорили, і в учасників з'явилася ще одна можливість випробувати на практиці навички, яких вони навчалися. Цей метод виявлявся ефективним неодноразово. Так відбувається не з усіма групами, однак, усвідомивши правильність цього методу стосовно даної групи, ми повинні були моделювати ситуації, у яких члени групи могли б робити помилки. У такому разі могло здійснюватися перенавчання.

Тримайте у полі зору тих, хто активно висловлюється і тих, хто переважно відмовчується. Зауважуйте, хто і як стає лідером групи. Постарайтеся довідатися про приховані конфлікти в групі. Намагайтеся з'ясувати, хто зі слухачів виглядає «чужинцем» у групі. Спробуйте не допускати дій, що збільшують негативну динаміку стосунків у групі.

11. Майте на увазі, що для сприйняття нової інформації потрібно більше часу

Вас може тривожити та обставина, що окремі учасники чи ціла група не розуміє якусь концепцію чи нову модель поведінки. Беріть до уваги, що важче зрозуміти те, що відрізняється від того, що ми вже знали чи робили. Учасникам може знадобитися більш глибокий самоаналіз і переоцінка їх колишньої

практики. Ви не можете підганяти процес навчання, і ви також не маєте права показати учасникам тренінгу своє розчарування в них.

12. Довіряйте своєму професійному та емоційному досвіду

Цей фактор так само важливий, як і використання свого особистого потенціалу. Вам необхідно установити такі взаємини з групою, які дозволили б вам добре пізнати учнів і зрозуміти ваші взаємини з ними. Ви повинні враховувати ваші знання і навички. Це означає, що якщо запланований вами захід виявляється неефективним, ваш досвід підкаже вам необхідність внесення змін. Не чекайте, що це буде можливо на початку вашої діяльності як тренера.

Це вміння прийде згодом, коли ви цілком освоїтеся зі своєю роботою та опануєте мистецтво і навички викладання.

Що означає довіряти своєму досвіду? Це значить, що ви повинні:

- добре володіти навчальним матеріалом;
- уважно спостерігати за групою, слухати учнів і дозволяти собі, там де це виправдано, рухатися з ними в одному напрямі;
- знати, коли контролювати групу, а коли дозволити групі самоконтроль;
- знати, коли направляти діяльність групи і коли дозволити групі діяти самостійно;
- покладатися почасти на свої почуття, так само як на розум, це значить, що ви ні на один момент не повинні забувати про свої переживання;
- вірити у важливість усього, що ви робите чи просите групу робити, і доносити розуміння цієї важливості до свідомості учнів;
- бути уважним до своїх недоліків у тому ж ступені, як і до недоліків групи;
- ваша утома передається учасникам тренінгу, ваша енергія їх заряджає;
- знати напрям, у якому група повинна діяти під час виконання конкретного виду діяльності і під час навчання в цілому;
- мати змогу знайти декілька способів для досягнення мети;
- вірити в те, що ви гарний викладач і випромінювати цю впевненість;
- приймати як належне, коли ви нервуєтеся й переживаєте, і знати, що це ваша природна реакція.

13. Тренер: викладач і помічник

У викладанні навчальної програми з консультування ваша роль частіше полягає у сприянні, ніж у викладанні як такому. Хоча буває, що ви викладаєте учасникам інформацію, яку вони повинні вивчити і запам'ятати, основний обсяг вашого часу з групою займає сприяння, тобто допомога і спрямовальні дії щодо їх навчання. Проте, ви не повинні забувати про власне «викладацькі моменти», а саме, ті можливості, що надає вам обговорення в групі для повідомлення інформації чи точки зору, що можуть виявитися корисними для учасників.

Чому ці моменти настільки важливі? Тому, що дорослі вчать, коли вони готові вчитися. У зв'язку з цим, якщо в процесі розмови виникає яке-небудь питання, це означає, що учасники готові слухати і говорити.

Наукове видання

**Федорчук Віктор Миколайович,
Федорчук Вікторія Вікторівна,
Комарніцька Людмила Миколаївна**

ТРЕНІНГ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Практикум

Здано в набір 18.01.2021. Підписано до друку 26.02.2021.
Формат 60 х84/16. Гарнітура Мініон. Папір офсетний.
Ум. друк. арк. 10,23 . Обл.-вид. арк. 10,36 Тираж 100 прим. Зам. 600.

Видавець і виготовлювач ПП Зволейко Д. Г.
вул. Кн. Коріатовичів, 9; м. Кам'янець-Подільський,
Хмельницька обл., 32300; тел. (03849) 3-06-20
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
серія ДК №2276 від 31.08.2005 р.