

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ВОЗРАСТНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ЗАНЯТОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ МЕТОДАМИ АКТИВНОГО СОЦИАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
44.03.02 Психолого-педагогическое образование,
профиль Психология образования
заочной формы обучения, группы 02061357
Городовой Елены Сергеевны

Научный руководитель:
канд. психол. наук, доцент
Ткаченко Н.С.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. Теоретические основы изучения проблемы развития коммуникативных навыков у сотрудников методами активного социально-психологического обучения.....	9
1.1. Проблема развития коммуникативных навыков у сотрудников в психологической литературе.....	9
1.2. Методы активного социально-психологического обучения: виды и значение в практической психологии.....	17
1.3. Возможности развития личностных качеств сотрудников методами активного социально-психологического обучения.....	26
ГЛАВА 2. Экспериментальное исследование развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения.....	34
2.1. Организация и методы исследования.....	34
2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.....	37
2.3. Организация работы по развитию коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения.....	47
2.4. Анализ и интерпретация результатов реализации экспериментальной программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения.....	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	69
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	73

ПРИЛОЖЕНИЯ.....	78
Приложение 1. Диагностические методики в порядке их предъявления..	78
Приложение 2. Сводная таблица полученных данных.....	96
Приложение 3. Результаты статистической обработки данных.....	101
Приложение 4. Программа социально-психологического тренинга «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения, как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества».....	108

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. На сегодняшний день социальная работа – это в первую очередь работа с людьми, отдельными группами и общностями. В её рамках основная работа ведется при общении и взаимодействии клиента и специалиста, а также с представителями государственных служб и различных общественных объединений.

Специфика социальной работы заключается в том, что при решении стоящих перед ней проблем она прямо или косвенно затрагивает все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, все стороны общества. Выявление и решение этих проблем осуществляется, прежде всего, посредством установления и поддержания контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и социальными группами (клиентами), нуждающимися в помощи, защите, поддержке, что требует, в свою очередь, высокого развития у социальных работников коммуникативных способностей.

По этой причине специалисты должны обладать высоким уровнем развития коммуникативных навыков, уметь общаться с людьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, поддерживать их, а что самое главное вызывать доверие к себе. К сожалению не всегда социальные работники могут расположить к себе.

Поэтому коммуникативные навыки будут способствовать повышению результативности и качеству работы специалиста. Но к сожалению, на сегодняшний день в процессе обучения будущих специалистов социальной сферы, развитие коммуникативных навыков носит в основном фрагментарный характер. Не смотря на их столь большую роль, уровень развития необходимых навыков больше зависит от самого социального работника, через его собственный опыт работы на практике и саморазвития клиента.

Исследованию формирования коммуникативных способностей методами активного социально-психологического обучения отдано довольно большое количество трудов разных авторов. Таким образом, к примеру, Н.В. Гусева, исследовала коммуникативные возможности в профессиональной работе, А.А. Бодалев исследовал психологию общения, А.В. Кириллов в собственных работах анализировал концепции активного преподавания персонала, Т.М. Бужас, промышляла исследованием психотехники самоопределения личности, Е.А. Климов исследовал проблему затруднений, либо "барьеров" общения, Ю.Н.Емельянов, промышлял исследованием формирования коммуникативных способностей методами активного социально-психологического обучения, Д.А.Горский, анализировал социально-психологический тренинг равно как способ развития компетентности специалистов.

Однако исследование развития коммуникативных способностей в деятельности специалиста сферы обслуживания методами активного социально-психологического обучения началось сравнительно недавно, и работ посвященных данной тематике немного. Противоречие между актуальностью данной темы и недостаточным уровнем ее исследования, нехваткой знаний обусловило проблему нашего исследования.

Проблема исследования: какова эффективность методов активного социально-психологического обучения для развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения?

Цель исследования: изучить теоретические подходы исследования коммуникативных навыков сотрудников, разработать и реализовать программу развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, оценить степень эффективности программы.

Объект исследования: коммуникативные навыки сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Предмет исследования: развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения.

Гипотеза исследования: развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения становится возможным через специально организованную программу, включающую социально-психологический тренинг, дискуссии посредством создания проблемной ситуации, игровые методы, коммуникативные игры, в результате которых сотрудники обучаются умению слушать и понимать подтексты, умению излагать мысли, анализировать высказывания, проявлять самоорганизацию в общении.

Задачи исследования:

1. Провести теоретическое изучение проблемы развития коммуникативных навыков сотрудников организации методами активного социально-психологического обучения;
2. Осуществить подбор методик для исследования данной проблемы;
3. Организовать и провести исследование. Провести анализ полученных результатов;
4. Разработать и реализовать программу «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами АСПО»;
5. Проверить эффективность программы.

Теоретическая основа исследования: деятельностный подход, заключающийся в развитии коммуникативных навыков посредством методов АСПО, в лице таких отечественных ученых, как Г.М. Андреева и А.А. Леонтьев.

В нашем исследовании использовались следующие **методы**:

- организационные методы: формирующий эксперимент, сравнительный метод (сопоставление отдельных групп испытуемых с целью установления сходств и различий между ними);

- эмпирические методы: психодиагностические методы;

- методы статистической обработки данных: непараметрические методы критерий U – Манна - Уитни, для выявления различий между двумя независимыми выборками; Т-Вилкоксона для выявления различий между двумя зависимыми выборками;

- интерпретационные методы: структурный метод (установление структурных взаимосвязей между изучаемыми характеристиками).

Методики исследования:

1. Методика диагностики потенциала коммуникативной импульсивности В.А. Лосенкова;

2. Методика диагностики коммуникативного контроля М. Шнайдера;

3. Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК) Фетискина Н.П., Козлова В.В;

4. Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко.

База и выборка исследования: Управление социальной защиты и занятости населения администрации Корочанского района. В исследовании принимали участие сотрудники управления социальной защиты и занятости населения администрации Корочанского района. Объем **выборки** составил 88 человек в возрасте от 23-61 лет со стажем работы от 3 лет до 40 лет.

Практическая значимость исследования. Разработанная и примененная на практике программа «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения» позволит повысить эффективность процесса развития коммуникативной компетентности специалистов социальной службы.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные результаты квалификационного исследования были представлены на студенческой научно-практической конференции «Прикладные исследования в возрастной, педагогической и социальной психологии», которая проходила на факультете психологии НИУ «БелГУ».

Структура и объем работы. Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

ГЛАВА 1. Теоретические основы изучения проблемы развития коммуникативных навыков у сотрудников методами активного социально-психологического обучения

1.1. Проблема развития коммуникативных навыков у сотрудников в психологической литературе

Коммуникативные навыки помогают людям строить отношения с окружающими. Тот, кто знает, как правильно устанавливать контакт с другими, быстрее и успешнее достигает своих жизненных целей и ощущает себя более увереннее.

Коммуникативные навыки играют главную роль в работе сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Ю.Н. Емельянов говорит, что «коммуникативные навыки сотрудников управления социальной защиты и занятости населения – это способность человека к общению. Уровень этого умения зависит и от характера индивида, и от того, как он работает над собой. Искусство коммуникации включает в себя умение устанавливать контакт с окружающими и поддерживать его, а также способность производить на других людей нужное впечатление. Важной частью коммуникативных навыков являются общение» [14, с. 70].

Ю.Н. Емельянов [14] рассматривает общение, как средство обмена информацией, ролевыми влияниями, действиями, способ восприятия партнерами друг друга, установление определенных взаимоотношений. Общение реализует перцептивную, интерактивную, коммуникативную функции.

Коммуникативные навыки сотрудников управления социальной защиты и занятости населения представляют собой способность одного

человека взаимодействовать с другими, при этом правильно интерпретируя получаемую информацию и передавая ее.

Известные отечественные психологи, такие как Л.С. Выготский, А.В. Запорожец, А.Н. Леонтьев, М.И. Лисина, А.Г. Рубинштейн, Д.Б. Эльконин, считали общение одним из основных условий развития человека, важным фактором формирования человеческой личности. Оно выполняет ряд важных функций в жизни человека: организация совместной деятельности; обеспечение психологического комфорта личности; управление поведением и деятельностью; удовлетворение потребности в общении; самоутверждение.

По мнению А.Ю. Гончарук, «коммуникативная компетентность сотрудников управления социальной защиты и занятости населения подразумевает знание правил и норм общения, владения технологией общения. Обладая необходимым уровнем коммуникативной компетентности, человек превращается в персонифицированный субъект общения» [10, с. 64].

Данные навыки имеют важное значение в обществе, при необходимости ежедневно взаимодействовать с широким кругом людей. Определенные специальности работников управления социальной защиты и занятости населения, где основным методом работы служит общение, предъявляют особые требования к наличию у человека этих навыков. При этом коммуникативные навыки важны для любого человека для общения, психологического удовлетворения и социальной реализации. А.Н. Аверин [1] считает, что людям, пренебрегающим их освоением труднее реализовать себя.

По мнению А.В. Кириллова, «понятие синонимичное коммуникативным навыкам сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в психологии – это коммуникативная компетентность» [16, с. 8].

М.В. Виниченко считает, что «коммуникативная компетентность сотрудников управления социальной защиты и занятости населения – это

совокупность умений человека, адекватных для определенной социальной среды и включающих в себя знание культурных норм в общении, традиций и обычаев, владение этикетом, воспитанность, грамотное использование коммуникативных средств» [8, с. 12].

Эти умения приобретаются вместе с социальным опытом человека, при помощи дополнительного изучения различных наук. Определенную информацию мы получаем в процессе воспитания. Однако с целью эффективного налаживания коммуникативного взаимодействия данного мало, следует отвечать характеристикам, прогнозируемых иными соучастниками взаимодействия.

Е.В. Дуплий [13] выделяет определенные способности, в совокупности обеспечивающие сотрудникам управления социальной защиты и занятости населения коммуникативную компетентность: умение прогнозировать социально-психологические особенности ситуации общения; программирование общения, которое подразумевает, что человек умеет направлять разговор в необходимое ему русло, зависящее от цели разговора, а также личных предпочтений; управление общением, позволяющее получить ответы на вопросы, о которых собеседник не хочет говорить; умение принимать и оказывать знаки внимания; умение реагировать на критику; умение реагировать на провоцирующее поведение собеседника; умение просить; способность отвечать отказом на чужую просьбу; умение оказывать сочувствие и поддержку; правильно принимать сочувствие и поддержку от окружающих людей; контактность; правильно реагировать на попытки вступить в контакт.

Е.В. Фролова [27] говорит о том, что существуют универсальные правила для любых условий и типа общения сотрудников управления социальной защиты и занятости населения: сообщаемая мысль должна быть абсолютно понятна тому, кто желает ее озвучить; собеседники должны быть готовы к взаимопониманию и наиболее понятным способом стараться

сообщать свои позиции; озвученные фразы не должны подразумевать нескольких смыслов, быть точными и конкретными; следует уделять внимание невербальным знакам в процессе общения, то есть мимике, жестам, интонации, соответствующим сообщаемой информации.

При соблюдении этих правил, будут совершенствоваться коммуникативные навыки сотрудников управления социальной защиты и занятости населения и общение превратится в способ между людьми психологических барьеров.

При решении проблем, которые стоят перед сотрудниками управления социальной защиты и занятости населения, затрагиваются все виды и формы деятельности и общественных отношений людей, все стороны общественной жизни.

Выявление и решение данных проблем возможно в результате установления контактов с представителями общественных объединений и организаций, государственных служб, социальными группами и гражданами, нуждающимися в поддержке, защите, помощи, что, в свою очередь, требует от сотрудников управления социальной защиты и занятости населения развитых коммуникативных способностей.

Практическая деятельность сотрудников управления социальной защиты и занятости населения связана с общением. Успешность его деятельности во многом определяется коммуникативными компетенциями – в межличностном взаимодействии, межличностной коммуникации и межличностном восприятии.

Расширение поля общения, интенсификация социальных связей повышают психологические нагрузки и создают в процессе общения напряженность.

Высокий уровень коммуникативной компетентности способствует активному межличностному общению, способен защитить сотрудников

управления социальной защиты и занятости населения от психологических нагрузок.

В словаре русского языка понятия «коммуникация» и «общение» с одной стороны, отождествляются, с другой стороны, выделяется информационный смысл понятия «коммуникация». «Коммуникация - это сообщение, общение».

Так, Б.Ф. Ломов определяет «общение как «взаимодействие субъектов», в процессе которого осуществляется связь одного субъекта с другим субъектом» [29, с. 39].

Последователь его учения Я.Л. Коломинский [29] конкретизирует определение общения, рассматривая его как «информационное и предметное взаимодействие» Тем самым автор выделяет такие функции общения, как передача информации и установление контакта между субъектами в процессе их совместной деятельности.

Ю.А Мельничук [22] к коммуникативным средствам общения сотрудников управления социальной защиты и занятости населения относятся следующие средства: лексика, грамматика, стилистика, семантика; оптокинетики (мимика, жестикуляция, визуальный контакт, направление взгляда, стереотипы моторики, побледнение и покраснение кожи); паралингвистические (тембр, интенсивность, интонация голоса, его тональность и диапазон); экстралингвистические (темп речи, паузы, связность речи, покашливание, смех, заикание); проксемические (физическая дистанция контакта, персональное пространство, угол поворота к собеседнику); ольфакторные средства (запахи); тактильные действия, предметные контактные средства (рукопожатия, поцелуи, объятия, похлопывания, поглаживания, толчки, касания).

В традиционном общении выделяют деловое и межличностное общение. В деловом взаимодействии запрограммированы способы осуществления контактов, цели и мотивы общения.

В неформальном, межличностном общении отсутствует жесткая регламентация эмоций, поведения, интеллектуальных процессов. Неспособность осуществлять межличностное общение, его дефицит оказывают негативное влияние на деятельность и психическое самочувствие человека.

Г.М. Андреева [31] выделяет 3 группы умений, каждая из которых соответствует одной из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной). Группа умений, соответствующая коммуникативной стороне общения, - это цели, мотивы, средства и стимулы общения, умения четко излагать мысли, аргументировать, анализировать высказывания. Другая группа соответствует перцептивной стороне общения и включает понятия эмпатии, рефлексии, саморефлексии, умения слушать и слышать, правильно интерпретировать информацию, понимать подтексты. Третья группа - интерактивная сторона общения: понятие о соотношении рационального и эмоционального факторов в общении, самоорганизация общения, умение проводить беседу, собрание, увлечь за собой, сформулировать требование, умение поощрять, наказывать, общаться в конфликтных ситуациях.

Общение считается психологически оптимальным, коммуникативным, если в нем реализуются цели участников общения в соответствии с мотивами, определяющими эти цели, с использованием средств, которые не вызывают чувства неудовлетворенности у партнера.

Е.В. Поговорина [23] считает, что важным признаком коммуникативной компетентности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения является его ориентация на развитие и поддержку образа «Я» клиента (системы самоотношения, системы знаний о себе).

Если не обеспечивается стабильность образа «Я», в общении со стороны клиента управления социальной защиты и занятости населения

активно начинают проявляться различные механизмы психологической защиты: отказ от демонстрации проблемно-смыслового, личностного поля, уход в формальное осуществление социальной роли - «ролевая защита»; желание занять позицию «жертвы» (самобичевание, покаяние, отрицательная самооценка), призванную помочь переложить ответственность на других – «дискуссионная защита»; стратегия запугивания – «открытая защита»; ссылка на привычный способ действий; ссылка на неинформированность; ссылка на способность к самоконтролю; ссылка на бессилие; ссылка на неверие в благоприятный исход.

Учет признаков защитного поведения клиента помогает сотрудникам управления социальной защиты и занятости населения получить больше информации о характере проблемы, складывающихся отношениях, помогает лучше их регулировать.

По мнению А.Н. Аверина «Техника профессионального общения сотрудников управления социальной защиты и занятости населения – сознательное варьирование и свободное владение социальными работниками средствами межличностной обратной связи. Элементами техники профессионального общения являются навыки активного слушания, стимулирование межличностной обратной связи» [1, с. 9].

По мнению таких авторов, как А.В. Кириллов, М.В. Виниченко, А.В. Мельничук, С.А. Макушкин [18] деятельность сотрудников управления социальной защиты и занятости населения подразумевает выполнение их основных функций: диагностической (изучение особенностей личности, семьи, социальной группы, направленность и степень влияния на них микросреды); прогностической (прогнозирование развития процессов, событий, происходящих в обществе, социальной группе, семье, выработка в соответствие с ними определенных моделей социального поведения); правозащитной (применение законодательных актов, законов, направленных на поддержку населения, оказание ему помощи, защиту); организационной

(организация социальных служб по месту жительства и на предприятиях, ориентация их деятельности на оказание разных видов социальных услуг и помощи населению); предупредительно-профилактической (преодоление и предупреждение негативных явлений); социально-медицинской (профилактика возникновения заболеваний, обучение основам оказания первой медицинской помощи, содействие в подготовке молодежи к семейной жизни и т.д.); социально-педагогической (выявление потребностей и интересов людей в различных видах деятельности (художественного творчества, спортивно-оздоровительной, культурно-досуговой), привлечение к работе с ними разных обществ, организаций, творческих союзов и др.); психологической (консультирование по вопросам межличностных отношений, помощь в социальной адаптации, реабилитации личности); социально-бытовой (оказание поддержки и необходимой помощи разным категориям населения в улучшении жилищных условий, быта).

Для реализации всех этих функций необходимо обладать высокими коммуникативными навыками для организации обмена информацией, установления контактов с клиентами, разработки единой стратегии взаимодействия.

Таким образом, под коммуникативными навыками сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы понимаем способность человека взаимодействовать с другими людьми, адекватно интерпретируя получаемую информацию, а также правильно ее передавая. Эти навыки очень важны в обществе, когда ежедневно необходимо взаимодействовать со многими людьми. Профессия «социальный работник» обязывает уделять им больше внимания, поскольку в определенных видах деятельности основным методом работы является общение. Так же существуют различные критерии развития коммуникативных навыков.

По мнению Г.М. Андреевой [31] существует 3 группы умений, каждая из которых соответствует одной из трех сторон общения (коммуникативной,

перцептивной и интерактивной). Группа умений, соответствующая коммуникативной стороне общения, - это цели, мотивы, средства и стимулы общения, умения четко излагать мысли, аргументировать, анализировать высказывания. Другая группа соответствует перцептивной стороне общения и включает понятия эмпатии, рефлексии, саморефлексии, умения слушать и слышать, правильно интерпретировать информацию, понимать подтексты. Третья группа - интерактивная сторона общения: понятие о соотношении рационального и эмоционального факторов в общении, самоорганизация общения, умение проводить беседу, собрание, увлечь за собой, сформулировать требование, умение поощрять, наказывать, общаться в конфликтных ситуациях. Все перечисленные критерии и стали основой изучения нашей проблемы.

1.2. Методы активного социально-психологического обучения: виды и значение в практической психологии

Острая потребность общества в практическом обучении навыкам реализации коммуникативного взаимодействия, изучению закономерностей и механизмов межличностных отношений приводит к развитию методов активного социально-психологического обучения.

А.В. Кириллов [16] считает, что в наиболее общем виде под методами активного социально-психологического обучения понимают перспективное направление в педагогике, направленное на обеспечение интеграции различных прикладных аспектов научной организации умственного труда, психологии, педагогики, психотерапии; организационные формы педагогического воздействия, обеспечивающие высокую познавательную

активность обучающихся в процессе овладения коммуникативными умениями, практическими социально-психологическими знаниями.

Главной целью методов активного социально-психологического обучения является формирование умений, навыков коммуникации, повышение уровня сформированности коммуникативной компетенции в искусственно созданной социально-психологической среде, формирование фундамента для овладения социально-психологическими технологиями коммуникативного взаимодействия.

В качестве основных задач методов активного социально-психологического обучения можно назвать следующие: развитие умений активного взаимодействия с окружающими; преодоление стереотипов, порожденных возрастными, профессиональным, социальными факторами, в процессе восприятия других; овладение системой психолого-педагогических, социально-психологических знаний, формирование умений практического их применения; развитие навыков адекватной оценки, самооценки; поиск путей самоактуализации.

В наиболее общем виде В. А. Штроо [29] все методы активного социально-психологического обучения представляет следующими группами:

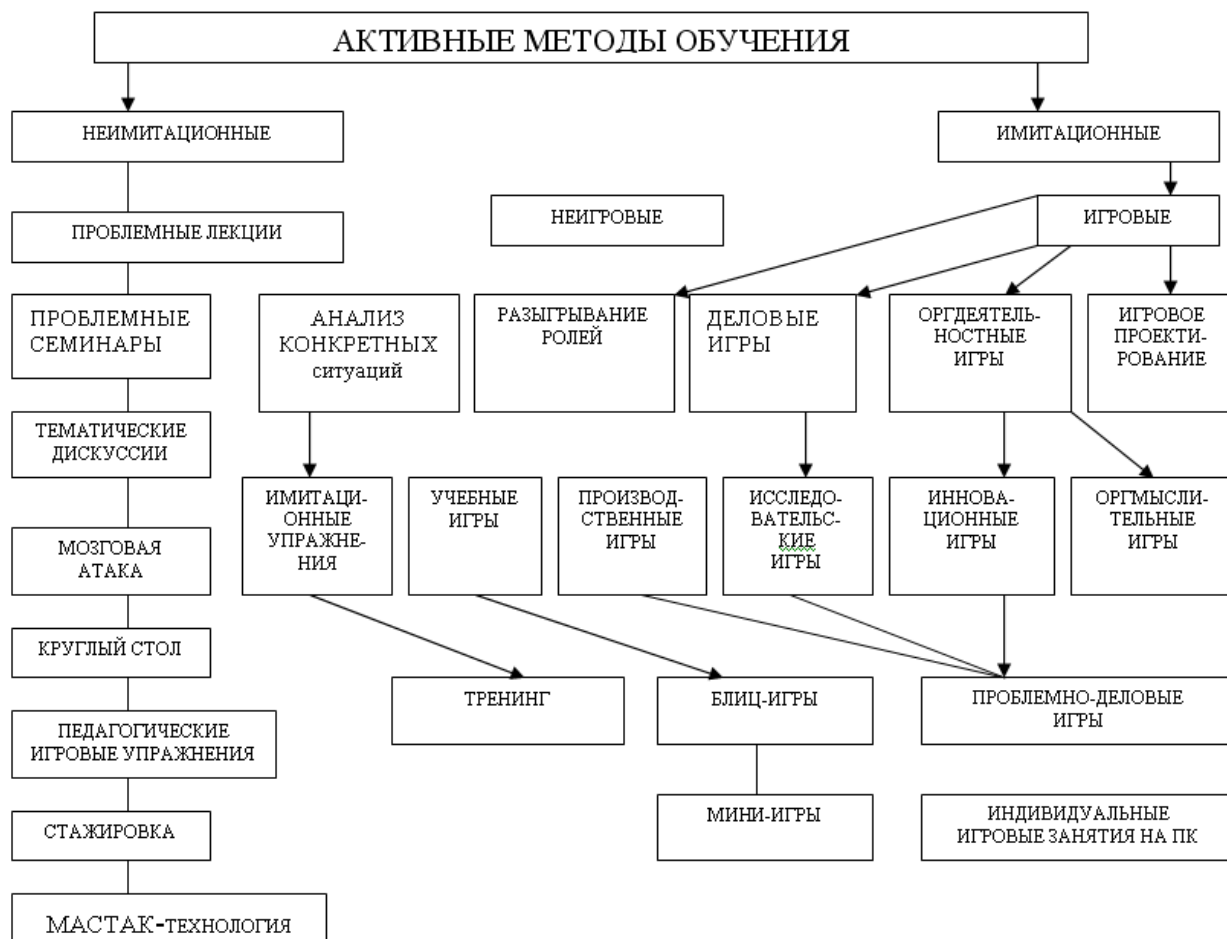


Рис. 1.2.1. Методы активного социально-психологического обучения (по В.А. Штроо)

Следует отметить, что приведенная классификация выступает условной по причине взаимопроникновения методов педагогического взаимодействия, размытости границ между ними.

Рассмотрим более подробно каждый метод.

Психолог передает теоретические знания в области психологии посредством бесед, лекций, семинаров. Информирова учащегося о чем-то, что может помочь ему справиться с проблемой, психолог способствует развитию личности.

Традиционные методы обучения дают знания, но, к сожалению, не практические навыки. Для передачи навыков существует особая, активная форма обучения – тренинг.

По мнению Л.М. Мартынова, слово «тренинг» – это лексическая калька, взято оно из английского языка. Английское «training» переводится как «тренировка, обучение, воспитание, подготовка» [20, с. 320].

Ю.А. Мельничук считает, что «социально-психологический тренинг – это метод моделирования жизненных ситуаций в безопасной обстановке, в тренинговой группе. Находясь в группе, можно воссоздать любую социально-психологическую проблемную ситуацию и на практике научиться ее разрешать» [21, с. 15].

Горский Д. А. [11] кроме социально-психологического тренинга, рассматривает и другие виды тренингов: бизнес-тренинги, навыки тренинги, образовательные тренинги, психотерапевтические тренинги, тренинги для тренеров.

Цель социально-психологического тренинга – развить умения и навыки участников группы, которые способствуют личностному росту и повышению эффективности в области межличностного общения.

А.Ю. Гончарук [10] считает, что на тренинге можно развить: речь: способность говорить четко, по существу, увеличить словарный запас; наблюдательность и лояльность, рефлексия, самоанализ, самоконтроль, умение конструктивно критиковать, грамотно давать обратную связь; ассертивность, научиться отстаивать свою позицию, не переходя к агрессивной или пассивной модели поведения; восприимчивость к вербальной и невербальной экспрессии собеседника, гибкость в общении, научиться менять ролевые позиции, исходя из контекста общения; душевно раскрыться и раскрепоститься; приобрести иные полезные навыки и в целом вырасти как личность.

Задачи для участников группы определяются, меняются, дополняются в зависимости от специфики темы тренинга, но основными, как правило, являются: понимание других людей в процессе общения, понимание самого

себя, саморегуляция, коррекция неадекватных навыков общения и поведения, приобретение новых, адекватных и эффективных навыков и умений.

Тренинговые группы бывают: закрытыми, с постоянным составом участников, открытыми, в любой момент в такую группу может вступить новый участник.

Продуктивнее работают закрытые группы.

Как пишет М.В. Виниченко [8] процессы, происходящие внутри группы, называют «групповой динамикой», к ним относятся: лидерство, руководство, деловые отношения, межличностные отношения, конфликты, групповое принятие решений и другие.

Принципы организации тренинговых групп:

1. Добровольность. Участники самостоятельно принимают решение, участвовать в тренинге или каких-то отдельных, предлагаемых тренером, упражнениях или нет. Принуждение неприемлемо.

2. Информированность. Каждый клиент имеет право знать, что с ним будет происходить на тренинге.

3. Самодиагностика. Участник тренинга должен быть заинтересован в самопознании и самораскрытии; суметь понять, сформулировать, признаться в существующей проблеме.

4. Диалогизация взаимоотношений. В группе должно быть полноценное межличностное общение, основанное на взаимном уважении, заинтересованности, доверии.

Тренер для группы – лидер. Его стиль управления демократический, то есть групповые решения принимаются с учетом интересов как тренера, так и участников, а ответственность между ними распределяется поровну.

Работа психолога-тренера заключается в: организации, методическом обеспечении, проведении тренинга.

А.Н. Аверин [1] к основным обучающим методам, которые используются тренер на занятиях, относит: разминку, мини-лекции, сбор

мнений, мозговой штурм, упражнение, кейс, групповую дискуссию, ролевую игру, деловую игру, метафорическую деловую игру, видеоанализ и другие.

Психолог проводит групповые социально-психологические тренинги, совмещая в своей работе преподавательскую, ораторскую, организаторскую, экспериментальную и консультативную деятельность.

Психолог-тренер должен обладать достаточным уровнем квалификации, знаниями и опытом работы, быть харизматичным, остроумным, энергичным.

По мнению Н.В. Гусевой «дискуссия позволяет включать обучаемых в значимые для них разнообразные жизненные ситуации, вызывающие у них желание говорить и общаться. Умение вести дискуссию, отстаивать свою точку зрения, подкрепленную аргументами, лаконично излагать свою мысль, умение слушать и слышать оппонента – важные умения, необходимые для формирования коммуникативной и социокультурной компетенций» [12, с. 118].

Для успешного проведения дискуссии необходимо провести подготовительную работу. Во время подготовки задача преподавателя состоит в том, чтобы создать необходимые условия для вовлечения обучаемых в дискуссию с учетом интересов и психологических особенностей их возраста. На предварительном этапе используется очень эффективный метод мозговой атаки. Предложения учащихся по данной проблеме обсуждаются всей группой. Если аргументация кажется достаточно убедительной, то аргумент принимается для дальнейшего обсуждения.

После того, как подготовительный этап закончен, по мнению М.В. Виниченко [8], можно перейти к основному этапу, который займет примерно одно занятие. Важно также отметить то, что подготовиться к дискуссии должен каждый студент, но выступать с подготовленной речью все не обязаны.

Данная методика увеличивает включенность обучаемых в реализацию групповых решений путем возложения и принятия ответственности; повышает эффективность работы студентов и заинтересованность путем предоставления им возможности проявить свою компетентность.

Е.Л. Ерина [15] говорит о том, что метод дискуссии, как один из методов проблемного обучения, находит все большее применение на занятиях по иностранному языку. Особенно этот метод эффективен при профессионально-ориентированном обучении, так как он позволяет использовать знания студентов из разных областей при решении какой-то проблемы, дает возможность применить языковые знания и навыки на практике. Следовательно, формирование коммуникативной компетенции, то есть способности к межкультурному взаимодействию, практически невозможно без знания иностранных языков.

Также процесс обучения иностранному языку можно актуализировать путем выявления проблем в учебном процессе. Проблемная подача материала способствует повышению эффективности процесса обучения, поскольку это активизирует мыслительную деятельность, побуждает к самостоятельному поиску информации и стремление к анализу и обобщениям.

Далее проведем анализ игровых методов.

В нынешних условиях наиболее эффективное обучение происходит в малых группах персонала. Большую популярность приобрели деловые игры.

Н.С. Бастракова считает, что «деловые игры – это имитация деятельности работника (в организации, конкретно на рабочем месте, в каком-либо отделе). Данные игры проводятся с целью максимального приближения к реальным условиям для сотрудника, моделирования ситуации, где он должен продемонстрировать качества, которые необходимы ему для решения реальных вопросов на рабочем месте» [4, с. 9].

Каждая организация предъявляет свои требования к работникам. Некоторые организации считают нужным делать упор на практическую составляющую деятельности, некоторые уделяют больше внимание теории и психологической составляющей работы. Организация выступает в роли «свободного художника», разрабатывая все более разнообразные условия для игр.

Существует множество видов деловых игр. Среди них можно отметить имитационную, которая подразумевает моделирование реальных задач, она создается для воплощения теоретических познаний в практические при исполнении своих обязанностей. Данный вид деловой игры направлен на выработку новых навыков и умения быстро ориентироваться в резко изменяющихся условиях.

Также следует рассмотреть, такой вид деловой игры, как исследовательская (инновационная). М.В. Виниченко [8] пишет, что деловая игра уникальна, задача является нестандартной. Для решения данной задачи принято использовать метод «мозгового штурма». В инновационной игре внимание обращается, прежде всего, на ее критический эффект, на влияние сложной ситуации, поставленной в ней.

Более традиционной является организационно-деятельностная игра. В ней решаются теоретические и практические проблемы. Такие игры развивают мышление, вырабатывают эффективные приемы умственной деятельности, приучают работать в команде, осуществляя перемену в отношениях коллектива.

И.В. Вачков [7] среди средств по обучению и адаптации сотрудников также выделяет тренинги. В современном мире их используют повсеместно, как эффективный метод. Особняком стоят электронные методы работы с персоналом, которые в последнее десятилетие бурно развиваются в связи с развитием технологий. Раньше разработчики методик направляли свои силы на создание разовых мероприятий.

Как пишет С.А. Макушкин [19] теперь же силы направлены на разработку продолжительных образовательных мероприятий (полноценного курса). Самый бюджетный вариант автоматизированного курса - это электронный учебник. Он может быть выполнен в любом визуальном и виде и иметь различную структуры (текст, форма билетов, тестовые вопросы). Например, существует новая практика учебников, где дается необходимый теоретический материал, а после них представлены контрольные тесты по материалу.

Данный учебник является недорогим вариантом для подготовки. Также одним из вариантов для подготовки является видеокурс. Это набор видео уроков с блоками тестов или без них.

Бюджетные варианты видеокурсов встречаются, но качество таких курсов страдает. Это не должно быть видео, снятое на камеру телефона. Это должно быть видео, которое тщательно подготовлено и над которым работает целая команда специалистов. Для выполнения этой задачи требуются сценаристы, методисты, режиссеры, операторы. Необходимо, помимо прочего, заинтересовать человека в прохождении этих видеокурсов от первого и до последнего урока. Что не всегда удается сделать. Дороговизна данного метода и зачастую сомнительная эффективность не ставит его в ряд первых способов для обучения персонала.

От других педагогических технологий методы активного социально-психологического обучения отличает ряд особенностей, включая следующие: все указанные методы основываются на групповом взаимодействии, которое носит постоянный характер. Сама группа при таком подходе представляет собой модель, в структуре которой формируются социально-психологические феномены, осуществляется развитие коммуникативных умений; задания даются участникам не в готовом виде, но формируются в процессе взаимодействия участников.

Таким образом, методы активного социально-психологического обучения представляют собой новое перспективное направление развития психологических наук, направленное на повышение эффективности формирования коммуникативной компетенции, личностное развитие, формирование адекватных навыков рефлексии и саморефлексии всех участников взаимодействия. Проанализировав все многообразие методов активного социального – психологического обучения самыми эффективными методами для развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы считаем социально-психологический тренинг, дискуссии посредством создания проблемной ситуации, игровые методы, коммуникативные игры.

1.3. Возможность развития личностных качеств методами активного социально-психологического обучения

По мнению Н.С. Бастраковой [4] комплекс тренинговых занятий, направленных на развитие личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, методами активного социально-психологического обучения включает в себя действия по:

1. выработке стратегии развития – каких целей будем достигать в перспективе;
2. планированию потребности компании в персонале;
3. объективной всесторонней оценке кадров;
4. адаптации новых сотрудников;
5. обучению и повышению квалификации персонала;
6. переквалификации – то есть, по сути, получению второго образования и освоению новой специальности;
7. изучению потенциала сотрудников;

8. ротации и делегированию полномочий;
9. планированию карьеры сотрудников, созданию четкой системы карьерного роста;
10. снижению текучести кадров.

Данные мероприятия строятся на методах активного социально-психологического обучения сотрудников.

Начнем с возможности развития личных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения с помощью метода социально-психологического тренинга.

Психологические средства формирования и развития личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения имеют отношение как к отдельным индивидам (и в этом смысле мы можем говорить об индивидуально-психологических инструментах), так и к группам людей в организации (социально-психологические инструменты) и затрагивают основные проблемы психологии личности и психологии малых групп.

Следовательно, при использовании данных средств руководителю сотрудников управления социальной защиты и занятости населения необходимо уметь учитывать большое количество разных переменных.

Участвуя в тренинге, сотрудники управления социальной защиты и занятости населения не только предпринимают определенные интеллектуальные усилия (когнитивная сфера), но и испытывают и пытаются совладать с захватывающими их эмоциями (аффективная сфера), а также осуществляют какие-либо конкретные поведенческие действия (конативная сфера). Таким образом, социально-психологический тренинг дает возможность сотрудникам управления социальной защиты и занятости населения посредством решения индивидуальных и групповых задач совершенствовать интеллектуальные навыки; посредством осознания собственных эмоций, анализа причин их возникновения и действий по их

регулированию развивать навыки эмоционального интеллекта; посредством выполнения совместных практических заданий с другими участниками тренинга, участия в мозговых штурмах и групповых дискуссиях совершенствовать свой рабочий поведенческий репертуар.

Помимо этого, социально-психологический тренинг позволяет адекватно оценивать, формировать и развивать основные компоненты профессиональной компетентности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Д.А. Горский, считает, что «на формирование личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения также влияют групповые упражнения на совместную деятельность, разборы практических ситуаций (кейсов), специальным образом организуемые и/или спонтанно возникающие дискуссии между участниками тренинга, ведущие к необходимости формировать собственную точку зрения на неоднозначные и проблемные ситуации, подбирать аргументы в ее защиту, отстаивать их перед аудиторией, пытаться выслушать, понять и проанализировать контраргументы оппонентов, найти в них «здоровое зерно» и противоречия, корректно их опровергнуть» [11, с. 51].

Помимо этого, участники тренинга учатся реагировать на новые, неожиданные, нетипичные ситуации, которые предлагает им тренер, самостоятельно принимать по ним обоснованные решения, предлагать их аудитории, рисковать, брать на себя инициативу в случаях неизвестности и неопределенности, отвечать за их последствия. Так формируются такие компетенции, как способность к критическому и творческому мышлению, способность адаптироваться, лидерские качества.

Так же, по мнению Д.А. Горского [11], можно выделить три основных направления исследований личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения: «поведенческое», во главу угла ставящее стереотипные поведенческие навыки исполнителей, позволяющие

им эффективно решать рабочие задачи; «личностное», предлагающее учитывать ценности, мотивы, установки, социальные роли исполнителей, без которых не имеет смысла оценивать их конкретные знания, умения и навыки и «ситуативное», в основе которого лежит способность исполнителей адаптироваться к условиям сложной, динамичной и изменчивой рабочей среды.

По нашему мнению, «ситуационное» направление (подход) является наиболее продуктивным для формирования и развития личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Наиболее эффективным средством формирования и развития личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, затрагивающим все компоненты компетентности в рамках «ситуационного» подхода, является социально-психологический тренинг.

Е.В. Фролова [27] считает, что тренинг позволяет не только повысить уровень «стандартных» личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, но и способствует развитию у них определенных качеств (например, критического и творческого мышления, способности к адаптации, общительности), позволяющих решать проблемы и задачи повышенной сложности. Помимо этого, социально-психологический тренинг повышает внутреннюю мотивацию сотрудников управления социальной защиты и занятости населения к развитию своего профессионализма, что, в конечном итоге, неизбежно скажется и на повышении производительности их труда, и на уровне удовлетворенности потребителей государственных услуг, и на отношении граждан России к власти и ее представителям.

Кириллов А.В. [16] говорит о том, что применение активных групповых методов: дискуссионных; игровых; сенситивных, интеллектуальных тренингов – способствует раскрытию потенциальных

возможностей личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Групповая дискуссия повышает мотивацию и вовлеченность участников в решение обсуждаемой проблемы. Метод групповой дискуссии способствует уяснению каждым сотрудником управления социальной защиты и занятости населения своей точки зрения, развитию инициативы, коммуникативных качеств и умения пользоваться своим интеллектом; помогает решать следующие задачи:

а) обучать сотрудников управления социальной защиты и занятости населения анализу реальных ситуаций, навыку отделять важное от второстепенного, умению формулировать проблемы;

б) прививать умение слушать и взаимодействовать с другими людьми;

в) моделировать особо сложные ситуации.

Игр, развивающих определенные навыки и качества личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, достаточно много. Одни обучают практическим навыкам, другие нацелены на развитие личностных качеств, например, развитие лидерства, устранение страха перед новыми проектами.

Важными условиями использования игровой методики для развития личностных качеств сотрудников управления социальной защиты и занятости населения являются:

- Перед сотрудниками управления социальной защиты и занятости населения обучения с помощью игр должны ставиться только «выгодные» задачи, приносящие в результате их выполнения какую-либо пользу, вознаграждение.

- Сотрудники управления социальной защиты и занятости населения должны получать обратную связь о своих успехах по мере прохождения уровней, миссий, этапов бизнес игры.

- При обучении сотрудников необходимо убедиться, что тематика бизнес семинара будет им интересна.

Применение игровых методов на сегодняшний день получило название геймификации.

Геймификация обучения сотрудников управления социальной защиты и занятости населения стала огромной и очень продуктивной областью, благодаря тому, что нынешнему поколению сотрудников самые различные игры интересны даже будучи взрослыми. Это хорошо не только для подчиненных, но и для их начальника, так как эту особенность мудрый управленец может использовать в своих целях.

Вовлекаясь в игровой процесс, сотрудники управления социальной защиты и занятости населения будут решать поставленные задачи, не замечая, сколько усилий на это тратится. Благодаря этому методу человек нацелен на результат и искренне желает достичь успеха. Гораздо более весело, интересно и увлекательно, чем обычные объяснения или лекции, обучают людей с помощью видео и настольных игр. Игровые технологии способствует лучшему вовлечению в процесс эффективного обучения персонала, помогает участникам легче воспринимать и усваивать информацию, закреплять полученные навыки. Главное преимущество заключается в том, что соревновательный характер повышает общий уровень качества и скорости работы. Участники сами видят свои изменения и рост в процессе игры, видят прогресс своих навыков, умений, знаний.

Таким образом, методы активного социально-психологического обучения, а именно социально-психологический тренинг, дискуссии посредством создания проблемной ситуации, игровые методы, коммуникативные игры дают возможность сотрудникам управления социальной защиты и занятости населения совершенствовать интеллектуальные навыки; развивать умение слушать и понимать подтексты, умение излагать мысли, анализировать высказывания, проявлять

самоорганизацию в общении. Посредством осознания собственных эмоций, анализа причин их возникновения и действий по их регулированию развивать навыки эмоционального интеллекта; посредством выполнения совместных практических заданий с другими участниками тренинга, участия в мозговых штурмах и групповых дискуссиях совершенствовать свой рабочий поведенческий репертуар.

Таким образом, под коммуникативными навыками сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы понимаем способность человека взаимодействовать с другими людьми, адекватно интерпретируя получаемую информацию, а также правильно ее передавая. Эти навыки очень важны в обществе, когда ежедневно необходимо взаимодействовать со многими людьми. Профессия «социальный работник» обязывает уделять им больше внимания, поскольку в определенных видах деятельности основным методом работы является общение. Так же существуют различные критерии развития коммуникативных навыков.

По мнению Г.М. Андреевой существует 3 группы умений, каждая из которых соответствует одной из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной). Группа умений, соответствующая коммуникативной стороне общения, - это цели, мотивы, средства и стимулы общения, умения четко излагать мысли, аргументировать, анализировать высказывания. Другая группа соответствует перцептивной стороне общения и включает понятия эмпатии, рефлексии, саморефлексии, умения слушать и слышать, правильно интерпретировать информацию, понимать подтексты. Третья группа - интерактивная сторона общения: понятие о соотношении рационального и эмоционального факторов в общении, самоорганизация общения, умение проводить беседу, собрание, увлечь за собой, сформулировать требование, умение поощрять, наказывать, общаться в конфликтных ситуациях. Все перечисленные критерии и стали основой изучения нашей проблемы.

Методы активного социально-психологического обучения представляют собой новое перспективное направление развития психологических наук, направленное на повышение эффективности формирования коммуникативной компетенции, личностное развитие, формирование адекватных навыков рефлексии и саморефлексии всех участников взаимодействия. Проанализировав все многообразие методов активного социального – психологического обучения самыми эффективными методами для развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы считаем социально-психологические тренинги; дискуссии посредством создания проблемной ситуации; игровые методы, коммуникативные игры.

Таким образом, методы активного социально-психологического обучения, а именно социально-психологический тренинг, дискуссии посредством создания проблемной ситуации, игровые методы, коммуникативные игры дают возможность сотрудникам управления социальной защиты и занятости населения совершенствовать интеллектуальные навыки; развивать умение слушать и понимать подтексты, умение излагать мысли, анализировать высказывания, проявлять самоорганизацию в общении. Посредством осознания собственных эмоций, анализа причин их возникновения и действий по их регулированию развивать навыки эмоционального интеллекта; посредством выполнения совместных практических заданий с другими участниками тренинга, участия в мозговых штурмах и групповых дискуссиях совершенствовать свой рабочий поведенческий репертуар.

ГЛАВА 2. Экспериментальное исследование развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения

2. 1. Организация и методы исследования

При организации исследования особенностей коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, мы исходили из теоретических положений, изложенных в первой главе.

В качестве предмета нашего исследования выступили особенности коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Исследование состояло из нескольких этапов и проводилось на базе Управления социальной защиты населения администрации Корочанского района. В исследовании участвовали сотрудники управления социальной защиты и занятости населения. Выборка составила 88 человек в возрасте от 23-61 лет со стажем работы от 3 лет до 40 лет.

На первом этапе нами был проведен теоретический анализ литературы по вопросам направленных на изучение особенностей коммуникативной компетентности личности; определена степень актуальности проблемы исследования в психологии на современном этапе. Были обозначены объект, предмет, цель и задачи исследования, выдвинута гипотеза. Анализ литературы позволил выделить критерии для диагностики особенностей коммуникативной компетентности. Проводился подбор методов и диагностических методик, позволяющий в полной мере исследовать изучаемые феномены.

Полученные данные легли в основу разработанной экспериментальной программы, направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

На втором этапе путём рандомизации были отобраны две группы сотрудников—экспериментальная и контрольная. Экспериментальная группа составила 20 человек и контрольная группа составила 20 человек. Исследование проводилось на основе квазиэкспериментального плана для двух рандомизированных групп с предварительным и итоговым тестированием, который имеет следующую схему:

$$R \quad O_1 \quad X \quad O_2$$

$$R \quad O_3 \quad X \quad O_4.$$

Затем нами была разработана и апробирована программа, направленная на развитие коммуникативной компетентности.

На третьем этапе проводился качественный и количественный анализ полученных данных, а также математико-статистическая обработка результатов исследования, обобщение результатов и выводы.

В качестве основных психодиагностических методик использовались:

1. *«Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)»* (В. В. Бойко) – данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности. Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем, чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Методика включает в себя следующие показатели: общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, жизнерадостность, чувствительность, независимость, самоконтроль, склонность к асоциальному поведению.

2. *«Диагностика потенциала коммуникативной импульсивности»* (В.А. Лосенков) - данная методика предназначена для определения уровня

коммуникативной импульсивности. Опросник включает в себя 20 вопросов, к каждому вопросу дана четырехбалльная шкала ответов.

3. *«Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер)* – методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Тест содержит 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Согласно М. Шнайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

4. *«Диагностика коммуникативной толерантности» (В. В. Бойко)* – тест содержит 45 вопросов, разделенных на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности поведения в определенных условиях общения. Данная методика включает в себя такие шкалы как непринятие индивидуальности, использование себя как эталона, консервативность, неумение скрывать чувства, стремление переделать партнера, желание сделать партнера удобным, неумение прощать ошибки, нетерпимость к дискомфорту, плохое приспособление.

При обработке полученных результатов нами использовались методы статистической обработки данных: непараметрические методы критерий U – Манна - Уитни, для выявления различий между двумя независимыми выборками контрольной группой (КГ) и экспериментальной группой (ЭГ); Т-Вилкоксона для выявления различий между двумя зависимыми выборками (КГ до экспериментального воздействия, ЭГ после экспериментального воздействия), и двумя независимыми (КГ+КГ, ЭГ+ЭГ) [А.Д. Наследов, 32].

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения

В этом параграфе представлены результаты изучения коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Результаты констатирующего эксперимента позволили подтвердить актуальность данной работы и выявить особенности развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения.

Сначала рассмотрим особенности сформированности коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, изученных нами с помощью методики В. В. Бойко «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (КСК). Результаты исследования отображены на рисунке 2.2.1.

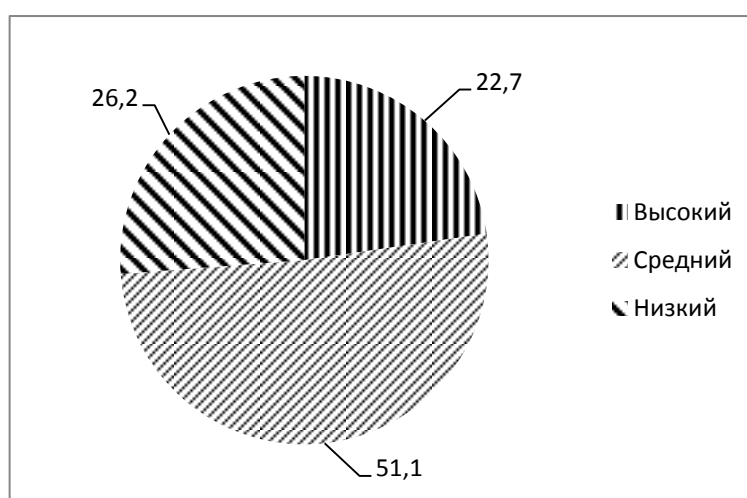


Рис. 2.2.1. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения по уровням сформированности коммуникативных навыков в целом по выборке (%)

Как мы видим на рисунке 2.2.1., в группу с высоким уровнем развития коммуникативных навыков вошли 22,7 % сотрудников. Для сотрудников, обладающих высоким уровнем развития коммуникативных навыков, характерно желание передавать и получать информацию, активно высказывать свое мнение; они общительные, открытые, искренние, великодушные, эмоционально отзывчивы. Такие сотрудники имеют глубокие знания коммуникативных норм, правил поведения в общении. Высокий уровень характеризуется: умением управлять выражением своих эмоций; умением слушать партнеров по общению; умением создавать атмосферу творческого взаимодействия, атмосферу сотрудничества, взаимодоверия, взаимопонимания в общении; умением гибко реагировать на изменение в ситуации общения. Сотрудники, обладающие высоким уровнем развития коммуникативной компетентности, умеют использовать весь арсенал вербальных и невербальных средств общения; свободно выражают свои мысли; адекватно оценивают и контролируют свои коммуникативные действия; демонстрируют устойчивое стремление к установлению и поддержанию контактов; способны преодолевать возникающие в процессе общения трудности.

Как показано на рисунке 2.2.1. у 51,1% сотрудников преобладает средний уровень развития коммуникативных навыков, которые характеризуют их как респондентов испытывающих интерес к установлению межличностных контактов, проявляющих инициативу в коммуникативном взаимодействии, но часто слабо представляющих свою стратегию, вследствие чего не всегда достигают цели. Демонстрируют достаточный объем знаний коммуникативных норм, правил поведения в общении. Признают значимость ценности личности партнера по общению, но не всегда проявляют к нему достаточное внимание. Обладают такими качествами, как доброта, эмпатия, понимание, уважение, но в критической ситуации общения могут потерять самообладание. Реагируют на чувства партнера по общению,

лежащие на поверхности, но ошибается в их интерпретации. У таких людей затруднена спонтанность самовыражения; наблюдается трудность в прогнозировании развития отношений между людьми, в установлении отношений сотрудничества. При самоконтроле и самооценке коммуникативных действий не всегда объективны. 26,2% сотрудников характеризуются низким уровнем развития коммуникативных навыков, которые демонстрируют отсутствие интереса к общению как к процессу межличностного взаимодействия, не стремятся к межличностным контактам, не расположены к проявлению сотрудничества в процессе общения. Объем знаний об общении, уровень развития коммуникативных умений – низкий. Сотрудники, обладающие низким уровнем развития коммуникативных навыков, в общении замкнуты, пассивны, не стремятся понять партнера по общению, давят на него, проявляют несдержанность в общении, не понимают смысла, ценностей уважительного общения; затрудняются в установлении контактов; не считают нужным что-то менять в своем поведении в зависимости от ситуации общения. Общение носит интуитивный характер. Сотрудники отличаются нежеланием обдумывать ход своих действий, импульсивностью, пассивностью, подвержены резким переменам настроения. При низком развитии коммуникативных навыков слабо развита эмпатия.

Далее, с помощью этой же методики, рассмотрим подробно показатели коммуникативной социальной компетентности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения (Рис. 2.2.2).

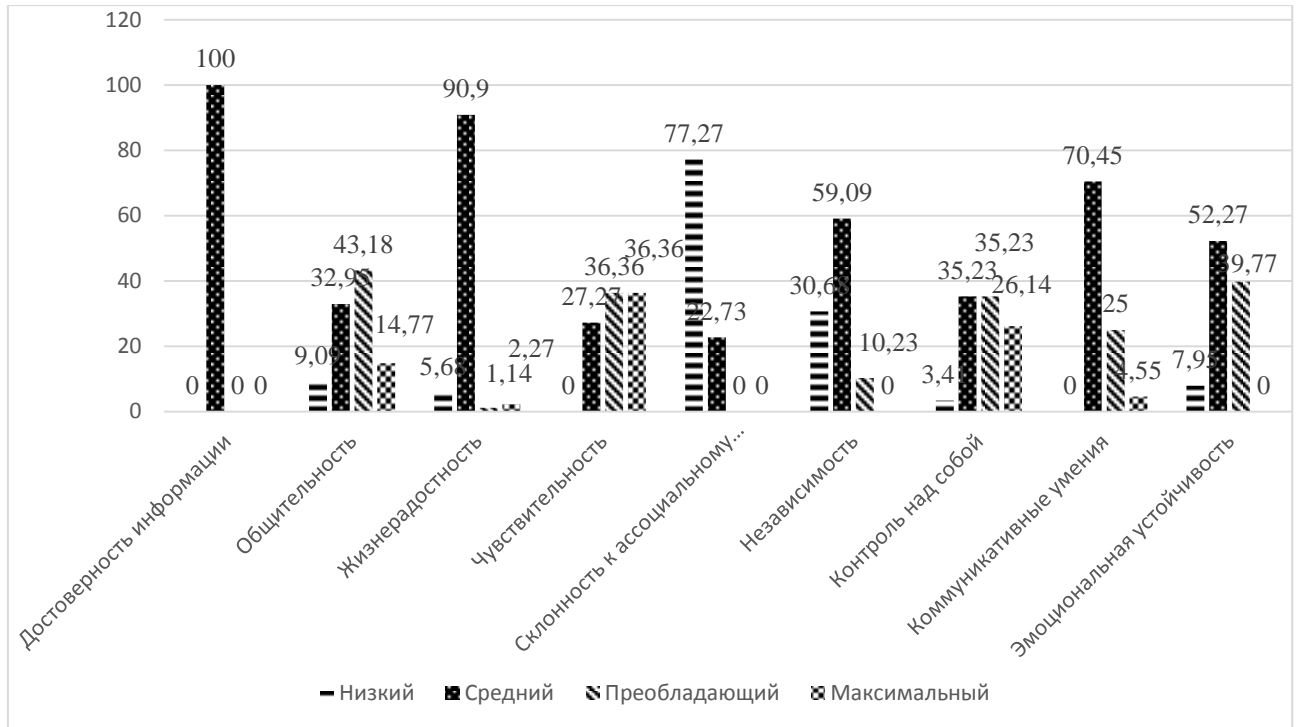


Рис. 2.2.2. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения по уровням сформированности коммуникативных социальных компетенций в целом по выборке (%)

На рисунке 2.2.2. показано, что все показатели коммуникативной компетентности сотрудников находятся на разных уровнях выраженности. Представленные результаты показывают, что максимально высокий уровень по показателю коммуникативной компетентности «общительность» выражен у 14,77 % сотрудников, преобладающая выраженность данного фактора у 43,18 % испытуемых, средний уровень у 32,95 % и низкий уровень – у 9,09 % человек. Эти результаты говорят, что сотрудники в целом обладают легкостью и открытостью в общении. Необходимо отметить, что среди работников есть и такие, которых можно назвать необщительными, замкнутыми (их тоже небольшой процент).

Максимально высокий уровень по показателю «эмоциональная устойчивость» не выявлен ни у одного сотрудника, преобладающая выраженность фактора у 39,77 %, средний уровень 52,77 % и низкий уровень у 7,95 % респондентов. Эти результаты свидетельствуют о выраженности вышеуказанных тенденций к эмоциональной устойчивости, зрелости и спокойствию, но также наблюдается и незначительная тенденция

сотрудников к эмоциональной неустойчивости, изменчивости, соблазну поддаваться чувствам.

Обращаясь к результатам, отображенным на Рис.2.2.2., можно наблюдать, что по параметру «жизнерадостность» максимально высокий уровень выявлен у 2,27 % сотрудников, преобладающая выраженность фактора у 1,14 % человек, средний уровень — 90,9 % и низкий уровень характерен для 5,68 % испытуемых. Результаты по шкале «жизнерадостность» говорят о том, что в целом сотрудники обладают средним и повышенным уровнем жизнерадостности, безопасности и веселости, а также имеется незначительная группа сотрудников молчаливых и серьезных .

Параметр коммуникативной компетентности «чувствительность» выражен на максимально высоком уровне у 36,6 % сотрудников, преобладающая выраженность фактора — 36,36 %, средний уровень — 27,27 % и низкий уровень не характерен ни для одного сотрудника. Полученные данные указывают, что сотрудники характеризуются чувствительностью, чаще тянутся к другим, обладают более художественным типом мышления, однако меньшая часть сотрудников в общении склонны полагаться на себя, быть более реалистичными и рациональными.

Компонент коммуникативной компетентности сотрудников «независимость» на максимально высоком уровне не выявлен ни у одного сотрудника, преобладающая выраженность у 10,23 %, средний уровень — 59,09 % и низкий уровень характерен для 30,68 % испытуемых. По этому показателю, полученные данные говорят о том, что сотрудники как независимы и ориентированы на себя, так и более зависимы от группы, более конформны, чаще следуют за общественным мнением.

Максимально высокий уровень по показателю коммуникативной компетентности сотрудников «самоконтроль, организованность» характерен для 26,14 %, преобладающая выраженность показателя — 35,23 %, средний

уровень — 35,23 % и низкий уровень выражен у 3,41 % сотрудников. Полученные результаты по показателю «самоконтроль, организованность» свидетельствуют о преобладании у сотрудников импульсивности, неорганизованности в общении, однако сотрудники могут контролировать себя, умеют подчиняться правилам.

Таким образом, у сотрудников преобладает средний уровень развития коммуникативной компетентности, наиболее выраженными показателями коммуникативной компетентности являются эмоциональная устойчивость и «независимость».

Для того, чтобы определить уровень сформированности коммуникативного контроля у сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы использовали методику М. Шнайдера «Диагностика коммуникативного контроля». Результаты исследования отображены на рисунке 2.2.3.

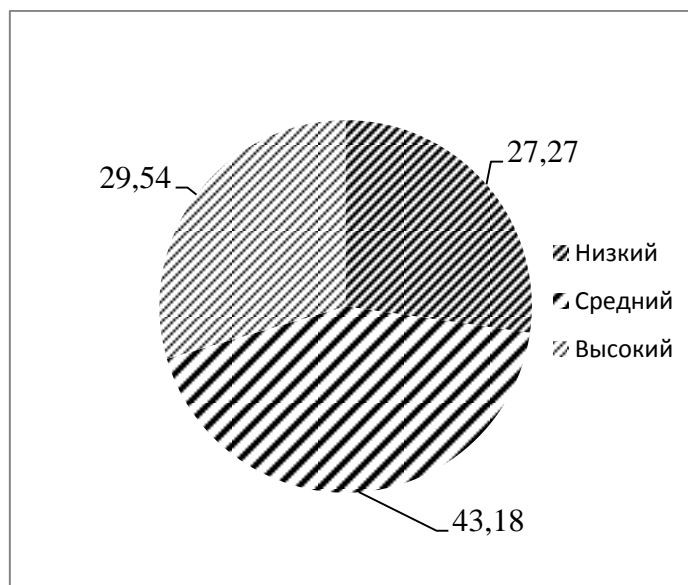


Рис. 2.2.3. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения по уровням сформированности коммуникативного контроля в целом по выборке (%)

Результаты, представленные на рисунке 2.2.3 говорят о том, что у большинства сотрудников управления социальной защиты и занятости населения преобладает средний уровень сформированности

коммуникативного контроля - 43,2%, с низким уровнем – 27,3%, а с высоким – 29,5% респондентов.

Сотрудников с высоким коммуникативным контролем (29,5%) отличает быстрая ориентация в трудных ситуациях, непринужденность поведения в новом коллективе. Они инициативны, предпочитают в важном деле или в сложившейся ситуации принимать самостоятельные решения, управлять выражением своих эмоций, отстаивать свое мнение и добиваться, чтобы оно было принято.

Респондентов со средним коммуникативным контролем (43,2%) в общении непосредственны, искренне относятся к другим. Но сдержаны в эмоциональных проявлениях, соотносят свои реакции с поведением окружающих людей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивая круг знакомых, отстаивают свое мнение, планируют работу.

Сотрудников с низким уровнем коммуникативного контроля отличает импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей. Эти люди не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время в одиночестве, ограничивают свой круг знакомых, испытывают трудности в установление контактов с людьми, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают своего мнения.

Далее рассмотрим распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения по степени сформированности толерантности.

Для изучения показателей коммуникативной толерантности мы использовали методику В. В. Бойко «Диагностика коммуникативной толерантности».

Результаты изучения степени сформированности толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения представлены на Рис. 2.2.4.

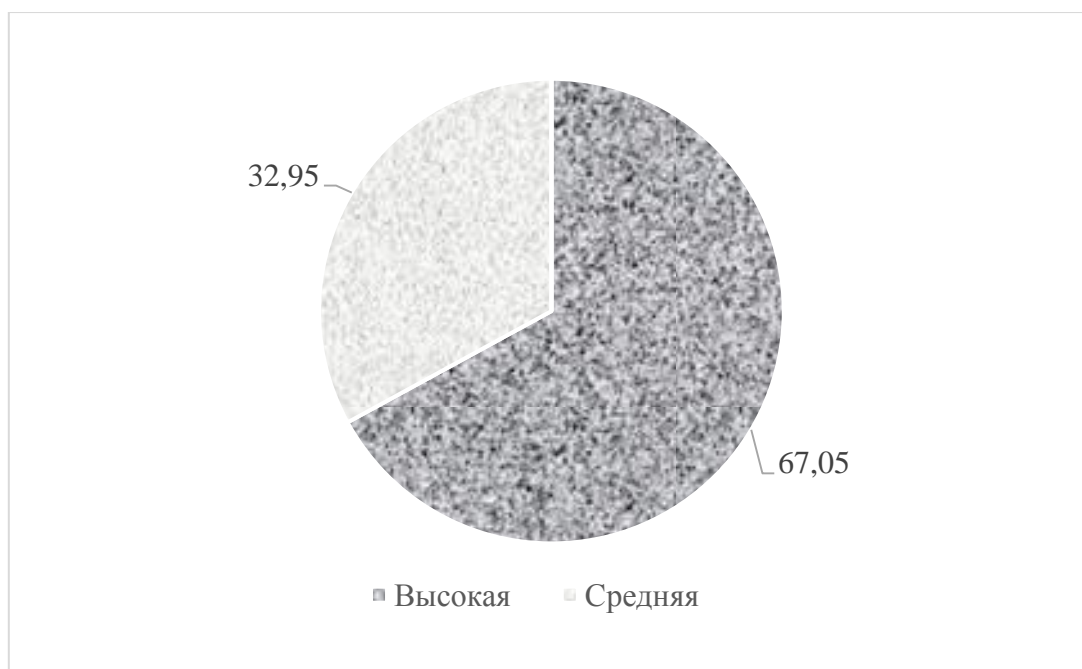


Рис. 2.2.4. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения по степени сформированности коммуникативной толерантности в целом по выборке (%)

Полученные данные говорят о том, что у 67,1% сотрудников выражен высокий уровень сформированности толерантности. Этим сотрудников отличает умение найти общий язык с коллегами партнеров, даже с низким профессиональным уровнем и клиентами. Они терпеливо относятся к людям, которые стремятся в споре настоять на своем. Более чувствительны к проблемам окружающих, великодушны, склонны быстрее находить решение.

По сравнению с сотрудниками со средним уровнем коммуникативной толерантности (33%) сотрудники с высоким уровнем быстрее приспосабливаются к новым партнерам по совместной работе, стараются не допускать конфликтов и находить компромиссные решения, адекватно переносят критику в свой адрес.

Далее рассмотрим выраженность показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения, которые представлены на Рис.2.2.5.

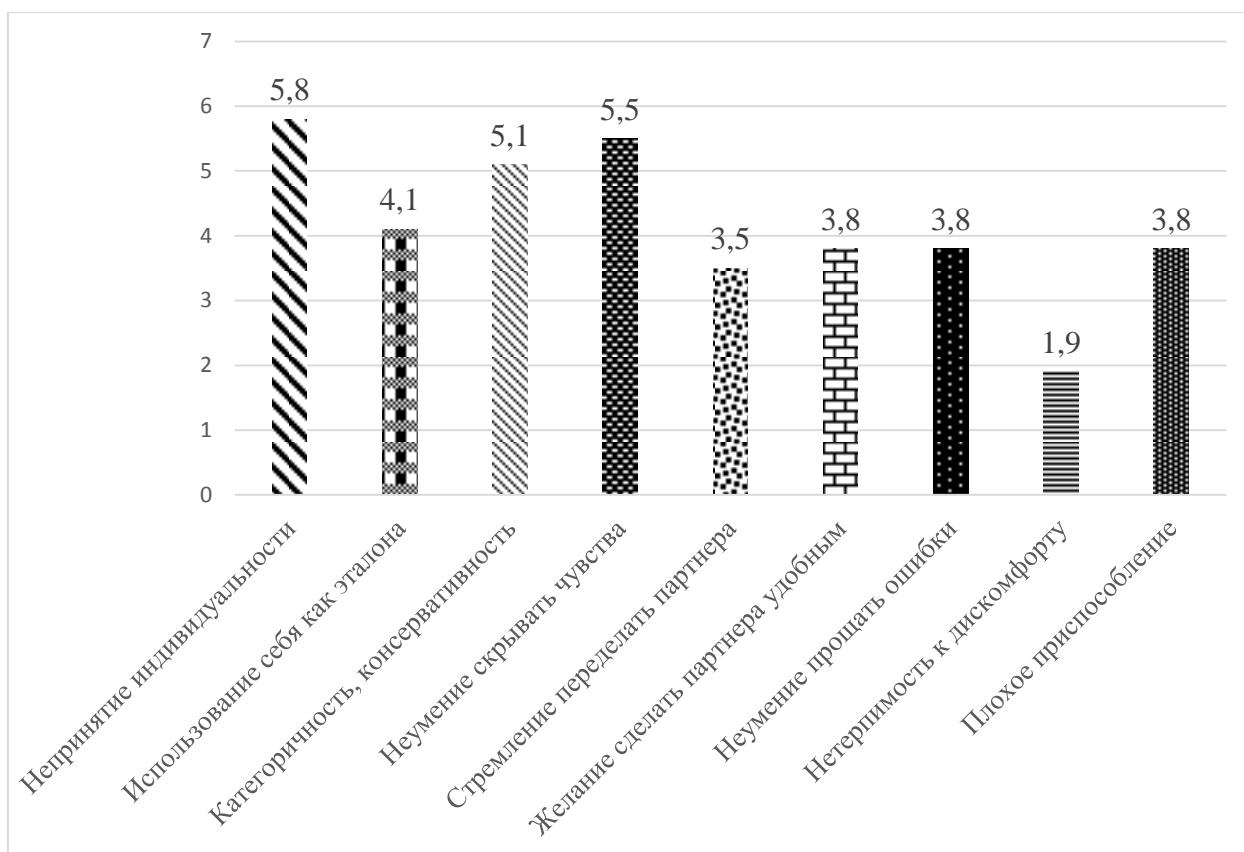


Рис. 2.2.5. Выраженность показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в целом по выборке (ср.б.)

На рисунке 2.2.5. показано, что все показатели коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения находятся на разных уровнях выраженности. Наиболее выраженным показателем коммуникативной толерантности является «неприятие индивидуальности» (5,8 балла). Полученные результаты по шкале «неприятие индивидуальности», свидетельствуют о неумении либо о нежелании понимать или принимать индивидуальные особенности других людей. Следующим по выраженности является такой показатель коммуникативной толерантности, как «неумение скрывать чувства» (5,5 баллов), который говорит о предрасположенности сотрудников к неумению скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров. Следующим по выраженности является показатель коммуникативной толерантности –

«категоричность, консервативность» (5,1 балла), который говорит о том, что у данных сотрудников присутствует категоричность или консервативность в оценках людей, которым не хватает гибкости и широты кругозора.

Показатель коммуникативной толерантности «использование себя как эталона» (4,1 балла) говорит о том, что сотрудники, оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, не рассматривают себя в качестве эталона самого себя.

Следующими по выраженности являются показатели коммуникативной толерантности - «неумение прощать ошибки» (3,8 балла), «плохое приспособление» (3,8 балла) и «желание сделать партнера удобным», говорят о том, что стремление подогнать других участников коммуникации под себя, к своему характеру, привычкам, притязаниям, не умение прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные ему неприятности приводит к плохой приспособляемости к характерам, привычкам или притязаниям других и нетерпимости к дискомфорту (1,9 балла).

Таким образом, анализ состояния уровня сформированности коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения показал, что половина сотрудников имеет средний уровень развития коммуникативных навыков, который говорит о том, что эти сотрудники испытывают интерес к установлению межличностных контактов, проявляют инициативу в коммуникативном взаимодействии, но часто слабо представляют свою стратегию, вследствие чего не всегда достигают поставленной цели. Сотрудников с низким уровнем коммуникативных навыков 26,2 %, это говорит нам о том, что они демонстрируют отсутствие интереса к общению как к процессу межличностного взаимодействия, не стремятся к межличностным контактам, не расположены к проявлению сотрудничества в процессе общения. 22,7 % сотрудников обладают высоким уровнем развития коммуникативных навыков, это говорит о том, что они умеют использовать весь арсенал вербальных и невербальных средств

общения; свободно выражают свои мысли; адекватно оценивают и контролируют свои коммуникативные действия; демонстрируют устойчивое стремление к установлению и поддержанию контактов; способны преодолевать возникающие в процессе общения трудности. Показатели коммуникативной компетентности сотрудников находятся на разных уровнях выраженности, из которых самыми выраженными являются «эмоциональная устойчивость» и «независимость». У большинства сотрудников управления социальной защиты и занятости населения преобладает средний уровень сформированности коммуникативного контроля - 43,2%, который проявляется непосредственностью в общении, отношении искренности к другим, но наряду с этим, такие люди сдержаны в эмоциональных проявлениях, соотносят свои реакции с поведением окружающих людей. Наиболее выраженными показателями коммуникативной толерантности является «неприятие индивидуальности» это свидетельствует о неумении либо о нежелании понимать или принимать индивидуальные особенности других людей; «неумение скрывать чувства» данный показатель говорит о предрасположенности сотрудников к неумению скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров, а так же показатель «категоричность, консервативность» который говорит о том, что у данных сотрудников присутствует категоричность или консервативность в оценках людей, которым не хватает гибкости и широты кругозора.

2.3. Организация работы по развитию коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения

Целью формирующего этапа было экспериментальным способом апробировать возможность развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения. Были поставлены следующие задачи:

а) Развитие уровня коммуникативного контроля у сотрудников управления социальной защиты и занятости населения;

б) Развитие уровня коммуникативной импульсивности у сотрудников управления социальной защиты и занятости населения;

в) Развитие коммуникативных социальных компетенций у сотрудников управления социальной защиты и занятости населения;

г) Развитие коммуникативной толерантности у сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Мы разработали и провели серию занятий с использованием специально подобранных упражнений, направленных на развитие вышеперечисленных социальных компетенций.

Комплекс состоял из 34 занятий 2 раза в неделю, продолжительностью 60 минут. Каждое занятие включает в себя 3-4 упражнения, в промежутках проводились упражнения-разминки с использованием творческой деятельности.

Реализация психологического сопровождения осуществлялась нами через различные методические приемы, методы и формы организации развивающей работы, позволяющие создавать условия для развития коммуникативных навыков: беседа и объяснение, социально-психологические тренинги, дискуссии посредством создания проблемной ситуации; игровые методы, коммуникативные игры.

При планировании и организации развивающих занятий мы использовали активные формы групповой работы.

Перечислим некоторые преимущества групповой работы (по К. Рудестаму [5]):

- группа облегчает процессы самораскрытия, самоисследования и самопознания;
- возможность получения обратной связи;
- в группе человек может обучаться новым умениям, экспериментировать с различными стилями отношений среди равных партнеров;
- в группе участники могут идентифицировать себя с другими;
- группа отражает общество в миниатюре.

Цель программы - развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения, как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества

Задачи программы:

- развитие коммуникативных навыков, обеспечивающих социальную компетентность и учёт позиции других партнёров по общению или деятельности, умение вступать в диалог, участвовать в коллективном обсуждении проблем, интегрироваться в группу сотрудников и строить продуктивное взаимодействие с ними;
- развитие умения слушать, слышать и правильно интерпретировать информацию;
- развитие самоорганизации общения;
- создание психологически защищённого пространства для применения сотрудников управления социальной защиты и занятости населения новых навыков взаимодействия с партнёрами по общению;
- повышение осведомлённости сотрудников о стратегиях поведения в коллективе;
- увеличение субъектной активности в рефлексии своих взаимоотношений с коллегами;

- формирование и накопление в условиях тренинга у сотрудников положительного опыта поведения в эмоционально-напряжённых ситуациях.

Тематический план программы

Срок обучения: 34 занятия

Режим занятий: 2 раза в неделю.

Приложение 4

№	Наименование тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Теоретические	Практические	
1.	Общение в жизни человека. Зачем нужно знать себя?	2 ч	1 ч	1 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
2.	Мои права и права других людей.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
3.	Уверенность в себе и её роль в моём развитии.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Наблюдение, анализ рефлексивных отзывов участников.
4.	Я особенный и я себя уважаю.	2 ч	-	2 ч	Наблюдение, анализ рефлексивных отзывов участников.
5.	Способы самоподдержки	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
6.	Качества, важные для общения.	2 ч	-	2 ч	Наблюдение.
7.	Понятие группового давления.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ рефлексивных отзывов участников.
8.	Умение сказать «НЕТ».	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ рефлексивных отзывов участников.
9.	Мы вместе.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
10.	Умение дружить.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
11.	Учимся договариваться.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Наблюдение.
12.	Принципы командной работы.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ рефлексивных

					отзывов участников.
13.	Как победить свою и чужую агрессию.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
14.	Трудности взаимопонимания.	2 ч	-	2 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
15.	Конфликт и его истоки.	2 ч	1 ч	1 ч	Наблюдение.
16.	Поведение в конфликтной ситуации. Разрешение конфликта путём совместного принятия решения.	2 ч	-	2 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
17.	Заключительное занятие - обратная связь	2 ч	-	2ч	Рефлексивный контроль.
Итого		34 ч	7 ч	27	

Целью формирующего эксперимента является исследование условий развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Чистое равенство экспериментальной и контрольной естественных групп реально недостижимо, поэтому формирующий эксперимент проводился по квазиэкспериментальному плану – это план для двух неэквивалентных групп с тестированием до и после воздействия. Из общей выборки испытуемых 88 человек в случайном порядке были отобраны 20 человек в экспериментальную группу (ЭГ), и другие 20 человек составили контрольную группу (КГ). Общее число участников в обеих группах экспериментального исследования составило 40 человек.

В качестве независимой переменной принята программа социально-психологического тренинга «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами социально-психологического обучения, как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества», направленная на развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Содержание эксперимента включало следующие процедуры:

1. Проведение констатирующего эксперимента (теста) (второй этап) для установления меры эквивалентности экспериментальных и контрольных групп в отношении измеряемых переменных.

2. Экспериментальное воздействие, которое представлено программой социально-психологического тренинга «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами социально-психологического обучения, как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества», направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. Проведение итогового констатирующего эксперимента (ретеста) по результатам воздействия.

3. Качественное и количественное сравнение результатов первоначальной и итоговой диагностики.

Установление меры эквивалентности экспериментальных и контрольных групп в отношении измеряемых переменных является первой задачей исследования психологических условий развития коммуникативных навыков сотрудников. Она включала диагностику таких показателей как уровень коммуникативной импульсивности, коммуникативного контроля, коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности.

Таким образом, на формирующем этапе эксперимента мы провели работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. Для анализа эффективности реализованных мероприятий нами был проведен контрольный этап нашей работы.

2.4. Анализ и интерпретация результатов реализации экспериментальной программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения

После сбора данных производилось статистическое сравнение показателей групп при помощи критерия U – Манна - Уитни с целью установления меры эквивалентности экспериментальных и контрольных групп. Представляем результаты констатирующего эксперимента (теста).

Установление меры эквивалентности экспериментальных и контрольных групп в отношении измеряемых переменных является первой задачей исследования коммуникативных компетенций сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. Она включала диагностику таких показателей как коммуникативная импульсивность, коммуникативный контроль и показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. После сбора данных производилось статистическое сравнение показателей групп при помощи критерия U – Манна - Уитни с целью установления меры эквивалентности экспериментальных и контрольных групп.

Сначала мы рассмотрим статистическое сравнение уровней сформированности коммуникативной импульсивности до экспериментального воздействия в экспериментальной и контрольной группах, которые представлены на Рис.2.4.1 (Приложение 3).

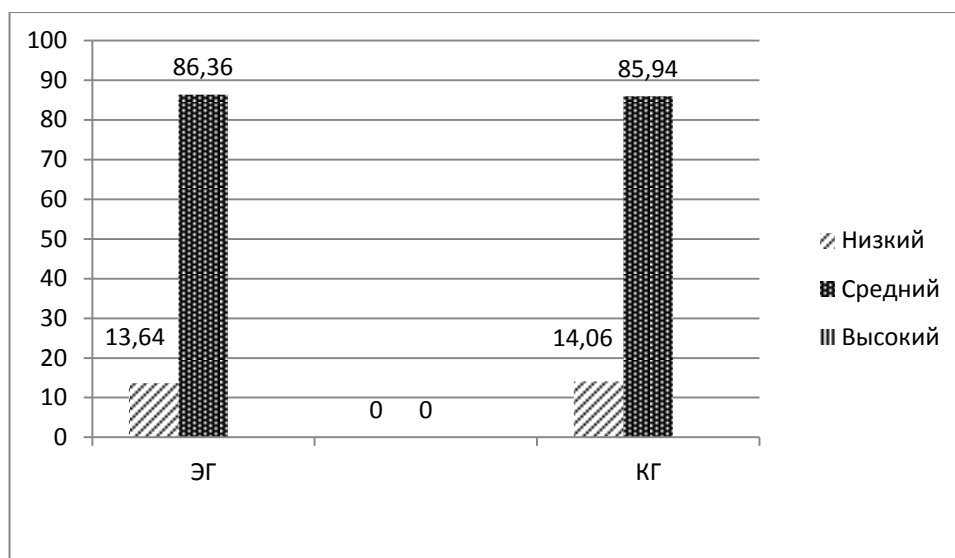


Рис.2.4.1. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ по уровням сформированности коммуникативной импульсивности до экспериментального воздействия (%)

Усл. обозначения: ЭГ- экспериментальная группа

КГ- контрольная группа

Исследование до экспериментального воздействия показало, что контрольная группа (КГ) и экспериментальная (ЭГ) не отличаются друг от друга по уровню коммуникативной импульсивности.

Далее мы рассмотрим статистическое сравнение уровней сформированности коммуникативного контроля до экспериментального воздействия в ЭГ и КГ, которые представлены на Рис.2.4.2.

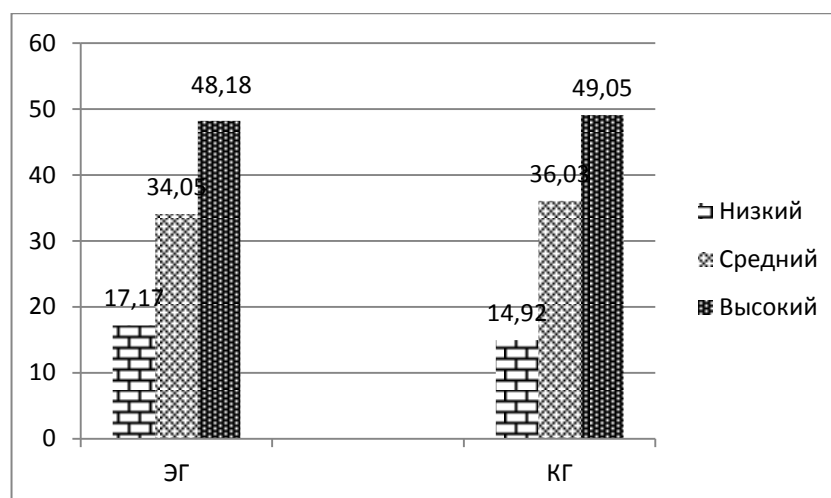


Рис.2.4.2. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ по уровням сформированности коммуникативного контроля до экспериментального воздействия (%)

На Рис.2.4.2 также показано, что по уровням коммуникативного контроля также не зафиксировано значимых различий между КГ и ЭГ.

Следующим шагом нашего исследования было изучение статистического сравнения уровней сформированности показателей развития коммуникативных социальных компетенций, а так же показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения до экспериментального воздействия в ЭГ и КГ с помощью критерия U – Манна – Уитни, которые отображены в Таблице 2.4.1.

Таблица 2.4.1.

Сравнение показателей развития коммуникативных социальных компетенций и коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ до экспериментального воздействия

№	Изучаемые показатели	КГ	ЭГ	U _{мп}
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.				
1	Общительность	12,59	12,35	0,85
2	Жизнерадостность	9,96	10,01	0,77
3	Чувствительность	14,19	14,58	0,97
4	Склонность к асоциальному поведению	6,2	5,72	0,77
5	Независимость	9,11	9,68	0,95
6	Контроль над собой	12,95	12,87	0,75
7	Коммуникативные умения	11,16	11,58	0,55
8	Эмоциональная устойчивость	11,14	11,21	0,57
Коммуникативная толерантность, ср.б.				
1	Непринятие индивидуальности	5,8	5,9	0,98
2	Использование себя как эталона	4,1	4,6	0,63
3	Категоричность, консервативность	5,1	5,0	0,77
4	Неумение скрывать чувства	5,5	5,2	0,77
5	Стремление переделать партнера	3,5	2,8	0,67
6	Желание сделать партнера удобным	3,8	3,2	0,63
7	Неумение прощать ошибки	3,8	2,9	0,77
8	Нетерпимость к дискомфорту	1,9	1,7	0,77
9	Плохое приспособление	3,8	3,2	0,89

Примечание: **- $p \leq 0,01$; *- $p \leq 0,05$

Анализ результатов показал, что в ЭГ и КГ не существует статистически значимых различий по таким показателям коммуникативных социальных компетенций таких как: «Общительность» ($U_{\text{ЭМП}}=0,85$), «Жизнерадостность» ($U_{\text{ЭМП}}=0,77$), «Чувствительность» ($U_{\text{ЭМП}}=0,97$), «Независимость» ($U_{\text{ЭМП}}=0,95$), «Контроль над собой» ($U_{\text{ЭМП}}=0,75$), «Коммуникативные умения» ($U_{\text{ЭМП}}=0,55$), «Эмоциональная устойчивость» ($U_{\text{ЭМП}}=0,57$), «Коммуникативные умения» ($U_{\text{ЭМП}}=0,55$), «Эмоциональная устойчивость» ($U_{\text{ЭМП}}=0,57$), «Склонность к асоциальному поведению» ($U_{\text{ЭМП}}=0,77$).

Также не были обнаружены статистически значимые различия по всем показателям коммуникативной толерантности, а именно «Непринятие индивидуальности» ($U_{\text{ЭМП}}=0,98$), «Использование себя как эталона» ($U_{\text{ЭМП}}=0,63$), «Категоричность, консервативность» ($U_{\text{ЭМП}}=0,77$), «Неумение скрывать чувства» ($U_{\text{ЭМП}}=0,77$), «Стремление переделать партнера» ($U_{\text{ЭМП}}=0,67$), «Желание сделать партнера удобным» ($U_{\text{ЭМП}}=0,63$), «Неумение прощать ошибки» ($U_{\text{ЭМП}}=0,77$), «Нетерпимость к дискомфорту» ($U_{\text{ЭМП}}=0,77$), «Плохое приспособление» ($U_{\text{ЭМП}}=0,89$).

Таким образом, контрольная и экспериментальная группы в отношении изучаемых параметров являются эквивалентными. Констатирующий эксперимент создал основу для оценки результатов формирующего воздействия и определения условий развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. Далее мы представим результаты формирующего экспериментального воздействия (итоговая диагностика).

Проведение формирующего экспериментального воздействия выступало в качестве независимой переменной и было представлено программой социально-психологического тренинга «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами социально-психологического обучения, как

основы межличностного взаимодействия и сотрудничества», направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. При этом постоянно подчеркивалось значение коммуникативных навыков для успеха в профессиональной деятельности, что было мотивирующим фактором.

Диагностика результатов включала такие показатели как коммуникативная импульсивность, коммуникативный контроль и показатели коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. После сбора данных производилось статистическое сравнение показателей экспериментальных и контрольных групп при помощи критерия Т-Вилкоксона с целью установления различий между показателями первичной диагностики (теста) и ретеста.

Сначала мы рассмотрим коммуникативную импульсивность в КГ и ЭГ после экспериментального воздействия, которая представлена на Рис.2.4.3.

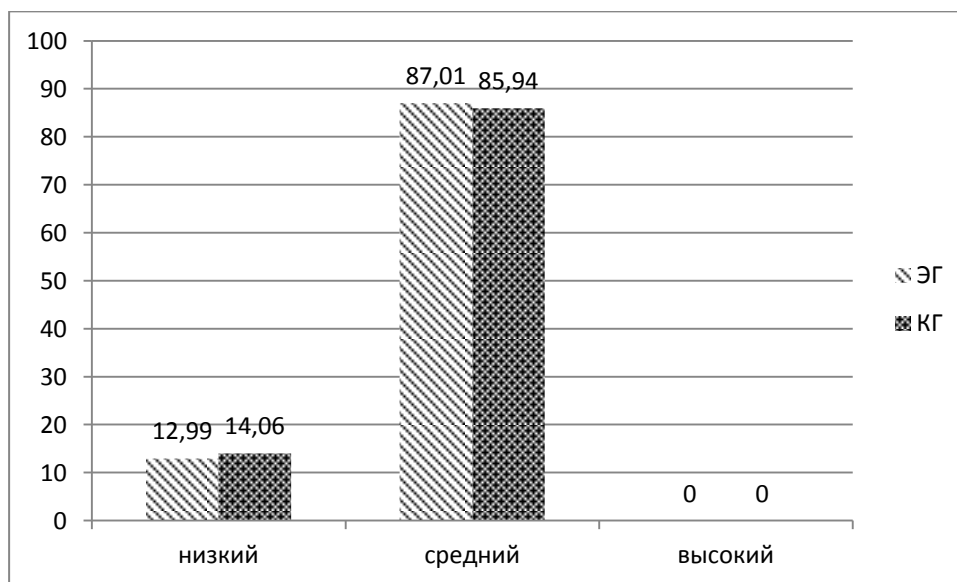


Рис.2.4.3. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения КГ и ЭГ по уровням сформированности коммуникативной импульсивности после экспериментального воздействия (%)

После проведения формирующего эксперимента по результатам мы повторно изучили коммуникативную импульсивность наших испытуемых с помощью методики «Диагностика потенциала коммуникативной импульсивности» (В.А. Лосенков). В КГ сотрудников с низким уровнем коммуникативной импульсивности (14,06%) больше, по сравнению с сотрудниками ЭГ (12,99%). Эти результаты говорят о том, что сотрудники КГ более целенаправленны, имеют ясные ценностные ориентации, проявляют настойчивость в достижении поставленных целей, стремятся доводить начатое дело до конца, чем сотрудники ЭГ. Однако сотрудников ЭГ со средним уровнем коммуникативной импульсивности (87,01%) больше, чем сотрудников КГ (85,94).

Далее мы рассмотрим особенности коммуникативного контроля сотрудников управления социальной защиты населения в ЭГ и КГ после экспериментального воздействия, которые представлены на Рис.2.4.4.

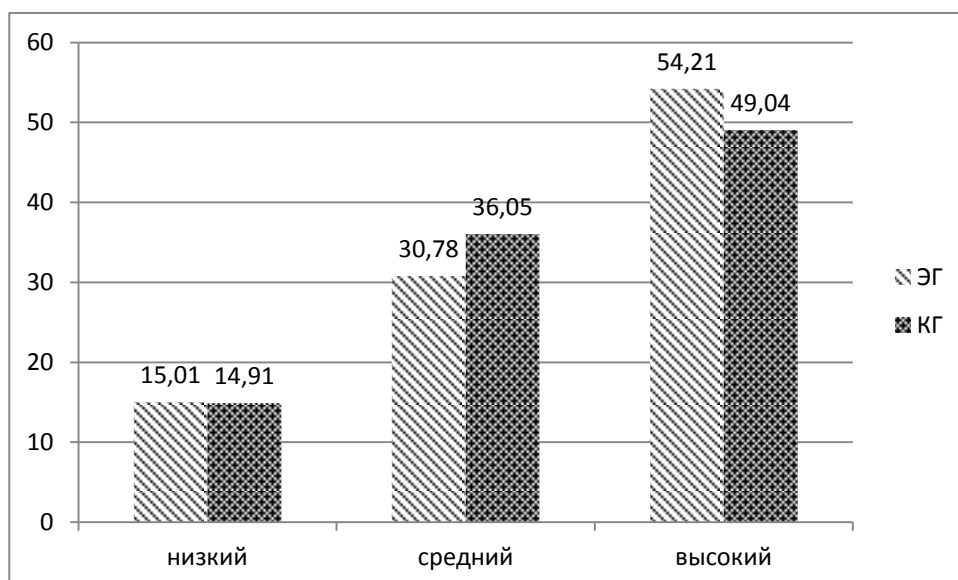


Рис.2.4.4. Распределение сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ по уровням сформированности коммуникативного контроля после экспериментального воздействия (%)

Так же мы повторно изучили коммуникативный контроль наших испытуемых с помощью методики «Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер). В ЭГ и КГ процент сотрудников с низким уровнем

коммуникативного контроля находится на приблизительно равных позициях: в ЭГ (15,01%) и в КГ (14,91).

Процент сотрудников в экспериментальной группе по среднему уровню коммуникативного контроля снизился: у 30,78% наблюдается средний уровень коммуникативного контроля (тенденция к снижению), у 36,5% средний уровень (тенденция к повышению). Однако процент сотрудников ЭГ по высокому уровню коммуникативного контроля выше (54,21%), чем сотрудников КГ (49,04%). В результате формирующего воздействия экспериментальная группа опережает контрольную по этому показателю. Непараметрический статистический критерий для двух независимых выборок U – Манна - Уитни показал нам статистически значимые различия на достоверном уровне статистической значимости $p \leq 0,05$.

Исследование показателей развития коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения после экспериментального воздействия показало следующие результаты (см. Таблицу 2.4.2).

Таблица 2.4.2.

Сравнение показателей развития коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ после экспериментального воздействия

№	Исследуемые показатели	ЭГ	КГ	T _{эмп}
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.				
1	Общительность	17,25	14,03	2,59*
2	Жизнерадостность	10,01	10,56	0,81
3	Чувствительность	14,58	15,02	2,37*
4	Склонность к асоциальному поведению	5,72	5,81	1,19
5	Независимость	9,68	11,04	2,56*
6	Контроль над собой	17,37	15,16	2,79*

7	Коммуникативные умения	16,98	15,07	2,49*
8	Эмоциональная устойчивость	16,01	14,19	2,29*
Коммуникативная толерантность, ср.б.				
1	Непринятие индивидуальности	6,9	4,2	2,89*
2	Использование себя как эталона	4,6	3,8	1,54
3	Категоричность, консервативность	5,0	5,1	0,81
4	Неумение скрывать чувства	5,2	5,3	0,81
5	Стремление переделать партнера	2,8	3,1	1,21
6	Желание сделать партнера удобным	3,2	3,4	0,81
7	Неумение прощать ошибки	2,4	2,9	1,31
8	Нетерпимость к дискомфорту	1,5	1,7	1,0
9	Плохое приспособление	2,8	3,2	1,24

*Примечание: **- $p \leq 0,01$; *- $p \leq 0,05$*

С целью выявления статистических различий по показателям коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения после экспериментального воздействия в экспериментальной группе и контрольной группе после воздействия нами был применен непараметрический статистический критерий для двух зависимых выборок Т-Вилкоксона. В результате чего были обнаружены статистически значимые различия на достоверном уровне статистической значимости $p \leq 0,05$ по таким показателям, как «общительность» ($T_{эмп}=2,59$), «контроль над собой» ($T_{эмп}=2,79$), «коммуникативные умения» ($T_{эмп}=2,49$), «эмоциональная устойчивость» ($T_{эмп}=2,29$). Это означает, что у сотрудников из экспериментальной группы уровень общительности, уровень контроля над собой и уровень эмоциональной устойчивости выше чем у сотрудников из контрольной группы. То есть, сотрудники в целом обладают легкостью и открытостью в общении, зрелостью и спокойствием, но также наблюдается и незначительная тенденция сотрудников к эмоциональной неустойчивости, изменчивости, соблазну поддаваться чувствам. По остальным показателям изменения произошли, но незначительные.

Таким образом, мы имеем основания утверждать, что положительные изменения в экспериментальной группе были обусловлены реализацией развивающей программы.

Далее мы выяснили психологические условия развития коммуникативной компетентности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения. Предстояло определить значимость различия сдвига по показателям коммуникативной импульсивности, коммуникативного контроля и показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Различия свидетельствуют о влиянии независимой переменной (программы «Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами социально-психологического обучения, как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества») на зависимые показатели (коммуникативной компетентности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения). Значимость изменений показателей теста и ретеста измерялась при помощи критерия Т-Вилкоксона, который позволяет ответить на вопрос являются ли изменения в группе статистически достоверными.

Рассмотрим результаты динамики уровня сформированности коммуникативной импульсивности до и после экспериментального воздействия, которые представлены на Рис.2.4.5.

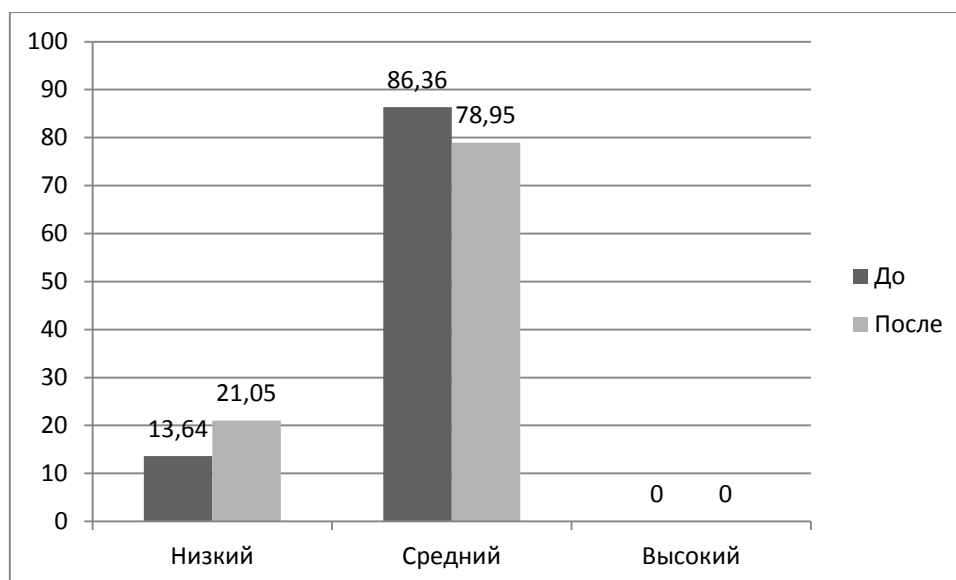


Рис.2.4.5. Распределение сотрудников ЭГ по уровням сформированности коммуникативной импульсивности до и после экспериментального воздействия (%)

В экспериментальной группе как это видно на Рис.2.4.5. значительно увеличилось количество сотрудников с низким уровнем коммуникативной импульсивности (21,05%), по сравнению с первоначальными результатами исследования (13,64%), и уменьшилось количество сотрудников со средним уровнем коммуникативной импульсивности до 78,95%. Эти результаты показывают, что данные сотрудники стали более целенаправленными, имеют ясные ценностные ориентации, проявляют настойчивость в достижении поставленных целей, стремятся доводить начатое дело до конца,

Далее мы провели анализ данных распределения сотрудников экспериментальной группы по уровням сформированности коммуникативного контроля до и после экспериментального воздействия, отображенных на Рис.2.4.6.

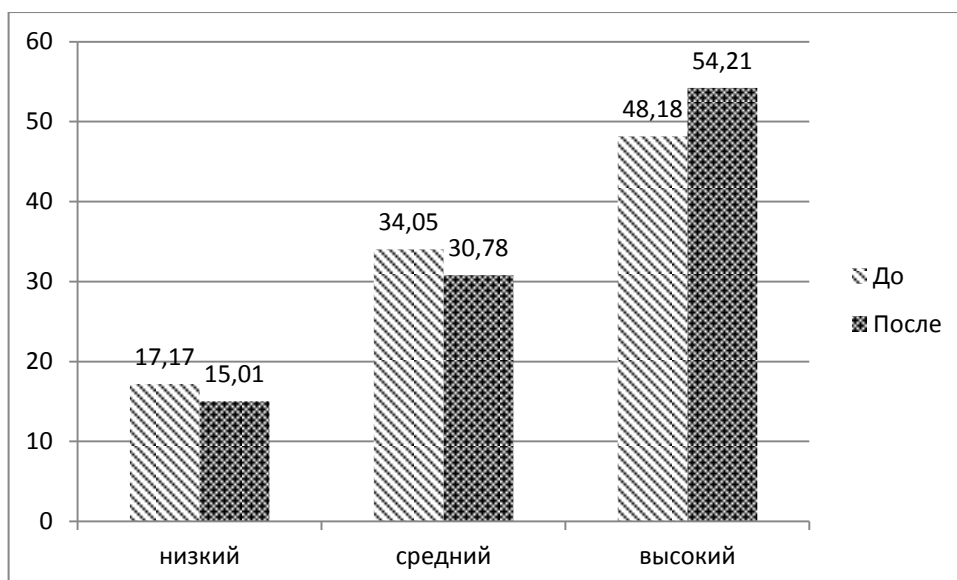


Рис.2.4.6. Распределение сотрудников экспериментальной группы по уровням сформированности коммуникативного контроля до и после экспериментального воздействия (%)

Полученные данные позволяют нам утверждать, что процент сотрудников экспериментальной группы с высоким уровнем коммуникативного контроля значительно вырос по сравнению с первоначальным исследованием с 48,18% до 54,21%. Эти результаты говорят о том, что данные сотрудники постоянно следят за собой; знают, где и как себя вести; хорошо управляют своими эмоциями; гибко реагируют на изменение ситуации в общении; в состоянии предвидеть впечатление, которое могут произвести на окружающих.

Таким образом, мы имеем основания утверждать, что положительные изменения в экспериментальной группе были обусловлены реализацией развивающей программы.

С целью выявления статистических различий по показателям коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в экспериментальной группе до и после воздействия нами был применен непараметрический статистический критерий для двух зависимых выборок Т-Вилкоксона (см. Таблица 2.4.3.).(Приложение 3)

Таблица 2.4.3.

Сравнение показателей развития коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности в ЭГ до и после экспериментального воздействия

№	Изучаемые показатели	Тест	Ретест	T _{эмп}
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.				
1	Общительность	12,59	14,03	4,85**
2	Жизнерадостность	9,96	10,56	0,192
3	Чувствительность	14,19	15,02	0,172
4	Склонность к асоциальному поведению	6,2	5,81	0,185
5	Независимость	9,11	11,04	0,192
6	Контроль над собой	12,95	15,16	3,75**
7	Коммуникативные умения	11,16	15,07	2,55**
8	Эмоциональная устойчивость	11,14	14,19	3,57**
Коммуникативная толерантность, ср.б.				
1	Непринятие индивидуальности	5,8	6,9	2,98**
2	Использование себя как эталона	4,1	4,6	0,63
3	Категоричность, консервативность	5,1	5,0	0,77
4	Неумение скрывать чувства	5,5	5,2	0,77
5	Стремление переделать партнера	3,5	2,8	1,67
6	Желание сделать партнера удобным	3,8	3,2	0,63
7	Неумение прощать ошибки	3,8	2,9	1,77**
8	Нетерпимость к дискомфорту	1,9	1,7	0,77
9	Плохое приспособление	3,8	3,2	1,89**

Примечание: ** - $p \leq 0,01$; * - $p \leq 0,05$

В результате чего были обнаружены статистически значимые различия на высоком уровне статистической значимости $p \leq 0,01$ по показателям коммуникативных социальных компетенций, а именно «Общительность» ($T_{эмп}=4,85$), «Контроль над собой» ($T_{эмп}=3,75$), «Коммуникативные умения» ($T_{эмп}=2,55$), «Эмоциональная устойчивость» ($T_{эмп}=3,57$). Следует отметить, что показатель «Склонность к асоциальному поведению» ($T_{эмп}=3,77$) имеет тенденцию к снижению, т.е. у сотрудников экспериментальной группы

уровень коммуникативной социальной компетенции и его компоненты на контрольном этапе превышает уровень исследуемых признаков на этапе констатирующей диагностики. Полученные результаты, могут говорить о том, что сотрудники стали более открытые в общении, эмоционально устойчивы, более спокойны, стали контролировать свои эмоции.

Также были обнаружены статистически значимые различия на высоком уровне статистической значимости $p \leq 0,01$ по показателям коммуникативной толерантности, а именно «Непринятие индивидуальности» ($T_{эмп} = 2,98$), «Неумение прощать ошибки» ($T_{эмп} = 1,77$), «Плохое приспособление» ($T_{эмп} = 1,89$). Следовательно, можно сказать, что у сотрудников экспериментальной группы уровень коммуникативной толерантности и ее компоненты на контрольном этапе превышают уровень исследуемых признаков на этапе констатирующей диагностики. А именно, полученные результаты свидетельствуют о приобретении умения сотрудниками понимать или принимать индивидуальные особенности других людей, не подогнать других участников коммуникации под себя, к своему характеру, привычкам, притязаниям, научились прощать другому его ошибки, неловкость.

Далее с целью выявления статистических различий по показателям коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в контрольной группе до и после воздействия нами также был применен непараметрический статистический критерий для двух зависимых выборок Т-Вилкоксона (см. Таблица 2.4.4).

Таблица 2.4.4.

Сравнение показателей развития коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности в КГ до и после экспериментального воздействия

№	Изучаемые показатели	Тест	Ретест	T _{эмп}
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.				
1	Общительность	14,03	15,71	2,0*
2	Жизнерадостность	10,56	10,5	0,21
3	Чувствительность	15,02	14,95	0,81
4	Склонность к асоциальному поведению	5,81	5,68	1,09
5	Независимость	11,04	11,04	1,6
6	Контроль над собой	15,16	16,02	1,54
7	Коммуникативные умения	15,07	15,09	0,83
8	Эмоциональная устойчивость	14,19	14,25	0,8
Коммуникативная толерантность, ср.б.				
1	Непринятие индивидуальности	4,2	4,0	0,22
2	Использование себя как эталона	3,8	3,9	1,09
3	Категоричность, консервативность	5,1	5,0	1,7
4	Неумение скрывать чувства	5,3	5,3	0,0
5	Стремление переделать партнера	3,1	2,9	0,15
6	Желание сделать партнера удобным	3,4	3,9	1,19
7	Неумение прощать ошибки	2,9	2,1	1,61
8	Нетерпимость к дискомфорту	1,7	1,4	1,54
9	Плохое приспособление	3,2	3,0	0,81

Примечание: **- $p \leq 0,01$; *- $p \leq 0,05$

Полученные данные показывают, что по шкале «Общительность» ($T_{эмп}=2,0$) коммуникативных социальных компетенций прослеживается достоверность различий $p \leq 0,05$. Эти результаты говорят о том, что у сотрудников контрольной группы после экспериментального воздействия уровень общительности вырос. По остальным показателям коммуникативной социальной компетенции, а так же по показателям

коммуникативной толерантности в контрольной группе статистически значимых изменений не наблюдается.

Таким образом, в результате проведенного анализа развития показателей коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения до и после формирующего этапа эксперимента мы пришли к следующим выводам:

1) В экспериментальной группе произошли значимые изменения в развитии показателей коммуникативной импульсивности, коммуникативного контроля, коммуникативных социальных компетенций и показателей коммуникативной толерантности. Среднее значение по всем изучаемым показателям стало выше после реализации развивающей программы, т.е. можно утверждать, что возросло количество сотрудников обладающих высоким уровнем развития коммуникативных навыков, для которых характерно желание передавать и получать информацию, активно высказывать свое мнение, умеющих использовать весь арсенал вербальных и невербальных средств общения, свободно выражать свои мысли, адекватно оценивать и контролировать свои коммуникативные действия.

2) В контрольной группе также произошли изменения: отмечена положительная динамика в развитии уровня общительности. Однако, согласно результатам статистической обработки данных изменения нельзя считать существенными. По остальным показателям коммуникативных социальных компетенций и показателей коммуникативной толерантности в контрольной группе статистически значимых изменений не наблюдается.

Таким образом, наша гипотеза, что развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения становится возможным через специально организованную программу, включающую социально-психологический тренинг, учебно-ролевые игры, дискуссии, посредством которых сотрудники обучаются умению слушать и

понимать подтексты, умению излагать мысли, анализировать высказывания, проявлять самоорганизацию в общении, нашла свое экспериментальное подтверждение. Но наше исследование требует дополнительного изучения с подключением таких показателей как стаж, возраст, пол испытуемых, развитие эмпатии, посредством методов активного социально-психологического обучения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Под коммуникативными навыками сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы понимаем способность человека взаимодействовать с другими людьми, адекватно интерпретируя получаемую информацию, а также правильно ее передавая. Эти навыки очень важны в обществе, когда ежедневно необходимо взаимодействовать со многими людьми. Профессия «социальный работник» обязывает уделять им больше внимания, поскольку в определенных видах деятельности основным методом работы является общение. Так же существуют различные критерии развития коммуникативных навыков.

По мнению Г.М. Андреевой существует 3 группы умений, каждая из которых соответствует одной из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной). Группа умений, соответствующая коммуникативной стороне общения, - это цели, мотивы, средства и стимулы общения, умения четко излагать мысли, аргументировать, анализировать высказывания. Другая группа соответствует перцептивной стороне общения и включает понятия эмпатии, рефлексии, саморефлексии, умения слушать и слышать, правильно интерпретировать информацию, понимать подтексты. Третья группа - интерактивная сторона общения: понятие о соотношении рационального и эмоционального факторов в общении, самоорганизация общения, умение проводить беседу, собрание, увлечь за собой, сформулировать требование, умение поощрять, наказывать, общаться в конфликтных ситуациях. Все перечисленные критерии и стали основой изучения нашей проблемы.

Мы считаем, что развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения возможно с помощью методов активного социально-психологического обучения.

Методы активного социально-психологического обучения представляют собой новое перспективное направление развития психологических наук, направленное на повышение эффективности формирования коммуникативной компетенции, личностное развитие, формирование адекватных навыков рефлексии и саморефлексии всех участников взаимодействия. Проанализировав все многообразие методов активного социального – психологического обучения самыми эффективными методами для развития коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения мы считаем социально-психологические тренинги; дискуссии посредством создания проблемной ситуации; игровые методы, коммуникативные игры.

Анализ состояния уровня сформированности коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения показал, что половина сотрудников имеет средний уровень развития коммуникативных навыков, который говорит о том, что эти сотрудники испытывают интерес к установлению межличностных контактов, проявляют инициативу в коммуникативном взаимодействии, но часто слабо представляют свою стратегию, вследствие чего не всегда достигают поставленной цели. Сотрудников с низким уровнем коммуникативных навыков 26,2 %, это говорит нам о том, что они демонстрируют отсутствие интереса к общению как к процессу межличностного взаимодействия, не стремятся к межличностным контактам, не расположены к проявлению сотрудничества в процессе общения. 22,7 % сотрудников обладают высоким уровнем развития коммуникативных навыков, это говорит о том, что они умеют использовать весь арсенал вербальных и невербальных средств общения; свободно выражают свои мысли; адекватно оценивают и контролируют свои коммуникативные действия; демонстрируют устойчивое стремление к установлению и поддержанию контактов; способны преодолевать возникающие в процессе общения трудности. Показатели

коммуникативной компетентности сотрудников находятся на разных уровнях выраженности, из которых самыми выраженными являются «эмоциональная устойчивость» и «независимость». У большинства сотрудников управления социальной защиты и занятости населения преобладает средний уровень сформированности коммуникативного контроля - 43,2%, который проявляется непосредственностью в общении, отношении искренности к другим, но наряду с этим, такие люди сдержаны в эмоциональных проявлениях, соотносят свои реакции с поведением окружающих людей. Наиболее выраженным показателем коммуникативной толерантности является «неприятие индивидуальности» это свидетельствует о неумении либо о нежелании понимать или принимать индивидуальные особенности других людей; «неумение скрывать чувства» данный показатель говорит о предрасположенности сотрудников к неумению скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров, а так же показатель «категоричность, консервативность» который говорит о том, что у данных сотрудников присутствует категоричность или консервативность в оценках людей, которым не хватает гибкости и широты кругозора.

В результате проведенного анализа развития показателей коммуникативных социальных компетенций, показателей коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения до и после формирующего этапа эксперимента мы пришли к следующим выводам:

1) В экспериментальной группе произошли значимые изменения в развитии показателей коммуникативной импульсивности, коммуникативного контроля, коммуникативных социальных компетенций и показателей коммуникативной толерантности. Среднее значение по всем изучаемым показателям стало выше после реализации развивающей программы, то есть можно утверждать, что возросло количество сотрудников обладающих

высоким уровнем развития коммуникативных навыков, для которых характерно желание передавать и получать информацию, активно высказывать свое мнение, умеющих использовать весь арсенал вербальных и невербальных средств общения, свободно выражать свои мысли, адекватно оценивать и контролировать свои коммуникативные действия.

2) В контрольной группе также произошли изменения: отмечена положительная динамика в развитии уровня общительности. Однако, согласно результатам статистической обработки данных изменения нельзя считать существенными. По остальным показателям коммуникативных социальных компетенций и показателей коммуникативной толерантности в контрольной группе статистически значимых изменений не наблюдается.

Таким образом, наша гипотеза, что развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения становится возможным через специально организованную программу, включающую социально-психологический тренинг, учебно-ролевые игры, дискуссии, посредством которых сотрудники обучаются умению слушать и понимать подтексты, умению излагать мысли, анализировать высказывания, проявлять самоорганизацию в общении, нашла свое экспериментальное подтверждение. Но наше исследование требует дополнительного изучения с подключением таких показателей как стаж, возраст, пол испытуемых, развитие эмпатии, посредством методов активного социально-психологического обучения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аверин А.Н. Кадровая и социальная политика организации: учебн. пособ. / А.Н. Аверин. – М.: РАГС, 2014. – 224 с.
2. М.А. Василица. Основы теории коммуникации:.- М.: Гардарики, 2006. - 615 с.: ил.
3. Алавидзе Т. А. Социальная психология в современном мире. - М. , 2002.- 159 с.
4. Баистракова Н. С. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие / Н. С. Баистракова. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2014. – 265 с.
5. Бондалетов В.В. Гражданское общество и общественный контроль: проблемы реализации. // Человеческий капитал. -2017. -№ 10 (22). С. 26-27.
6. Василенко, М. А. Основы социально-психологического тренинга / М.А. Василенко. - М.: Феникс, 2014. - 128 с.
7. Вачков И.В. Психологический тренинг. Методика и методология проведения. – М.: Эксмо, 2017. – 560 с.
8. Виниченко М.В. Инновационное развитие личности в ходе подготовки по управленческим специальностям. // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - 2014. - № 4 (13). - С.21-25.
9. Виниченко М.В. Современные проблемы организации труда персонала и управление его безопасностью.– Москва, 2014. - 325 с.
10. Гончарук А.Ю. Общественно-образовательные основы инновационных подходов в нравственно-эстетическом воспитании юношества в контексте системы социально-педагогической эмотивации. Ученые записки Российского государственного социального университета.- 2013. - № 1 (112). С. 64-71.

11. Горский Д.А. Социально-психологический тренинг как средство формирования профессиональной компетентности государственных гражданских служащих // Научные труды Московского гуманитарного университета. - 2017, № 3. –С. 58-64.
12. Гусева Н. В. Коммуникативные способности в профессиональной деятельности руководителя образовательного учреждения // Молодой ученый. — 2011. — №10. Т.2. — С. 118-131.
13. Дуплий Е.В. Основные проблемы в учебном делопроизводстве РГСУ. // Материалы Ивановских чтений. - 2015. -№ 5. - С. 216-222.
14. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. 4-е изд. – М.: 2016. – 695 с.
15. Ерина Е. Л. Управление персоналом в социальном учреждении / Е. Л. Ерина. – Екатеринбург: УрГУ, - 2012. – 180 с.
16. Кириллов А.В. Системы интенсивного обучения персонала. // Управленческие науки. - 2014. - № 2 (11). С. 70-77.
17. Жаворонков, А.В. Российское общество: потребление, коммуникация и принятие решений / А.В. Жаворонков. - М., Вершина, 2007.
18. Кириллов А.В., Виниченко М.В., Мельничук А.В., Макушкин С.А. Проблемные вопросы развития технологий управления персоналом в отечественной практике и пути их решения: Монография. М.: Русайнс, - 2015. — 280 с.
19. Макушкин С.А. Использование технических средств обучения в учебном процессе. // Материалы Ивановских чтений. -2015. -№ 4. - С. 163-165.
20. Мартынов Л.М., Яценко В.В., Сивоглаз А.Н. Менеджмент способностей сотрудников для управления персоналом с использованием информационно-коммуникационных технологий // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 9-4. – С. 689-692.

21. Мельничук А. В. Геймификация как инструмент повышения уровня мотивации персонала современной организации // Стратегии социального развития современного общества: Российские и мировые тренды. Сборник материалов XIV Международного социального конгресса. Москва, -2015. - С. 318-320.

22. Мельничук Ю.А. Роль и место геймификации в системе обучения персонала в российских компаниях. // В книге: Стратегии социального развития современного общества: российские и мировые тренды Сборник материалов XIV Международного социального конгресса. 2015. - С. 320-321.

23. Поворина Е.В. Концепция доступности услуг: теоретические и практические аспекты. // Сервис в России и за рубежом. - 2018. - № 3 (18). С. 115- 119.

24. Поликарпов М.А. Elearning сегодня: от дорогой игрушки к удобному инструменту // Hr-Journal. - 2015.- № 6. С.15-21.

25. Потуткова, С. А. «Мягкие» коммуникативные навыки (Soft Skills) сотрудников как фактор повышения качества социального обслуживания / С. А. Потуткова // Отечественный журнал социальной работы. - 2017. - № 3. - С. 110-117.

26. Социально-психологический тренинг как метод воздействия на личностные и поведенческие характеристики людей // Novainfo – Режим доступа: <https://novainfo.ru/article/1598>

27. Фролова Е.В. Управленческие практики и модель модернизации социальной инфраструктуры муниципальных образований России. Москва.- 2014.- 452 с.

28. Фролова Е.В. Факторы развития инфраструктуры муниципальных образований в условиях региональной дифференциации. - Ученые записки Российского государственного социального университета. - 2012. - № 6. С. 16-24.

29. Штроо В. А. Методы активного социально-психологического обучения. Учебник и практикум / В.А. Штроо. - М.: Юрайт,- 2015. - 278 с.
30. Алавидзе Т. А. Социальная психология в современном мире. - М. , 2002.
31. Андреева, Г.М. Социальная психология - М., 2006.
32. Мудрик А.В. Социальная педагогика. М.: Издательский центр «Академия», 2010. 200 с.
33. Наследов А.Д. SPSS 19: профессиональный статистический анализ данных. – СПб.: Питер, 2011. – 400 с.
34. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Зарубежная социальная психология XX столетия: Теоретические подходы, 2011, с.75
35. Эльконин Д.Б. Психология игры. М.: Владос, 2013. с.368.
36. Александрова, О.А. Формирование коммуникативных умений общения [Текст] / О.А. Александрова. – М. : Просвещение, 2005. – 26 с. 3.
37. Бондалетов В.В. Гражданское общество и общественный контроль: проблемы реализации. // Человеческий капитал. -2017. -№ 10 (22). С. 26-27.
38. Борисова Е.М., Логинова Г.П., Мдивани М.О. Диагностика некоторых профессиональных способностей управленческих кадров//Мир психологии, 1997, №3. С.125-136.
39. Езова С.А. Коммуникативная компетенция // Научные и технические библиотеки. - 2008. - № 4.-с.26-28.
40. Ерина Е. Л. Управление персоналом в социальном учреждении / Е. Л. Ерина. – Екатеринбург: УрГУ, - 2012. – 180 с.
41. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении Текст. / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. — М.: Изд-во Моск. ун—та, 1991. — 96 с.
42. Зазыкин В.Г. Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма государственных служащих // Российское государство и государственная служба на современном этапе. – М., 1999. – С. 295-296.

43. Знаменская, С.В. Теоретические аспекты изучения проблемы развития коммуникативных умений / Ставрополь : СГУ, 2003. – С. 36-37.
44. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности// Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика», №13(68), 2006.- С.225-227.
45. Ярославцева Е.И. Человек в современной сетевой парадигме: [опыт синергетического подхода: монография] / Елена Ярославцева; Российская академия наук, Институт философии.- Москва: Канон+, 2011.- 351 с. 260.
46. Alpetkin C. Towards in intercultural communicative competence. ELT journal.- Oxford University Press, 2002, 57-64 p.
47. Cenin M. Podstawy teoretyczne stosownych metod treningu psychologicznego// Acta Bratisl. Pr. Psychol. 1990.-№ 22.-p.35-64.
48. Савруцкая Е.П. Феномен коммуникации в современном мире // Актуальные проблемы теории коммуникации: Сбю науч. Трудов.- Спб. ГПУ, 2004.- С.75-85.
49. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. - СПб.: ООО «Речь», 2004. - 350с.
50. Социально-психологический тренинг как метод воздействия на личностные и поведенческие характеристики людей // Novainfo – Режим доступа: <https://novainfo.ru/article/1598>
51. Титова С.В. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / С. В. Титовой. — СПб. : Питер, 2009. — 176 с.
52. Мартынов Л.М., Яценко В.В., Сивоглаз А.Н. Менеджмент способностей сотрудников для управления персоналом с использованием информационно-коммуникационных технологий // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 9-4. – С. 689-692.
53. Матьяш О.И. Анализ коммуникативной компетентности российских специалистов в организационном общении. - М., 2003.-196 с

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Диагностические методики в порядке из предъявления

1. «Методика диагностики потенциала коммуникативной импульсивности» (В.А. Лосенков)

Данная методика предназначена для определения уровня коммуникативной импульсивности. Опросник включает в себя 20 вопросов, к каждому вопросу дана четырехбалльная шкала ответов.

Инструкция: выберите из четырех вариантов ответа (а, б, в, г) один вариант.

1. Если Вы беретесь за какое-то дело, то всегда доводите его до конца?
 - а) определенно да;
 - б) пожалуй, да;
 - в) пожалуй, нет;
 - г) нет, не всегда.
2. Вы всегда спокойно реагируете на резкие или неудачные замечания в свой адрес?
 - а) определенно да;
 - б) пожалуй, да;
 - в) пожалуй, нет;
 - г) нет, не всегда.
3. Вы всегда выполняете свои обещания?
 - а) определенно да;
 - б) пожалуй, да;
 - в) пожалуй, нет;
 - г) определенно нет.
4. Вы часто говорите и действуете под влиянием минутного настроения?
 - а) очень часто;
 - б) довольно часто;
 - в) довольно редко;
 - г) почти никогда.
5. В критических, напряженных ситуациях вы хорошо владеете собой?
 - а) да, всегда владею;
 - б) пожалуй, всегда;
 - в) пожалуй, нет;
 - г) нет, не владею.
6. У вас часто без видимых или достаточно веских причин меняется настроение?
 - а) такое случается очень часто;
 - б) бывает время от времени;
 - в) такое случается редко;
 - г) такого вовсе не бывает.
7. Вам часто приходится делать что-то наспех, когда поджимают сроки?
 - а) определенно да;
 - б) пожалуй, да;
 - в) пожалуй, нет;
 - г) определенно нет.
8. Вы могли бы назвать себя целеустремленным человеком?

- а) да, определенно мог бы;
- б) пожалуй, мог бы;
- в) скорее всего, не мог бы;
- г) нет, определенно не мог бы.

9. В словах и поступках вы придерживаетесь пословицы «Семь раз отмерь, один раз отрежь!»?

- а) да, всегда;
- б) часто;
- в) редко;
- г) нет, почти никогда.

10. Вы подчеркнуто равнодушны к тем, кто несправедливо ворчит и задирает Вас, например, в автобусе или трамвае?

- а) так я реагирую почти всегда;
- б) так я реагирую довольно часто;
- в) я редко так реагирую;
- г) я никогда так не реагирую.

11. Вы сомневаетесь в своих силах и способностях?

- а) да, часто;
- б) иногда;
- в) редко;
- г) почти никогда.

12. Вы легко увлекаетесь новым делом, но можете быстро к нему охладеть?

- а) определенно да;
- б) пожалуй, да;
- в) пожалуй, нет;
- г) нет, не всегда.

13. Вы умеете сдерживаться, когда кто-либо из начальства заслуженно Вас упрекает?

- а) определенно да;
- б) пожалуй, да;
- в) пожалуй, нет;
- г) определенно нет.

14. Вам кажется, что Вы еще не нашли себя?

- а) согласен, именно так оно и есть;
- б) скорее всего это так;
- в) с этим я вряд ли соглашусь;
- г) я с этим определенно не согласен.

15. Может ли под влиянием каких-либо обстоятельств Ваше мнение о самом себе не раз изменяться?

- а) наверняка так;
- б) весьма вероятно;
- в) маловероятно;
- г) почти вероятно.

16. Обычно Вас трудно вывести из себя?

- а) определенно да;
- б) пожалуй, да;
- в) пожалуй, нет;
- г) определенно нет.

17. У Вас возникают желания, которые по разным обстоятельствам неосуществимы?

- а) такие желания возникают у меня часто;
- б) такие желания возникают время от времени;

- в) у меня редко возникают подобные желания;
- г) заведомо неосуществимых желаний у меня не возникает.

18. Обсуждая с кем-либо важные жизненные проблемы, Вы замечаете, что Ваши собственные взгляды еще не вполне определились?

- а) да, часто замечаю;
- б) иногда замечаю;
- в) замечаю довольно редко;
- г) так почти никогда не случается.

19. Случается ли, что какое-то дело Вам так надоедает, что не закончив его, Вы беретесь за новое?

- а) да, так часто случается;
- б) иногда так бывает;
- в) так бывает довольно редко;
- г) так почти никогда не случается.

20. Вы несколько неуравновешенный человек?

- а) определенно да;
- б) пожалуй, да;
- в) пожалуй, нет;
- г) определенно нет.

Обработка и интерпретация результатов

В процессе обработки результатов подсчитывают величину показателя импульсивности (Пи). Он представляет собой сумму баллов, набранную по шкалам всего тест-опросника.

В данном тест-опроснике четырех балльная шкала ответов.

Для вопросов 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 13, 16 номер шкалы соответствует количеству баллов, то есть 1, 2, 3 или 4.

Для вопросов 4, 6, 7, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20 баллы подсчитываются по шкале в обратном порядке, то есть шкале 1 соответствуют 4 балла; шкале 2-3 балла, шкале 3-2 балла и шкале 1-4 балла.

Таким образом, показатель импульсивности может варьировать у разных людей от 20 до 80 баллов.

Импульсивность – это черта, противоположная волевым качествам: целеустремленности и настойчивости. Чем больше величина показателя импульсивности (Пи), тем выше импульсивность.

Уровень импульсивности может быть охарактеризован как высокий, средний и низкий. Если величина Пи в пределах 66-80, то импульсивность высокого уровня, то есть выражена сильно; если величина Пи от 35 до 65, то уровень средний, импульсивность умеренная, а если 34 и менее – то импульсивность низкого уровня. Высокий уровень импульсивности характеризует человека с недостаточным самоконтролем в общении и деятельности. Импульсивные люди часто имеют неопределенные жизненные планы, у них нет устойчивых интересов, увлекаются то одним, то другим.

Люди с низким уровнем импульсивности, наоборот, целенаправленны, имеют ясные ценностные ориентации, проявляют настойчивость в достижении поставленных целей, стремятся доводить начатое дело до конца.

Если импульсивность высока, то следует составить программу самовоспитания, направленную на снижение и увеличение целенаправленности. При этом следует учесть особенности локуса субъективного контроля.

2. «Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер)

Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Согласно М. Шнайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций.

Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Инструкция. Внимательно прочитайте 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как верное (В) или неверное (Н) применительно к себе, поставив рядом с каждым пунктом соответствующую букву.

Опросник

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я смог бы свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что мои переживания более глубоки, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях в общении с другими людьми я часто веду себя по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Обработка и интерпретация

По 1 баллу начисляется на ответ «Н» на вопросы 1, 5, 7 и за ответ «В» на все остальные вопросы. Подсчитывается сумма баллов.

0-3 балла - низкий коммуникативный контроль; высокая импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

4-6 баллов - средний коммуникативный контроль; в общении непосредствен, искренне относится к другим. Но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих людей.

7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль; постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций.

3. «Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК)» (В.В. Бойко)

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности. Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем, чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Методика включает в себя следующие показатели: общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, жизнерадостность, чувствительность, независимость, самоконтроль, склонность к асоциальному поведению.

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

1. сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;

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

Помните следующие правила:

-не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову;

-старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т.п. Таких ответов должно быть как можно меньше;

-ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;

-отвечайте как можно более искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

Памятка экспериментатору

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

Тестовый материал

1.Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:

- а) да;
- б) не уверен;
- с) нет

2. Я предпочел бы снимать дачу:

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

3.Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:

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

4.По-моему, интереснее быть:

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

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

- а) да;
- б) не знаю;
- с) нет.

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

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

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

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

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

- а) острый;
- б) резать;
- с) точить.

9.Почти все родственники хорошо ко мне относятся:

- а) да;
- б) не знаю;
- с) нет.

10.Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:

- а) да, это верно;
- б) не уверен;
- с) нет.

11.Я никогда ни на кого не сержусь:

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

12.При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать:

- а) столяром или поваром;
- б) не знаю, что выбрать;
- с) официантом в хорошем ресторане.

13.Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:

- а) да;
- б) не уверен;
- с) нет.

14.В школе я предпочитал:

- а) уроки музыки (пения);
- б) затрудняюсь сказать;
- с) занятия в мастерских, ручной труд.

15.Мне определенно не везет в жизни:

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

16.Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:

- а) очень редко;
- б) от случая к случаю;
- с) довольно часто.

17.Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:

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

18.«Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:

- а) улыбка;
- б) успех;
- с) счастливый.

19.Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:

- а) да;
- б) когда как;
- с) нет.

20.В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:

- а) да;

б) не уверен;

с) нет.

21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:

а) да;

б) затрудняюсь ответить;

с) нет.

22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:

а) лесничим;

б) трудно выбрать;

с) учителем старших классов.

23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:

а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);

б) примерно раз в неделю (как большинство);

с) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).

24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:

а) да;

б) нечто среднее;

с) нет.

25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:

а) да;

б) когда как;

с) нет.

26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:

а) да;

б) не уверен;

с) нет.

27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:

а) это верно;

б) не уверен;

с) это неверно.

28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:

а) свеча;

б) луна;

с) лампа.

29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:

а) да;

б) верно нечто среднее;

с) нет.

30. Мои друзья:

а) меня не подводили;

б) изредка;

с) довольно часто.

31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:

а) да;

б) затрудняюсь ответить;

с) нет.

32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:

а) дальше работать над ним в лаборатории;

б) трудно выбрать;

- с) позаботиться о его практическом использовании.
33. У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - с) нет.
34. Мне больше нравится читать:
- а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - с) роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - с) нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
- а) если я обсуждаю их с другими;
 - б) верно нечто среднее;
 - с) если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали
- а) верно;
 - б) среднее;
 - с) неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
- а) храбрый;
 - б) беспокойный;
 - с) ужасный.
39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:
- а) да;
 - б) по-разному;
 - с) нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - с) неверно.
41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - с) нет.
42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:
- а) беседовать с заказчиками, клиентами;
 - б) нечто среднее;
 - с) вести отчеты и другую документацию.
43. Я считаю, что:
- а) нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
 - б) нечто среднее между «а» и «в»;
 - с) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.
44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:
- а) да;
 - б) не уверен;

- с) нет.
45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - с) нет.
46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:
- а) очень;
 - б) немного;
 - с) совсем не беспокоит.
47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - с) никогда.
48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:
- а) $\frac{3}{7}$;
 - б) $\frac{3}{9}$;
 - с) $\frac{3}{11}$.
49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - с) нет.
50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:
- а) я отношусь к этому спокойно;
 - б) нечто среднее;
 - с) испытываю к ним чувство презрения.
51. Иногда мне очень хочется выругаться:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - с) нет.
52. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть:
- а) адвокатом;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - с) штурманом или летчиком.
53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - с) нет.
54. Я люблю музыку:
- а) легкую, живую;
 - б) нечто среднее;
 - с) эмоционально насыщенную, сентиментальную.
55. Самое трудное для меня – это справиться с собой:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - с) неверно.
56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - с) нет.

57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - с) нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:
- а) тюрьма;
 - б) грешный;
 - с) укравший.
59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - с) нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
- а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
 - б) верно нечто среднее;
 - с) это портит мне удовольствие и злит меня.
61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - с) нет.
62. Мне кажется, интереснее быть:
- а) художником;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - с) директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - с) не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
- а) согласен;
 - б) нечто среднее;
 - с) нет.
65. Я любил школу:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - с) нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
- а) читая хорошо написанную книгу;
 - б) верно нечто среднее;
 - с) участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - с) не согласен.
68. АВ так относится к ГВ, как СР к :
- а) ПО;
 - б) ОП;
 - с) ТУ.

69. Обычно я удовлетворен своей судьбой:

- а) да;
- б) не знаю;
- с) нет.

70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:

- а) согласен;
- б) нечто среднее;
- с) не согласен.

71. Не все мои знакомые мне нравятся:

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

72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:

- а) я согласился бы;
- б) не знаю, что сделал бы;
- с) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.

73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:

- а) согласен;
- б) не уверен;
- с) не согласен.

74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:

- а) да;
- б) не уверен;
- с) нет.

75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:

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

76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:

- а) в коллективе;
- б) не знаю, что выбрать;
- с) самостоятельно.

77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:

- а) всегда;
- б) обычно;
- с) только если это практически возможно.

78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:

- а) скорый;
- б) наилучший;
- с) быстрееший.

79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:

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

80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:

- а) да;

б) нечто среднее;

с) нет.

81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:

а) да;

б) затрудняюсь ответить;

с) нет.

82. У меня было:

а) очень мало выборных должностей;

б) несколько;

с) много выборных должностей.

83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:

а) да;

б) нечто среднее;

с) нет.

84. На улице я останавливаюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:

а) да;

б) не уверен;

с) нет.

85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:

а) да;

б) не уверен;

с) нет.

86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:

а) да;

б) верно нечто среднее;

с) нет.

87. Разговаривая, я склонен:

а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;

б) верно нечто среднее;

с) прежде хорошенько собраться с мыслями.

88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X000XX000XXX:

а) 0XXX;

б) 00XX;

с) X000.

89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:

а) да;

б) нечто среднее;

с) нет.

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

а) часто;

б) изредка;

с) практически никогда.

91. Я каждый день прочитываю всю газету:

а) да;

б) трудно сказать;

с) нет.

92. К дню рождения, к праздникам:

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

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

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

94. В школе я предпочитал:

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

95. Кое-кто затаил злобу против меня:

- а) да;
 б) не знаю;
 с) нет.

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

- а) да;
 б) нечто среднее;
 с) нет.

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

- а) да;
 б) не уверен;
 с) нет.

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

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

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

- а) да;
 б) по-разному;
 с) нет.

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

- а) да;
 б) нечто среднее;
 с) нет.

Обработка и интерпретация результатов теста

Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

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

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

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

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.

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

- В случае несовпадения – 0 баллов.

Ключ к тесту

	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
I	с	1а	1с	1с	1а	1с	1с	1с	1а	1а
	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
I	а	2с	2с	2с	2а	2а	2с	2а	2с	2а
	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9

II	a	3a	3a	3c	3c	3a	3c	3c	3a	3c	
I		4	1	2	3	4	5	6	7	8	9
V	c	4a	4c	4c	4a	4c	4a	4a	4a	4a	4a
V	a	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9
V	a	5a	5c	5a	5c	5a	5c	5c	5a	5a	5a
V	€	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
I	c	6a	6a	6c	6a	6a	6c	6c	6a	6c	
V		7	1	2	3	4	5	6	7	8	9
II	c	7a	7a	7a	7c	7c	7c	7a	7c	7a	
V		8	1	2	3	4	5	6	7	8	9
III	b	8b	8b	8c	8b	8c	8b	8c	8b	8a	
I		9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
X	c	9c	9a	9c	9a	9a	9c	9a	9a	9c	
X		1	2	3	4	5	€	7	8	9	1
X	0c	0a	0a	0c	0a	0a	0c	0a	0c	00a	

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

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

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

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

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

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

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

Уровневая оценка факторов (в баллах):

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

4. «Методика диагностики коммуникативной толерантности»

(В.В.Бойко)

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В.В.Бойко (*Практическая психодиагностика*, 1998), позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная

толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Ниже представлены пункты опросника, сгруппированные в 9 шкал. Бланк предъявляется респондентам без названий шкал.

Обработка результатов

По каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим. Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности.

Бланк методики

Инструкция: *Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где*

0 – совсем неверно,

1 – верно в некоторой степени,

2 – верно в значительной степени,

3 – верно в высшей степени.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

№	Утверждения	Баллы
1.	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2.	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3.	Шумные детские игры я переношу с трудом	
4.	Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
5.	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
Всего:		

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей.

№	Утверждения	Баллы
6.	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
7.	Меня раздражают любители поговорить	
8.	Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе	
9.	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
10.	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
Всего:		

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

№	Утверждения	Баллы
11.	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
12.	Так называемые “новые русские” обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
13.	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны	
14.	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
15.	Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем	
Всего:		

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

№	Утверждения	Баллы
16.	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
17.	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
18.	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
19.	Мне неприятны самоуверенные люди	
20.	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
Всего:		

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

№	Утверждения	Баллы
21.	Я имею привычку поучать окружающих	
22.	Невоспитанные люди возмущают меня	
23.	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
24.	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
25.	Я люблю командовать близкими	
Всего:		

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным"

№	Утверждения	Баллы
26.	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
27.	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
28.	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
29.	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
30.	Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	
Всего:		

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

№	Утверждения	Баллы
31.	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
32.	Меня часто упрекают в ворчливости	
33.	Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю	
34.	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
35.	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	
Всего:		

**Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту,
создаваемому другими людьми**

№	Утверждения	Баллы
36.	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
37.	Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
38.	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
39.	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
40.	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
Всего:		

**Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям
других**

№	Утверждения	Баллы
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
44.	Я стараюсь не поддерживать отношения с несколько странными людьми	
45.	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
Всего:		

Сводная таблица полученных данных

Приложение 2.

Таблица 1.

Приложение 3.

Результаты статистической обработки данных

Таблица 1

Результат статистической обработки данных в КГ и ЭГ по показателям сформированности коммуникативной импульсивности до экспериментального воздействия в зависимости от уровня развития с помощью помощи критерия U – Манна - Уитни

Испытуемые	Уровень коммуникативной импульсивности (%)		
	низкий	средний	высокий
ЭГ	13,64	86,36	0
КГ	14,05	85,94	0
Z	2,665	2,743	0
Асимпт. знч. (двухсторонняя) ,000	,000	,000	,000

Таблица 2

Результат статистической обработки данных в КГ и ЭГ по показателям коммуникативного контроля до экспериментального воздействия в зависимости от уровня развития с помощью помощи критерия U – Манна – Уитни

Испытуемые	Уровень коммуникативного контроля (%)		
	низкий	средний	высокий
ЭГ	17,17	34,05	48,18
КГ	14,92	36,03	49,05
Z	1,665	1,743	5,693
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,000	,000	,000

Таблица 3

Результат статистической обработки данных по показателям коммуникативных социальных компетенций и коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ до экспериментального воздействия с помощью критерия Т-Вилкоксона

№	Изучаемые показатели	T _{эмп}	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.			
1	Общительность	0,85	,000
2	Жизнерадостность	0,77	,000
3	Чувствительность	0,97	,000
4	Склонность к асоциальному поведению	0,77	,000
5	Независимость	0,95	,000
6	Контроль над собой	0,75	,000
7	Коммуникативные умения	0,55	,000
8	Эмоциональная устойчивость	0,57	,000
Коммуникативная толерантность, ср.б.			
1	Непринятие индивидуальности	0,98	,000
2	Использование себя как эталона	0,63	,000
3	Категоричность, консервативность	0,77	,000
4	Неумение скрывать чувства	0,77	,000
5	Стремление переделать партнера	0,67	,000
6	Желание сделать партнера удобным	0,63	,000
7	Неумение прощать ошибки	0,77	,000
8	Нетерпимость к дискомфорту	0,77	,000
9	Плохое приспособление	0,89	,000

Таблица 4

Результаты статистической обработки данных по показателям коммуникативных социальных компетенций и коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и занятости населения в КГ и ЭГ после экспериментального воздействия с помощью критерия Т-Вилкоксона

№	Исследуемые показатели	T _{эмп}	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.			
1	Общительность	2,59*	,0121
2	Жизнерадостность	0,81	,000
3	Чувствительность	2,37*	,0121
4	Склонность к асоциальному поведению	1,19	,000
5	Независимость	2,56*	,0111
6	Контроль над собой	2,79*	,010
7	Коммуникативные умения	2,49*	,0130
8	Эмоциональная устойчивость	2,29*	,0121
Коммуникативная толерантность, ср.б.			
1	Непринятие индивидуальности	2,89*	,011
2	Использование себя как эталона	1,54	,000
3	Категоричность, консервативность	0,81	,000
4	Неумение скрывать чувства	0,81	,000
5	Стремление переделать партнера	1,21	,000
6	Желание сделать партнера удобным	0,81	,000
7	Неумение прощать ошибки	1,31	,000
8	Нетерпимость к дискомфорту	0,77	,000
9	Плохое приспособление	0,89	,000

Таблица 5

Результаты статистической обработки данных по показателям коммуникативной импульсивности после экспериментального воздействия с помощью критерия Т-Вилкоксона

	Уровень коммуникативной импульсивности		
	низкий	средний	высокий
ЭГ	17,17	34,05	48,18
КГ	14,92	36,03	49,05
Z	5,895	5,975	5,693
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,11	,089	,089

Таблица 6

Результаты статистической обработки данных по показателям коммуникативного контроля в КГ и ЭГ после экспериментального воздействия с помощью критерия Т-Вилкоксона

Испытуемые	Уровень коммуникативного контроля		
	низкий	средний	высокий
ЭГ	15,01	30,78	54,21
КГ	14,91	36,05	49,04
Z	6,895	7,975	6,693
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,02	,069	,059

**Результаты статистической обработки данных
по показателям коммуникативных социальных компетенций
коммуникативной толерантности сотрудников управления социальной защиты и
занятости населения в КГ и ЭГ до экспериментального воздействия с помощью
критерия Т-Вилкоксона**

№	Исследуемые показатели	T _{эмп}	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.			
1	Общительность	0,85	,000
2	Жизнерадостность	0,77	,000
3	Чувствительность	0,97	,000
4	Склонность к асоциальному поведению	0,77	,000
5	Независимость	0,95	,000
6	Контроль над собой	0,75	,000
7	Коммуникативные умения	0,55	,000
8	Эмоциональная устойчивость	0,57	,000
Коммуникативная толерантность, ср.б.			
1	Непринятие индивидуальности	0,98	,000
2	Использование себя как эталона	0,63	,000
3	Категоричность, консервативность	0,77	,000
4	Неумение скрывать чувства	0,77	,000
5	Стремление переделать партнера	0,67	,000
6	Желание сделать партнера удобным	0,63	,000
7	Неумение прощать ошибки	0,77	,000
8	Нетерпимость к дискомфорту	0,77	,000
9	Плохое приспособление	0,89	,000

Таблица 8

**Результаты статистической обработки данных
по показателям коммуникативной импульсивности экспериментальной
группы до и после экспериментального воздействия**

Испытуемые	Уровень коммуникативного контроля		
	низкий	средний	высокий
До	13,64	86,36	0
После	12,99	87,01	0
Z	4,895	3,975	0
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,02	,09	,00

Таблица 9

**Результаты статистической обработки данных
по показателям коммуникативного контроля до и после
экспериментального воздействия**

Испытуемые	Уровень коммуникативного контроля		
	низкий	средний	высокий
До	17,17	34,05	48,18
После	15,01	30,78	54,21
Z	5,895	5,975	6,576
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,05	,01	,12

**Результаты статистической обработки данных
по показателям коммуникативных социальных компетенций, показателей
коммуникативной толерантности контрольной группы до и после
экспериментального воздействия с помощью критерия Т-Вилкоксона**

№	Изучаемые показатели	T _{эмп}	Асимпт. знч. (двухсторонняя)
Коммуникативные социальные компетенции и уровень их сформированности, ср.б.			
1	Общительность	4,85**	0,01
2	Жизнерадостность	0,192	,000
3	Чувствительность	0,172	,000
4	Склонность к асоциальному поведению	0,185	,000
5	Независимость	0,192	,000
6	Контроль над собой	3,75**	,008
7	Коммуникативные умения	2,55**	0,01
8	Эмоциональная устойчивость	3,57**	0,01
Коммуникативная толерантность, ср.б.			
1	Непринятие индивидуальности	2,98**	,002
2	Использование себя как эталона	0,63	,000
3	Категоричность, консервативность	0,77	,000
4	Неумение скрывать чувства	0,77	,000
5	Стремление переделать партнера	1,67	,000
6	Желание сделать партнера удобным	0,63	,000
7	Неумение прощать ошибки	1,77**	,000
8	Нетерпимость к дискомфорту	0,77	,000
9	Плохое приспособление	1,24	,000

**ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА
«Развитие коммуникативных навыков сотрудников управления
социальной защиты и занятости населения методами активного
социально-психологического обучения, как основы межличностного
взаимодействия и сотрудничества»**

1. Пояснительная записка

Содержание и способы общения и коммуникации обуславливают развитие способности сотрудников к регуляции поведения и деятельности, познанию мира, определяют образ "Я" как систему представлений о себе, отношений к себе. Именно в этом мы видим актуальность данной программы.

Цель программы - развитие коммуникативных навыков сотрудников управления социальной защиты и занятости населения методами активного социально-психологического обучения, как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества

Задачи программы:

- развитие коммуникативных навыков, обеспечивающих социальную компетентность и учёт позиции других партнёров по общению или деятельности, умение вступать в диалог, участвовать в коллективном обсуждении проблем, интегрироваться в группу сотрудников и строить продуктивное взаимодействие с ними;
- развитие умения слушать, слышать и правильно интерпретировать информацию;
- развитие самоорганизации общения;
- создание психологически защищённого пространства для применения сотрудниками управления социальной защиты и занятости населения новых навыков взаимодействия с партнёрами по общению;
- повышение осведомлённости сотрудников о стратегиях поведения в коллективе;
- увеличение субъектной активности в рефлексии своих взаимоотношений с коллегами;
- формирование и накопление в условиях тренинга у сотрудников положительного опыта поведения в эмоционально-напряжённых ситуациях.

Тренинг представлен двумя основными блоками:

Информационный блок предполагает конкретное содержание тех знаний, которые психолог имеет целью донести до участников, тем самым повышая и совершенствуя их коммуникативные умения.

Развивающий блок заключается в том, чтобы сотрудники учились переносить освоенные коммуникативные умения в своё ежедневное общение.

Разделы программы соответствуют трём основным аспектам коммуникативной деятельности:

Коммуникация как взаимодействие.

Коммуникация как кооперация.

Коммуникация как условие интериоризации

Структура занятий:

Этапы	Время	Задачи	Средства	Роль ведущего
Приветствие	5 мин.	Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу,	Определённые ритуалы	Обеспечить для каждого участника максимально

		подчеркнуть безопасность		комфортное вхождение в группу
Начало работы	5 - 10 мин	Самоопределение участников (с чем они пришли на группу, как себя сейчас ощущают)	Ритуализированная форма, которая каждый раз наполняется новым содержанием	Предоставить каждому участнику возможность поделиться своими переживаниями, помочь осознать и принять свои чувства
Разминка	5 – 10 мин	1.Объединение, сплочение группы 2.Развитие межличностных связей 3. Включение в совместную деятельность	Более или менее подвижные игры с четко определенными правилами	1. Обозначение правил и границ 2. Обеспечение безопасности участников.
Работа по теме	20 мин	Задачи соответствуют теме занятия	Психологическая информация, интеллектуальные задания, ролевые методы, коммуникативные игры, побуждающая от проблемной ситуации дискуссия, метод направленной визуализации, метод признания достоинств.	1. Дать определенную информацию в доступной форме. 2. Предоставить возможность выразить свои чувства 3. Помочь овладеть новыми навыками, основываясь на полученной информации.
Разминка	10 – 15 мин	1.Объединение, сплочение группы 2.Развитие межличностных связей 3. Включение в совместную деятельность	Более или менее подвижные игры с четко определенными правилами	
Работа по теме	20 мин	Задачи соответствуют теме занятия	Психологическая информация, интеллектуальные задания, ролевые	

			методы, коммуникативные игры, побуждающая от проблемной ситуации дискуссия, метод направленной визуализации, метод признания достоинств	
Завершение занятия	10мин	1.Возможность выплеснуть накопившееся напряжение 2. Завершение работы в позитивном эмоциональном состоянии	Подвижные и/или релаксационные игры	Обеспечение безопасности участников
Прощание		Обозначить конец занятия	Определенные ритуалы	Эмоциональная поддержка детей

Реализация психологического сопровождения осуществлялась нами через различные методические приемы, методы и формы организации развивающей работы, позволяющие создавать условия для развития коммуникативных навыков: беседа и объяснение, социально-психологические тренинги, дискуссии посредством создания проблемной ситуации; игровые методы, коммуникативные игры.

В соответствии с задачами тренинга в ходе занятий прорабатываются следующие основные аспекты развития мотивации межличностных отношений:

- развитие доверия к окружающим людям;
- осознание различных видов мотивов межличностных отношений;
- развитие представлений о ценности другого человека и себя самого;
- освоение способов разрешения собственных проблем взаимопонимания;
- позитивное развитие мотивов межличностных отношений.

Проводя занятия, следует особо заботиться о создании атмосферы открытости и спонтанности, где каждый из участников может делиться своими чувствами и личным опытом без боязни быть осужденным или не принятым участником.

Сферы ответственности участников программы и тренера (педагога-психолога).

Участники несут ответственность за:

- соблюдение правил групповой работы;
- свое поведение.

Ответственность за происходящее возлагается на педагога-психолога в пределах своей компетенции.

Основные принципы работы ведущего группы:

Активно наблюдать за работой группы, при необходимости вмешиваться.

√ Привлечь к работе группы всех участников.

√ На обдумывание вопроса давать не менее 7 секунд, но не более 10.

√ Задавать только те вопросы, которые требуют развернутого ответа, ответами «да» или «нет» не ограничиваться.

√ Необходимо постоянно осуществлять обратную связь. На ответы и реплики участников тренер отвечает благодарностью, перефразированием ответа, кивками, улыбками.

- √ Язык жестов тренера должен с пользой влиять на сотрудников.
- √ Тренеру недопустимо принимать угрожающую позу, делать сердитое лицо.
- √ Тренер не должен стоять на одном месте, как и бегать по аудитории. Передвижения его равномерны постоянны и должны не отвлекать, а помогать ведению занятия.

Технические приёмы тренера:

- Инструкции «как себя вести» должны быть подробны и понятны участникам.
- Отрабатывать практические навыки в парах, маленьких группах, индивидуально.
- Постоянно осуществлять вербальную обратную связь с участниками.
- Стимулировать и поддерживать эффективное поведение участников.

Ресурсы, необходимые для эффективной реализации программы.

1. Требования к ведущему группы:

Умение войти в мир участника, не нарушая границ личности

Умение создать безопасную и поддерживающую обстановку

Умение нести знания «между слов», т.е. умение пользоваться невербальным компонентом общения

Знание стилей и способов овладения материалом сотрудниками и иметь большой багаж различных форм активности.

2. Материально-техническое оснащение и оборудование. Проведение программы с сотрудниками не требует специальных материалов: нужны только бумага для рисования и записей, наборы цветных карандашей, старые журналы для коллажа, клей, степлер.

3. Требования к помещению:

Помещение должно быть достаточно просторным для проведения подвижных игр, но не слишком большим, т.к. это нарушает ощущение безопасности

В помещении не должно быть ничего лишнего - предметов, плакатов и т.д.

Не должно быть острых и опасных углов, предметов и т.д.

Помещение всегда должно быть одним и тем же, иначе нарушается ощущение безопасности

Помещение должно быть не проходным и не просматриваемым для посторонних

Стулья должны быть легко перемещаемыми и не скрепленными друг с другом, иногда их приходится отодвигать к стенкам

В помещении должно быть достаточно светло

Помещение должно достаточно звукоизолированно - иногда будет шумно

В помещение не должны проникать посторонние звуки

Дверь должна быть закрыта на время занятий

Оптимально, если есть возможность сидеть и рисовать на полу

Должна быть возможность крепить ватман к стенам

Помещение должно быть проветриваемо

Сроки и этапы реализации программы - 34 занятия.

Ожидаемые результаты реализации программы.

В ходе реализации программы предполагается развить у сотрудников управления социальной защиты и занятости населения коммуникативные умения и навыки.

Критерии оценки достижения планируемых результатов:

Качественными показателями оценки достижения планируемых результатов проведения программы можно считать положительные изменения, увиденные посредством контрольного тестирования участников.

- увеличение числа сотрудников, имеющих положительную динамику развития коммуникативных умений.

Тематический план программы

Цель программы - развитие коммуникативных умений как основы межличностного взаимодействия и сотрудничества сотрудников управления социальной защиты и занятости населения.

Срок обучения: 34 занятия

Режим занятий: 2 раза в неделю.

№	Наименование тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Теоретические	Практические	
1.	Общение в жизни человека. Зачем нужно знать себя?	2 ч	1 ч	1 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
2.	Мои права и права других людей.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
3.	Уверенность в себе и её роль в моём развитии.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Наблюдение, анализ рефлексивных отзывов участников.
4.	Я особенный и я себя уважаю.	2 ч	-	2 ч	Наблюдение, анализ рефлексивных отзывов участников.
5.	Способы самоподдержки	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
6.	Качества, важные для общения.	2 ч	-	2 ч	Наблюдение.
7.	Понятие группового давления.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ рефлексивных отзывов участников.
8.	Умение сказать «НЕТ».	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ рефлексивных отзывов участников.
9.	Мы вместе.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
10.	Умение дружить.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
11.	Учимся	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Наблюдение.

	договариваться.				
12.	Принципы командной работы.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ рефлексивных отзывов участников.
13.	Как победить свою и чужую агрессию.	2 ч	0,5 ч	1,5 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
14.	Трудности взаимопонимания.	2 ч	-	2 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
15.	Конфликт и его истоки.	2 ч	1 ч	1 ч	Наблюдение.
16.	Поведение в конфликтной ситуации. Разрешение конфликта путём совместного принятия решения.	2 ч	-	2 ч	Анализ продуктов деятельности участников.
17.	Заключительное занятие - обратная связь	2 ч	-	2ч	Рефлексивный контроль.
Итого		34 ч	7 ч	27	

Содержание занятий

Тема. Общение в жизни человека. Зачем нужно знать себя? (2 часа)

Занятие №1.

Цель:

Знакомство. Представление программы, её целей и задач. Ознакомление с правилами работы в группе.

Формирование умения согласовывать усилия для достижения общей цели.

Задача:

Создать дружелюбный и безопасный настрой, продемонстрировать открытый стиль общения.

Сплочение группы.

Изучение материала для анализа атмосферы в группе.

Содержание:

1. Установление контакта

Приветствие. Информация о программе, о целях программы.

Ознакомление, обсуждение и принятие правил работы в группе.

2. Разминка

Коммуникативные игры «Поиск общего», «Представление участников по парам», упражнение «Футболка с надписью»

3. Работа по теме.

Дискуссия по вопросам:

-Вы когда-нибудь задумывались над тем, как мы общаемся?

-Из чего состоит наше общение

-Что происходит во время общения?

-Что можно считать результатом общения?

Ведущий читает рассказ Л.Н. Толстого «Галка и голуби». Приложение 2.

4. Обсуждение.

Вопросы к дискуссии:

- Почему галка решила прикинуться голубем?
- Умела ли галка общаться так, как общаются голуби?
- Почему галку не приняли обратно к своим?
- Если бы героем рассказа был человек, то как можно было бы назвать его поступок?

5. Разминка.

«Дни рождения» или любая не очень сложная подвижная игра

6. Работа по теме.

Общий рисунок «Пирог». Участникам предлагается на листе бумаги нарисовать большой пирог. Форма и «начинка» пирога выбирается в результате общего обсуждения.

7. Завершение.

Завершающий обмен впечатлениями от занятия

Материал для занятия: лист бумаги формата А3, фломастеры, карандаши

Тема. Мои права и права других людей. (2 часа)

Занятие №2.

Цель: Создание условий для осознания участниками своих психологических границ и границ других людей.

Задача:

1. Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу
2. Получение нового сенсорного опыта.
3. Осознание участниками позитивных событий своей жизни.
4. Определение и проработка причин, мешающих реализации прав личности.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

2. Начало работы.

Самоопределение участников (с чем они пришли на группу, как себя сейчас ощущают).

3. Разминка.

Упражнение «Встреча на узком мостике».

Описание упражнения.

Двое участников становятся на проведённой на полу линии лицом друг к другу на расстоянии около 3-х метров. Ведущий объясняет ситуацию: «Вы идёте навстречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились, и вам надо разойтись. Мостик - это линия. Кто поставит ногу за ее пределы - упадет в воду. Постарайтесь разойтись на мостике так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом.

4. Работа по теме.

Упражнение «Утро завтрашнего дня»

Описание упражнения.

Участникам нужно представить, что наступило утро завтрашнего дня и они проснулись. В течение 15 минут нужно написать список того, что доставляет каждому радость, за что можно быть благодарным миру, людям, себе. Написать нужно 15 предложений, не стараясь отобрать правильные и неправильные ответы.

5. Обсуждение.

Обсуждение по вопросам:

- Легко ли вам было выполнять это упражнение?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?

6. Работа по теме.

Дискуссия на тему «Мои права и права других».

Ведущий предлагает участникам поработать со списком прав С. Келли и отметить, какие из них они реализуют, а какие – нет. Каждое право зачитывается и, в случае затруднения его реализации у кого либо из участников, обсуждаются и выясняются причины, лежащие в основе. Приложение 3.

7. Обсуждение.

Обсуждение по дискуссии.

8. Разминка.

Упражнение «Ужасно-прекрасный рисунок»

Описание упражнения.

Участникам раздаётся по листу бумаги и по одному фломастеру. Предлагается нарисовать «прекрасный рисунок».

9. Завершение.

Рефлексия. Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Материал для занятия: лист формата А4, фломастеры

Тема. Уверенность в себе и её роль в моём развитии. (2 часа)

Занятие №3.

Цель: Создание условий для самоисследования, познания своего не выявленного потенциала.

Задача:

1. Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2. Актуализация своих успехов.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

2. Начало работы.

Упражнение «Похвала».

Описание упражнения.

Участникам предлагается встать на какое-либо возвышение, н-р, на стул и похвалить себя за что-либо трудное, остальные аплодируют

3. Разминка.

Упражнение

«Я могу, я умею».

Описание упражнения.

Участники бросают друг другу мяч и при броске называют то, что они умеют делать.

4. Работа по теме.

Ведущий зачитывает притчу «Победитель». Приложение 4.

5. Обсуждение.

Вопросы для дискуссии:

- Почему другие лягушата не дошли до вершины?

- О чём думали зрители, когда наблюдали за соревнованием лягушат?

- Что тебе придаёт уверенности в себе?

6. Работа по теме.

Участники берут карточки из комплекта «Я верю, что я» и зачитывают высказывание, остальные участники повторяют высказывание, изменяя с «Я верю, что» на «Мы верим, что ты». Приложение 5.

7. Обсуждение.

Обсуждение по вопросам:

- какие ощущения вы испытывали от выполнения упражнения?

8. Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чём заставило задуматься?

Тема. Я особенный и я себя уважаю. (2 часа)

Занятие №4.

Цель: Создание условий участникам тренинга для осознания своей индивидуальности

Задача:

1.Определение самого понятия самоуважение и обнаружение его связи с взаимоуважением.

Содержание:

1.Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

2.Начало работы.

Упражнение «Угадай, кто это».

Описание упражнения.

Каждый из участников записывает на листе бумаги свою подробную психологическую характеристику, не указывая в ней внешние признаки (одежда, цвет волос, глаз). В характеристике должно быть не менее десяти черт характера. Все характеристики сдаются ведущему. Зачитываются характеристики. Все угадывают, чьи они. Обсуждают, насколько они объективны и подходят авторам. Затем характеристики дополняются чертами характера, которые отметили в подростковом возрасте его одноклассники. Акцент ставится на положительные черты.

3.Разминка.

Упражнение «Поменяйтесь местами»

Описание упражнения.

Участники сидят на стульях в кругу. Ведущий выходит на середину круга и говорит фразу:«Поменяйтесь местами» те, кто... (умеет жарить яичницу)». В конце называется какой-либо признак или умение. Задача тех, кто обладает данным умением или признаком поменяться местами. Задача ведущего - успеть сесть на любое освободившееся место. Тот, кто не успел сесть, становится новым ведущим.

4.Работа по теме.

Диалог и мини- лекция.

Ведущий предлагает каждому участнику подумать минуту и ответить на вопрос –«Что такое самоуважение?». Все желающие могут высказаться. Затем ведущий подводит итог и рассказывает о том, какое значение имеет самоуважение психологического комфорта человека и от чего зависит самоуважение, о чувствах, таких, как хвастовство, которые маскируют низкую самооценку, о желании быть идеальным человеком и к чему это может привести. Затем предлагает выполнить задание.

«Хорошие и плохие поступки»

Описание упражнения

Участников делят на две команды случайным образом. Каждой команде выдается лист бумаги А4 фломастеры или маркеры. Задача одной команды - написать как можно больше поступков, которые позволяют человеку уважать себя больше. Соответственно, задача другой - написать как можно больше поступков, из-за которых уважение человека к себе теряется.

5.Обсуждение.

Каждая команда представляет свою тему. Далее идет общее обсуждение, в конце ведущий суммирует все сказанное. Очень важно обратить внимание на то, что у каждого есть выбор между теми и другими поступками, но каждый раз, выбирая то или другое поведение, мы приобретаем или теряем уважение к себе.

6. Завершение.

Упражнение «Я – это Я и это – замечательно!»

Завершающий обмен впечатлениями от занятия.

Материал для занятия: листы бумаги А4, фломастеры или карандаши.

Тема. Способы самоподдержки. (2 часа)

Занятие №5.

Цель: Демонстрация своих достоинств участниками, укрепление самооценки.

Задача:

Акцентирование внимания участников на своих лучших качествах, осознания их значения как ресурса в преодолении трудных ситуаций.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

2. Начало работы.

Упражнение «Комплимент».

Описание упражнения.

Каждый участник должен сказать своему соседу что-нибудь приятное (из одежды, черты характера). Обязательные условия «Комплимента»:

-Обращение по имени

-Сказанное должно быть приятно не говорящему, а слушающему.

-Комплимент должен быть высказан в форме «Я-высказывания».

3. Разминка.

Упражнение «Опознать на ощупь».

Описание упражнения.

Один доброволец сидит на стуле спиной ко всем остальным. Каждый из остальных участников подходит с закрытыми глазами к сидящему и по ощупыванию контура головы плеч и рук, длине волос должен определить, кто сидит перед ним.

4. Работа по теме.

Упражнение «В лучах солнца».

Описание упражнения.

Участникам предлагается нарисовать на листе бумаги солнце так, как рисуют его дети: с кружком посередине и множеством лучиков. В кружке каждый пишет своё имя. Около каждого луча напишите что-нибудь хорошее о себе. Задача – написать как можно лучше.

5. Обсуждение.

Обсуждение по вопросам:

-Легко ли вам было находить в себе хорошие качества?

-Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?

6. Работа по теме.

Упражнение «Конкурс хвастунов».

Описание упражнения.

Каждый участник должен придумать, чем ему можно похвалиться перед другими. Можно написать на листке, можно говорить без листка. Каждый участник встаёт, громко зачитывает или говорит, остальные громко аплодируют.

7. Обсуждение.

Обсуждение по вопросам:

-Часто ли в жизни вы себя хвалите?

-как вы себя чувствовали, когда выполняли это упражнение?

8. Разминка.

Упражнение «Падение в руки партнёра»

Описание упражнения.

Доброволец стоит спиной к остальным участникам с закрытыми глазами, руки по швам. Ведущий говорит: «Сейчас по моей специальной команде ты- прямым и стройным – упадёшь назад. Не бойся, мы стоим сзади и поймаем тебя под руки. Только я поймаю тебя не сразу, а должен немного пролететь. Ты готов? Падай!»

9. Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Тема. Качества, важные для общения. (2 часа)

Занятие №6.

Цель: Формирование коммуникативных действий и операций, обогащение поведенческого репертуара сотрудников за счёт социально одобряемых и соответствующих социальным ожиданиям форм поведения, формирование направленности на сотрудника клиента, обогащение сферы социальных мотивов.

Задача:

Демонстрация того, что такое уверенное поведение в эмоционально напряжённых ситуациях, посредством сравнения с другими стилями поведения.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

2. Начало работы.

Игра «Ловля моли».

Описание упражнения.

Один из участников должен представиться хозяйкой или хозяином дома, который пригласил к себе в гости. В доме развелось много моли. Гости должны помочь избавиться от неё. Далее хозяин предлагает участникам «убить по десять штук моли» и с помощью хлопков начинается процесс.

3. Разминка.

Упражнение «Другими словами».

Описание упражнения.

Участники делятся на 2 группы. Одному из участников в каждой команде говорится несложная фраза, к которой должно придумать как можно больше вариантов сказать эту фразу другими словами. Побеждает та команда, которая придумает больше, чем другая.

4. Работа по теме.

Упражнение «Три способа поведения».

Описание упражнения.

Участники разыгрывают сценки эмоционально-напряжённых ситуаций: отказать приятелю в какой-либо нетактичной просьбе, вернуть в магазин некачественный товар и т.д. Примеры могут придумать сами участники, в которых им даётся задание вести себя в соответствии с одним из следующих стилей поведения.

Застенчиво: говорить виноватым тоном, тихим голосом, потупив взгляд, не настаивать на своих требованиях, соглашаться с возражениями собеседника, подчёркивать своё превосходство над собой («вы лучше знаете», «вам виднее» и т.п.) и свою зависимость от его решения.

Уверенно: говорить спокойно умеренно громко, глядя прямо на собеседника, настойчиво излагать свои требования и при необходимости повторять их, не прибегая к обвинениям и угрозам, высказываться по существу конфликтной ситуации, не «переходя на личности». Критика должна касаться только конкретных деталей ситуации.

Агрессивно: говорить громко, энергично жестикулируя, выражать возмущение, формулировать свои требования в форме категоричного приказа, критиковать

собеседника как личность, при возражениях с его стороны немедленно переходить к угрозам (пожаловаться куда-либо, устроить проблемы и т.п.). Каждая из выбранных сценок проигрывается трижды (3 стиля поведения). Участник, на кого претензии направлены, действует по своему усмотрению.

5. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу по вопросам:

-Какие чувства возникали у игроков, демонстрировавших застенчивое, уверенное и агрессивное поведение?

-А у тех, на кого оно было направлено?

-Что оказалось более результативным в каждом из выбранных сюжетов?

6. Работа по теме.

Инсценирование сказки «Колобок».

7. Обсуждение.

Обсуждение сказки «Колобок». Вопросы:

-Что мешало и что помогало общению героям сказки?

-Какие качества в общении Колобка с Медведем, с Зайцем, с Волком можно выделить?

-Как «личностные» особенности персонажей повлияли на стиль взаимоотношений?

-Почему не захотелось с ними дружить?

-Что помешало началу развития отношений?

-Найти причины, по которым Колобок от всех старался уйти.

Затем группы делятся на команды и предлагается задание: сочинить другой ход событий в сказке «Колобок». Например: 1. «Испекла она колобок, дала деду, а тот ожёгся и рассердился...».

2. «...а навстречу ему Заяц. Увидел Колобок грустного, одинокого Зайчишку и говорит: «Давай вместе гулять по этому прекрасному лесу...».

3. «...услышал он злые слова Волка, захотелось ему узнать причины этой злости...».

8. Разминка.

Упражнение «Нож в масло»

Описание упражнения.

Для выполнения нужен один доброволец. Все участники встают плотно к друг к другу между двумя рядами стульев. Ведущий говорит: «Посмотри на группу. Ты видишь перед собой плотный монолит из тел. Теперь закрой глаза, нацелься на мой голос. Нацелился? Теперь быстро и уверенно по моей команде иди на него. Не думай ни о чём, кроме своего желания сокрушить этот монолит, протаранить его. Ничего не бойся. Приготовься. Внимание! Иди!».

9. Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Тема. Понятие группового давления. (2 часа)

Занятие №7.

Цель: Формирование навыков противостояния групповому давлению и осознание права на собственное мнение.

Задача: Актуализация ситуаций, когда приходится противостоять сопротивлению давления со стороны кого-либо, осознание своего внутреннего состояния в споре.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

2. Начало работы.

Ведущий: «Я предлагаю начать сегодняшний день с того, что каждый из нас, подумав некоторое время, скажет, какого он (или она) сейчас цвета. Речь идёт не о цвете вашей одежды, а об отражении в цвете вашего состояния». Дётся некоторое время на обдумывание задания, после чего каждый из участников по очереди называет «свой цвет» и поясняется причина его выбора.

3.Разминка.

Игра «Сопrotивление».

Описание игры.

Участникам нужно встать друг против друга на дистанции вытянутой руки. Договориться, кто будет ведущим. Один надавливает, другой сопротивляется, затем наоборот. Задача:

-оказать сопротивление и ощутить давление напарника, сталкивать нельзя-столкнуть напарника с места, сумев противостоять давлению и при этом устоять на месте.

4.Работа по теме.

Ведущий предлагает участникам привести примеры ситуаций, когда трудно отстоять своё мнение.

Описание упражнения.

Разыгрывается ситуация, когда один из участников противостоит двум другим во мнении.

5.Обсуждение.

Группа разбивается на по 3-4 человека и отрабатываются различные виды поведения в предложенных ситуациях. Пример – отказ одного из участников согласиться в чём-то с другим участником с использованием вербальных и невербальных компонентов.

6.Разминка.

Игра «Марионетки».

Описание игры.

Участники должны объединиться в группы. Каждой тройке должны играть роль кукловода – полностью управлять всеми движениями куклы – марионетки, один из участников играет роль куклы. Каждый участник должен побывать в роли куклы. Для каждой тройки расставляются два стула на расстоянии 1,5-3 метра. Цель «кукловодов» - перевести «куклу» с одного стула на другой. При этом человек, который играет «куклу», не должен сопротивляться тому, что с ним делают «кукловоды».

7.Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Тема. Умение сказать «Нет».

Занятие № 8.

Цель: Формирование чувства уверенности в ситуациях отказа.

Задача:

Отработка в реальных ситуациях вариантов отказа, позволяющих отстаивать свои интересы или отказываться от неприемлемых требований окружающих, не переходя к оскорблениям собеседника и другим агрессивным проявлениям.

Содержание:

1.Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность
Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2.Начало работы.

Упражнение «Походки».

Описание упражнения.

Участников просят выбрать эмоциональное состояние, которое бы они хотели продемонстрировать, и пройти перед группой таким образом.

3.Разминка.

Упражнение «Экстрасенс».

Описание упражнения.

Участники разбиваются на пары, один о чём-либо думает, а другой отгадывает.

4.Работа по теме.

Игра «Отказ».

Описание игры.

Работа проводится в микрогруппах, каждой из которых предлагается одна из ситуаций:

- 1.Сотрудник просит оставить у тебя дома какие-то вещи;
2. Сотрудник просит сказать неправду кому-либо;
3. Сотрудник просит отвезти незнакомому человеку какую-то вещь;

Задание по подгруппам: в течение семи минут придумать как можно больше аргументов для отказа в этой ситуации. После этого каждая группа «проигрывает» свою ситуацию перед остальными участниками. Один играет роль – «уговаривающего», другой – «отказывающего».

4.Обсуждение.

Обсуждение по вопросам:

- Легко ли вам было выполнять это упражнение?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?

5.Работа по теме.

Дискуссия.

Упражнение «5 шагов отказа». Познакомить сотрудников с 5 шагами отказа:

- 1.Сразу сказать твёрдо «нет»
- 2.Согласиться со всеми доводами, но в конце сказать «нет». «Я согласен с вами, но...»
- 3.Если давление продолжается, можете перейти в наступление
4. «Я не хочу больше говорить на эту тему»
- 5.Предложить компромисс. «Давай лучше...»

По этой схеме разобрать несколько ситуаций. Приложение 6.

6.Обсуждение.

Обсуждение по вопросам:

- Легко ли вам было выполнять это упражнение?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?

8.Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Тема.Мы вместе.

Занятие №9.

Цель: Формировать умение продуктивного взаимодействия, прорабатывать умения совместного принятия решения.

Задача:

Создать условия для «примеривания» новых моделей поведения в психологически защищённой обстановке.

Содержание:

1.Приветствие

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность
Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2.Начало работы.

Игра «Я хочу тебе подарить...» Ведущий предлагает участникам подарить друг другу подарки, но не реальный, а гипотетический. Самое главное – от души. После вручения получивший подарок должен высказать своё отношение к нему (если понравился, то чем; если нет – то почему, и что хотел бы получить)

3.Разминка.

Игра «Дракон»

Описание игры.

Группа встает в колонну, каждый участник держит за пояс стоящего впереди. Начало колонны - это «голова», а конец - «хвост» дракона. «Голова» пытается ухватить «хвост», а тот, естественно, пытается увернуться. При выполнении этого упражнения двигается вся колонна, но руки участники не размыкают. Можно повторить игру несколько раз, при этом желательно менять порядок построения участников в колонне.

4.Работа по теме.

Упражнение «Ужасно-прекрасный рисунок»

Описание упражнения.

Участникам раздаётся по листу бумаги и по одному фломастеру. Предлагается нарисовать «прекрасный рисунок»

Материал: листы бумаги формата А4, цветные карандаши, тёрки

5.Разминка.

Упражнение «Построение круга».

Описание упражнения.

Участники закрывают глаза и начинают хаотично перемещаться по помещению, издавая при этом гудение, как потревоженные пчелы (гудение позволяет избежать разговоров, могущих создать помехи в выполнении упражнения). По условному сигналу ведущего (хлопок, свист и т. п.) все останавливаются в тех положениях, где их застал сигнал, после чего пытаются встать в круг, не открывая глаз и не разговаривая, можно только трогать друг друга руками. Когда все занимают свои места и останавливаются, ведущий подает повторный условный сигнал, по которому участники открывают глаза. Как правило, построить идеально ровный круг не удается, вместо него, получается какая-нибудь другая фигура, форму которой целесообразно нарисовать на бумаге и показывать участникам при обсуждении.

Данное упражнение создает очень хорошие условия для наблюдения ведущего за стилями поведения участников. Кроме того, его можно использовать для экспресс - диагностики групповой сплоченности.

Обсуждение. Что дает эта игра, кроме возможности развлечься? Кто именно виноват в том, что не получился идеально ровный круг? А кто не виноват, кто стоял в совершенно правильном кругу? Смысл обсуждения не в том, чтобы действительно найти виновных а в том, чтобы участники поняли, что дело тут не в конкретных людях, а в общей согласованности их действий.

6.Работа по теме.

Инсценирование сказки «Репка». Приложение 7.

7.Обсуждение.

Обсуждение сказки «Репка» по вопросам:

1.Кого в этой сказке можно назвать победителем? Почему?

2. Была ли нужна кому-нибудь из героев сказки личная победа? Почему?

3.Почему герои сказки соглашались помочь друг другу?

8.Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Игра «Букет».

Ведущий предлагает ребятам составить букет из любимых цветов, которые будут отражать настроение от сегодняшнего занятия.

Тема. Умение дружить.

Занятие 10.

Цель: расширение и обогащение позитивного опыта совместной деятельности и форм общения с людьми, формирование коммуникативных действий и операций, обогащение поведенческого репертуара сотрудников за счёт социально одобряемых и соответствующих социальным ожиданиям форм поведения, формирование направленности на сотрудника и клиента, обогащение сферы социальных мотивов, развитие способности к эмпатии.

Задача: Развитие сплоченности, умение согласовывать свои действия с другими членами команды.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2. Начало работы.

Упражнение «Паровозик».

Описание упражнения.

Ведущий предлагает передвигаться по комнате и касаться руками разных предметов и вещей. Например, чего-либо холодного, шершавого, деревянного, стеклянного и т.д.

3. Разминка.

Упражнение «Объятия».

Участникам рассказывается о том, что когда люди с кем-то очень дружны, то выражают свои чувства через объятия. Если все сотрудники уже давно знакомы друг с другом, то они могут свободно выразить свои чувства друг к другу через объятия. Сотрудникам предлагается обнять своего соседа Справа (слева).

4. Работа по теме.

Сотрудникам предлагается подумать над вопросами анкеты и написать ответы.

Приложение 8.

5. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Каждый рассказывает, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания.

6. Разминка.

«Дни рождения»

Участники строятся в линейку по дням рождения.

7. Работа по теме.

Коллаж на тему «Дружба»

Группа делится произвольно на команды по 4 человека.

8. Завершение.

Общее фото на фоне выполненных работ. Завершающий обмен впечатлениями от занятия.

Развитие коммуникативных навыков, сплоченности внутри команды, умение согласовывать свои действия с другими, и решать поставленные задачи.

Материал: лист ватмана. Также выдается пачка журналов, брошюр, открыток, подходящих по тематике.

Тема: Учимся договариваться.

Занятие 11.

Цель: расширение и обогащение позитивного опыта совместной деятельности и форм общения с людьми, формирование коммуникативных действий и операций, обогащение поведенческого репертуара сотрудников за счёт социально одобряемых и соответствующих социальным ожиданиям форм поведения, обогащение сферы социальных мотивов, развитие способности к эмпатии.

Задача: повышение групповой сплоченности, позволяет развитие способности выдвигать и отстаивать свои идеи.

Содержание:

1.Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу.

2.Начало работы.

Упражнение «Разговор через стекло».

Описание упражнения.

Двое желающих только с помощью жестов пытаются о чём-то договориться. Тема общается одному из них, а он должен передать эту информацию партнёру как бы стоя перед звуконепропускаемым стеклом. (Темы записаны на карточках, которые находятся в конвертах.)

Примерные темы: «Ты зовёшь приятеля на рыбалку», «Ты сообщаем другу о том, что завтра в школе контрольная работа по математике и ему надо подготовиться», «Ты очень голоден и просишь товарища принести тебе поесть», «Ты хочешь узнать, который сейчас час» и т. д.

3.Разминка.

Упражнение «Времена года».

Описание упражнения.

Участники молча разбиваются на группы по временам года, соответственно дате рождения. Затем каждая группа пантомимически изображает свое время года, задача остальных - угадать какое.

4.Работа по теме.

Упражнение «Вавилонская башня»

Описание упражнения.

Упражнение выполняется в подгруппах по 4-6 человек. Каждой из подгрупп выдается примерно по 100-150 листов бумаги (возможно, предназначенной в макулатуру) или пачка газет и дается задание: построить из этих листов максимально высокую башню, не используя каких-либо скрепляющих материалов. Для выполнения этого упражнения обычно достаточно 10-15 минут, хотя если работа идет очень активно и запас бумаги у подгрупп не закончился, время целесообразно увеличить до 25-30 минут. Можно сделать акцент на эстетической стороне работы (украшение построенной башни) или на максимально возможной высоте постройки и организовать соревнование между подгруппами.

5.Обсуждение.

Как распределилась работа между участниками в подгруппах? Кому принадлежали идеи по конструкции различных частей башни, какие психологические качества потребовались, чтобы воплотить эти идеи в жизнь?

6.Разминка.

Упражнение «Мимика».

Описание упражнения.

Любой из добровольцев с помощью мимики и позы может изобразить какое-либо состояние. Другие участники должны понять, о каком эмоциональном состоянии идёт речь.

7.Завершение.

Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Тема. Принципы командной работы.

Занятие №12.

Цель: Расширение и обогащение позитивного опыта совместной деятельности и форм общения, умение согласовывать усилия по достижению общей цели.

Задача: Развитие коммуникативных навыков, сплоченности внутри команды, умение согласовывать свои действия с другими, и решать поставленные задачи.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2. Начало работы.

Упражнение «Найди и коснись»

Описание упражнения.

Нужно выбрать какой-либо цвет в комнате и коснуться предметов этого цвета.

3. Разминка.

Упражнение «Броуновское движение». Участники становятся в круг и начинают, вначале медленно, а затем во все убыстряющемся темпе двигаться навстречу друг другу, стараясь избежать столкновения.

4. Работа по теме.

Упражнение «Пазлы»

Описание упражнения

Группа делится произвольно на команды по 5 человек и каждому члену команды выдается по пазлу. (Ведущий заранее разрезает лист бумаги, с какой-нибудь яркой крупной картинкой на части и таким образом получают пазлы для этого упражнения). Задача команды - собрать картинку, как можно быстрее.

Далее ведущий предлагает применить полученный опыт из предыдущего упражнения в следующем задании.

5. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Каждая команда рассказывает, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания.

6. Разминка.

Упражнение «Кочки».

Описание упражнения

Каждому участнику выдается лист бумаги А4. Все собираются на одном конце комнаты и ведущий поясняет, что впереди - болото, листы - это кочки, все участники - лягушки, а ведущие - крокодилы. Задача группы - не потеряв ни одной лягушки, добраться до противоположного конца комнаты. Наступать можно только на кочки. Крокодилы могут топить (забирать) оставленные без присмотра кочки. Если лягушка оступилась, или не все лягушки смогли перебраться на другой берег, потому что не осталось кочек, то выиграла крокодилы, и игра начинается сначала.

7. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Участники рассказывают, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания. Что чувствовали те лягушки, которые шли первыми, а что чувствовали те, кто замыкали цепочку.

8. Релаксационное упражнение «Луг-лес-река-луг».

Ведущий. Закройте глаза, сядьте удобнее, руки положите свободно на колени. Слушайте только то, что я вам говорю. Сконцентрируйтесь на моем голосе. Сделайте три глубоких вдоха, вдыхайте и выдыхайте спокойно, не напрягаясь. Вдох носом, выдох ртом,

губы при этом чуть приоткрыты. Вы слышите только мой голос. Посторонние мысли пролетают мимо. Уберите своего внутреннего критика, он не должен вам мешать слышать мой голос. Дыхание спокойное и размеренное, покой — покой — покой. Представьте, что вместе с воздухом в грудную клетку попадает, частичками, «добрая» энергия. Чистая, светлая, теплая. С каждым вдохом ее больше, энергия — клубок желтых ниток. Почувствуйте ее тепло, почувствуйте тепло в груди, оно ниточками проникает во все точки тела, эти лучики согревают своим теплом. Вам уютно, приятно, комфортно, тепло, вы отдыхаете. Вдох — выдох. Концентрируйтесь на выдохе. А теперь представьте, что вы — на лугу, залитом светом солнца. Смотрите, вслушайтесь, что за звуки, почувствуйте запах, что это за запах. Цветы, какие они — цвет, форма, большие — — — — — маленькие — — — — — запах. Идите, идите по лугу. Вы идете по дороге, что это за дорога — узкая — широкая, извилистая — прямая, что под ногами — трава — песок — щебень — асфальт, что чувствуете. Лес — вы заходите в него. Запах, звуки, какие деревья. Вы в лесу. Дорога, тропа выводит из леса. Вы у реки. Какая она — широкая — узкая, глубокая — мелкая. Вы входите в воду, холодная — теплая. Почувствуйте, что вы ощущаете. Переходите реку. Снова — луг. Какой это луг? Запах — цветы — ветерок. Что за аромат и свежесть... А теперь на счет три, каждый откроет глаза. На счет три — раз, два, три — открыли глаза.

9. Завершение.

Упражнение «Шарики».

Описание упражнения.

Участники, объединившиеся в тройки, получают задание: сначала как можно быстрее надуть 3 воздушных шарика, а потом добиться, чтобы они лопнули, зажав их между своими телами. При этом нельзя наступать на них, использовать какие-либо острые предметы, ногти, детали одежды.

Достаточно короткого обмена впечатлениями. Завершающий обмен впечатлениями от занятия.

Тема. Как победить свою и чужую агрессию.

Занятие 13.

Цель: создание условий для анализа и исследования участниками многообразия способов проявления и регуляции агрессии.

Задача: Формирование культуры эмоциональных проявлений через практическое освоение одного из способов выражения и отстаивания своего мнения и позиции.

Содержание:

1. Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2. Начало работы.

Упражнение «Агрессивные скульптуры».

Описание упражнения.

Участники делятся на пары и проводится конкурс агрессивных скульптур.

Демонстрация как агрессивные мысли влияют на позу и мимику.

3. Разминка.

Упражнение «Общее решение».

Описание упражнения.

Группа разбивается на подгруппы, состоящие из пяти человек. Ведущий зачитывает текст, записанный на карточке: «Жил-был Футбольный Мяч. У него была необычная жизнь: в отличие от других его знакомых он оказывался полезен только тогда, когда его начинали бить. Да ещё и ногами. В конце концов такая ситуация его возмутила...».

Каждая пятёрка должна придумать продолжение сказки и разыграть свой вариант перед остальными.

Поиск различных вариантов поведения в ситуациях, где нужно отстаивать свои интересы или отказываться от неприемлемых требований окружающих, не переходя к оскорблениям собеседников и другим агрессивным появлениям.

4. Работа по теме.

Групповой подбор ассоциаций к слову «агрессия» (злость, кулак, плюнуть, слёзы, боль, вражда...), а затем к слову «улыбка» (радость, тепло, подарок, солнце ...). Делается наблюдение. Во время подбора ассоциаций к первому слову в группе создалась тягостная атмосфера, ко второму – тёплая, радостная. Обсуждение психологического состояния во время выполнения задания.

Сотрудникам предлагается подумать над вопросами анкеты и написать ответы.

Приложение 9.

5. Обсуждение.

Обсуждение опыта сотрудников о проявлениях агрессивности.

6. Дискуссия.

Упражнение «Дискуссионные качели».

Описание упражнения.

Сотрудники делятся на две группы. В течение 5 минут одна группа ищет аргументы за то, что гнев полезен (гнев полезен, потому что...), а другая – за то, что гнев вреден (гнев вреден, потому что ...). После чего поочередно предъявляют свои аргументы. Собравшись в круг участники подводят итоги дискуссии. Ведущий даёт определение «агрессии» и «гнева», а участники кратко описывают ситуации, в которых появляются гнев и агрессия.

анализ оснований для того или иного мнения партнёров по общению (коммуникативная рефлексия).

Примечание: перед началом работы в парах ведущий знакомит участников с алгоритмом одного из способов социально приемлемого выражения и отстаивания своего мнения и позиции. Опираясь на данный алгоритм, ребята в парах обсуждают предложенную эмоционально напряжённую ситуацию.

Приложение

7. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Каждая пара участников рассказывает, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания. Делается вывод о необходимости знания способов обучения самоконтроля.

8. Разминка.

Игра «Построиться по...»

Описание игры.

Участники строятся в шеренгу по любому признаку (рост, вес, цвет волос, величина ладони, веселость, активность и т.д.)

Сплочение группы, развитие умения договариваться невербальными средствами.

9. Завершение.

Завершающий обмен впечатлениями от занятия.

Осмысление и закрепление опыта, полученного в процессе тренинга.

Тема. Трудности взаимопонимания.

Занятие №14.

Цель: создание условий для осознания проблем в отношениях с людьми

Задача: Научить понимать участников возможности разных оснований для оценки одного и того же предмета, понимание относительности оценок или подходов к выбору.

Содержание:

1.Приветствие.

Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

Обеспечить для каждого участника максимально комфортное вхождение в группу

2.Начало работы.

Упражнение «Моечная машина».

Описание упражнения.

Все участники становятся в две шеренги лицом к друг другу. Первый человек становится «машиной», последний – «сушилкой». «Машина» проходит между шеренгами, все её моют, поглаживают, бережно и аккуратно потирают. «Сушилка» должна его высушить – обнять. Прошедший «мойку» становится сушилкой, с начала шеренги, идёт следующая «машина».

3.Разминка.

Игра «Таможня».

Описание упражнения.

Ведущий: "Предлагаю попрактиковаться в наблюдательности, внимательном анализе поведения другого человека, умении понять его душевное состояние. Итак, наша группа пассажиры, идущие на рейс самолета. Один из них контрабандист. Он пытается вывезти из страны уникальное ювелирное изделие" (в качестве "предмета контрабанды" используется реальный маленький предмет ключ, монета). "Итак, кто хочет быть таможенником?"
Взявший на себя эту роль выходит. Один из участников группы, по желанию, прячет у себя ключ, после чего впускают "таможенника". Мимо него по одному проходят "пассажиры", он пытается определить, кто из них "провозит контрабанду". Чтобы облегчить задачу, ему предоставляют две или три попытки. После того, как в роли "таможенника" побывали двое- трое подростков, ведущий просит их рассказать, на что они ориентировались, определяя «контрабандиста».

Помимо повышения интереса к занятиям, создания атмосферы непринужденности и веселья, игра способствует формированию навыков тонкого анализа невербальных проявлений в поведении другого человека.

4.Дискуссия.

Дискуссия на тему «Почему людям трудно понять друг друга?» В ходе обсуждения приходим к выводу о том, что основными видами трудностей взаимопонимания являются:

- трудности, связанные с неумением вести себя, незнанием что и как сказать;
- трудности, связанные с непониманием и неприятием партнера общения;
- трудности, вызванные непониманием эмоционального состояния другого человека;
- трудности, связанные с переживанием неудовольствия, даже раздражения по отношению к партнеру;
- трудности, вызванные общей неудовлетворенностью человека общением. Знакомство с правилами ведения дискуссии. Приложение 10.

5.Работа по теме.

Упражнение «Что я сейчас чувствую, о чём думаю?»

Описание упражнения.

Водящий молча садится на стул перед участниками. Остальные пытаются догадаться, о чём он сейчас думает, что чувствует.

6.Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу по вопросам:

-На что вы обращали внимание, пытались понять состояние человека?

-Что помогало, что мешало?

7.Работа по теме.

Упражнение «Список претензий».

Описание упражнения.

Участникам предлагается проанализировать наше недовольство окружающими нас людьми. Для этого на бумаге составляется список людей (родителю друзья, учителя) и в их адрес излагаются конкретные претензии. Затем участники объединяются в две группы и обсуждают эти претензии, обращая внимание на те из них, которые более точно выражают требования.

Способствовать осмыслению помех и затруднений в общении.

8. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Участники рассказывают, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания.

9. Разминка.

Игра «Зоопарк».

Описание игры.

По предложению ведущего все изображают каких-либо животных (движения и звуки).

10. Завершение.

Обсуждение в общем кругу «Как не делать ошибок в понимании». Ведущий вместе с сотрудниками обсуждают, как минимизировать ошибки в понимании людей. Делают вывод, что для этого нужно опираться не только на интеллектуальные суждения, а попытаться почувствовать себя на месте других.

Тема. Конфликт и его истоки.

Занятие №15.

Цель: Уметь устанавливать признаки конфликтной ситуации, обучение совместному разрешению конфликта.

Задача: Развивает умение идти на уступки, сотрудничать и действовать сообща.

Содержание:

1. Начало работы.

Приветствие. Обозначить начало занятия, создать особую атмосферу, подчеркнуть безопасность.

Упражнение «Поздороваемся»

Описание упражнения

Ведущий предлагает всем поздороваться за руку, но особенным образом.

Здороваться нужно двумя руками с двумя участниками одновременно, при этом отпустить одну руку можно только, когда найдешь того, кто тоже готов поздороваться, т. е. руки не должны оставаться без дела больше секунды. Задача - поздороваться таким образом со всеми участниками группы. Во время игры не должно быть разговоров. Ведущий может описать значение рукопожатия: символический жест открытости и доброй воли. Немаловажно, что при этом происходит контакт глазами - это способствует возникновению близости и позитивной внутренней установки. То, что действие происходит без слов, повышает концентрацию внимания членов группы и придает действию прелесть новизны.

2. Разминка.

Моделирование ситуации конфликта по одной из тем, предложенной сотрудниками. Предлагается выявить причину конфликта, проследить, как разворачивается конфликтная ситуация, подумать, к чему она может привести конфликтующих.

3. Работа по теме.

Упражнение «Мозговой штурм»

Описание упражнения.

Все участники обсуждают конфликтную ситуацию и выносят свои предложения по определенным правилам (см. приложение). Важно очень четкое соблюдение принципов демократии.

4. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Каждый участник рассказывает, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания.

5.Разминка.

Упражнение «Да-нет».

Описание упражнения.

Ведущий произносит утверждение (например - «Я люблю смотреть футбол»). Поднимают руку те, кто согласен. Характер утверждений становится более серьезным (прим. - «Мне иногда бывает одиноко»). Утверждения может произносить любой участник группы, по очереди.

6.Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу. Участники рассказывают, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания.

7.Завершение.

Упражнение«Шарики».

Описание упражнения

Участники, объединившиеся в тройки, получают задание: сначала как можно быстрее надуть 3 воздушных шарика, а потом добиться, чтобы они лопнули, зажав их между своими телами. При этом нельзя наступать на них, использовать какие-либо острые предметы, ногти, детали одежды.

Достаточно короткого обмена впечатлениями.Завершающий обмен впечатлениями от занятия.

Тема. Поведение в конфликтной ситуации. Разрешение конфликта путём совместного принятия решения.

Занятие №16. Поведение в конфликтной ситуации. Разрешение конфликта путём совместного принятия решения.

Цель:

1.Развивать умение понимать причины конфликтов и способы их разрешения.

2.Освоение правил и навыков ведения дискуссий.

Задача: Проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе.

Содержание:

1.Начало работы.

Приветствие. Упражнение «Комплимент». Описание упражнения.

Каждый участник должен сказать своему соседу что-нибудь приятное (из одежды, черты характера). Обязательные условия «Комплимента»:

-Обращение по имени

-Сказанное должно быть приятно не говорящему, а слушающему.

-Комплимент должен быть высказан в форме «Я-высказывания».

2.Разминка

Обсуждение вопроса «Конфликт – это хорошо или плохо?» в форме дискуссии.

3.Работа по теме.

Ведущий: Конфликт может привести или к улучшению климата в коллективе, к взаимопониманию, или, наоборот, к большей несправедливости. К сожалению, невозможно прожить жизнь без конфликтов. Но разрешение конфликта во многом зависит от нашего поведения. Давайте посмотрим, как мы реагируем на конфликт. Чтобы разобраться в этом, ответьте на вопросы анкеты. Сотрудникам предлагается заполнить анкету по самодиагностике «Когда в коллективе конфликт, я...». Обсуждение ответов на вопросы анкеты Приложение 11.

Далее ведущий предлагает применить полученный опыт из предыдущего упражнения в следующем задании.

4. Обсуждение.

Обсуждение в общем кругу по вопросам:

- Что означает слово «конфликт» лично для вас?
- Как вы думаете, что нужно делать, для того, чтобы разрешить тот или иной конфликт?
- Чтобы конфликт принес пользу, надо узнать сначала, из-за чего он возник. Существует три вида конфликтов. К первому виду можно отнести конфликты из-за того, что не удалось что-то приобрести или получить. Приведите примеры.
 - Можно ли эти конфликты уладить?
 - Второй вид конфликтов — это конфликты потребностей: сталкиваются различные интересы людей. Приведите примеры.
 - Третий вид конфликтов — это конфликт ценностей, то есть когда человек видит угрозу своему благополучию и поэтому с особым жаром отстаивает свои позиции. Все мы преследуем те или иные цели, а степень упорства при этом свидетельствует о том, какую ценность представляет для нас каждая из наших целей. Как вы думаете, к какому типу относится следующий конфликт: двое ребят смотрят и не могут решить, чья очередь кинуть мяч.
 - Если мы обозначим вид конфликта (то есть найдем причину его возникновения), то нам это поможет выбрать подходящие способы его разрешения.
 - В зависимости от ситуации и от типа конфликта подходят разные способы поведения из перечисленных выше. Как вы думаете, что нужно делать, для того чтобы разрешить тот или иной конфликт?

Участники знакомятся с информацией о способах поведения в конфликте.

Приложение

5. Завершение.

Рефлексия. Рефлексия занятия: как я себя чувствую? Какое я сделал открытие? Что мне особенно понравилось, что затруднило, о чем заставило задуматься?

Тема. Завершение работы.

Занятие № 17.

Цель: Обсуждение результатов совместной работы, подведение итогов, поддержка настроения на дальнейшую самостоятельную работу.

Задача: побуждает сотрудников более осмысленно отнестись к прошедшему тренингу, а ведущему даёт информацию о том, что в проделанной работе оказалось для сотрудников «эмоциональными доминантами» и легче всего вспоминается ими.

Содержание:

1. Начало работы.

Обмен чувствами

Вхождение в атмосферу группы

Примечание: важно поговорить с участниками о предстоящем завершении работы, чтобы помочь им осознать процесс завершения.

2. Работа по теме.

Общий рисунок «Пирог-2»

Материал: ватман, фломастеры

Можно сравнить с первым общим рисунком.

3. Разминка.

Участникам предлагается повторить любую разминку, которая им больше всего понравилась и запомнилась.

4. Работа по теме.

Упражнение «Чемодан»

Описание упражнения.

Каждый из участников по очереди выходит за дверь на несколько минут. В это время все остальные собирают ему «чемодан» - путем групповой дискуссии выделяют по 3 положительных и отрицательных качества, которые данный участник проявил в ходе тренинга, и записывают их. Затем участник возвращается в аудиторию и ему вручается в сложенном виде листочек со списком качеств. Разворачивать и читать сто разрешается только после окончания занятия. Хорошо, если ведущий в конце занятия тоже получит свой «чемодан».

Участники получают обратную связь от группы на свое поведение в ходе тренинга. Кроме того, полученный листочек выступает для некоторых участников своеобразным «овеществлением» тренинга, его объективизацией. Некоторые подростки сохраняют свои листочки и время от времени перечитывают их даже спустя длительное время после окончания тренинга.

5. Обсуждение.

Результаты упражнения остаются у каждого участника индивидуально, их групповое обсуждение не предусмотрено. Если у кого-то возникнет желание обсудить результаты, целесообразно провести с ним индивидуальную беседу.

6. Работа по теме.

Упражнение «Чепуха».

Описание упражнения.

Шуточный вариант обратной связи, в основу которого положена одноименная детская игра. Каждый участник получает лист бумаги и пишет на нем ответ на вопрос ведущего, после чего загибает лист таким образом, чтобы его ответ не был виден, и передает своему правому соседу. Тот письменно отвечает на следующий вопрос ведущего, вновь загибает лист, передает дальше и т. п.

Материал: лист бумаги формата А4

Ведущему обратить внимание участников, что отвечать на эти вопросы нужно не «вообще», а именно применительно к прошедшему тренингу. Когда вопросы закончатся, каждый участник разворачивает лист, оказавшийся у него в руках, и вслух, как связный текст, читает записанные на нем ответы.

Примерный перечень вопросов.

Кто?

Где?

С кем?

Чем занимались?

Как это происходило?

Что запомнилось?

И что в итоге получилось?

7. Обсуждение.

Подробно обсуждать эту процедуру необходимости обычно нет, достаточно попросить сотрудников высказаться, какой из получившихся текстов показался им наиболее интересным.

8. Завершение.

Групповая дискуссия «Шляпы».

Описание дискуссии.

Участники разбиваются на 4 подгруппы. Каждая из подгрупп выбирает представителя, который вытягивает жребий - бумажку, на которой написан «цвет шляпы», достаемой подгруппе. Когда шляпы распределены, дается задание: каждой из подгрупп подготовить отзыв о прошедшем тренинге исходя из предложенных значений цветов.

Предлагаемая процедура позволяет структурировать обратную связь, организовать дискуссии в подгруппах, а ее игровой характер обеспечивает активное включение участников. Приложение

Дискуссия выглядит наиболее интересно, если после этого ведущий действительно снабжает участников шляпами доставшихся им цветов, которые несложно изготовить из полосок цветной бумаги (хотя, в принципе, можно обойтись и без этого).

Лучше всего предоставлять подгруппам слово в таком порядке, как перечислены «шляпы»: начать беседу с позиции разума, потом поделиться чувствами, «поругаться», а напоследок вспомнить все хорошее. Не следует начинать дискуссию с представления отрицательной обратной связи или, тем более, заканчивать на ней.

9. Обсуждение.

Ведущий: «Возможно, кто-нибудь хочет добавить высказывание с позиции "шляпы" другого цвета? Сейчас есть такая возможность». Завершающий обмен впечатлениями. Ведущий предлагает продолжить предложения в «Анкету обратной связи». Приложение

Список литературы:

1. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы / И.В. Вачков. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с. – (Образовательный стандарт XXI).
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. - Спб.: Речь, 2008. - 174 с.
3. Десев Любен. Психология малых групп. Социальные иллюзии и проблемы. - М.: Прогресс, 1979. - 196 с.
4. Дубровина, И.В., Данилова, Е.Е., Прихожан, А.М. Психология./ Под ред. И. В. Дубровиной. - М.: Просвещение, 1999. - 464 с.
5. Каменская Е.Е. Социальная психология: Конспект лекций: Учебное пособие / Е.Н. Каменская. – Ростов н/Д: Феникс, Феникс, 2005. – 192 с.
6. Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками: Учеб.пособие для студ. Высш. Учеб.заведений. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с.
7. Прихожан А.М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. - М.: ТЦ «Сфера», 2000. - 192 с. (Серия «Практическая психология»)

8. Реан А. А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер, 1999. - 228 с.
9. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. - СПб.: Речь, 2005. - 175 с.
- Роббер М. А. Психология индивида и группы - М.: Прогресс, 1988 - 374с.
10. Самоукина Н.В. Игры в школе и дома: Психотехнические упражнения и коррекционные программы. – М.: Новая школа, 1993. – 144 с.
11. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? – 2-е изд.-М.: Генезис, 2010 – 541 с.
12. Фопель К. Технология ведения тренинга: теория и практика. Пер. с нем. – М.: Генезис, 2013. – 272 с. – (Все о психологической группе).
13. Шибутани Т Социальная психология - М.: АСТ; Ростов н/Д: Феникс, 1999. - 539 с.
14. Чеховских, М.И. Психология: учеб.пособие / М.И. Чеховских. - М.: Новое знание, 2003. - 380 с.
15. Юрчук В.В. Современный словарь по психологии. М.: Элайда, 2002. - 438 с.

Приложение 1.

Обсуждение и принятие правил работы

Для продуктивной работы группы все участники, а также и сам ведущий должны придерживаться определенных правил, которые позволяют структурировать общение в группе в соответствии с принципами программы. Правила целесообразно обсудить и принять на первой же встрече.

Свод правил:

1. Приходить на занятия без опоздания.
2. Работать активно, участвовать в предлагаемых упражнениях.
3. Говорить только от своего лица: не «Все тут думают», а «Я думаю».
4. Не обсуждать то, что происходит на занятиях, за пределами группы.
5. Слушать друг друга внимательно, не перебивая.

Приложение 2.

Л.Н. Толстой. Галка и голуби.

Галка увидела, что голубей хорошо кормят, выбелилась и влетела в голубятню. Голуби подумали сперва, что она такой же голубь, и пустили её. Но галка забилась и закричала по-галочьи. Тогда голуби стали её клевать и прогнали. Галка полетела назад к своим, но галки испугались, что она белая и тоже прогнали.

Приложение 3.

Права каждого человека (по С.Келли):

- право на одиночество
- право на независимость
- право на успех
- право быть выслушанным и принятым и всерьёз
- право получать то, за что уплачено
- право иметь права, например, право действовать уверенно
- право отвечать отказом на просьбу, не считая себя при этом эгоистичным и не чувствуя вины
- право обращаться с любыми просьбами
- право делать ошибки и отвечать за них
- право не самоутверждаться

Приложение 4.

Победитель.

Жили-были маленькие лягушата, которые организовали соревнования. Их цель была – забраться на вершину башни. Собралось много зрителей, которые не верили в успех и во время соревнования кричали: «Это слишком сложно!», «Они никогда не заберутся на вершину!», «Нет шансов! Башня слишком высокая!»

Лягушата начали падать один за другим. Только один поднимался всё выше и выше. Он приложил все усилия и забрался на вершину!

Все хотели узнать, в чём секрет, и спросили: «как тебе это удалось?» Но ответа не последовало. Победитель был глухой!

Приложение 5.











Приложение 6.

Восемь способов сказать «НЕТ»

1. Говори: «Нет, спасибо».
 - Ты хочешь выпить?
 - **Нет, спасибо.**
2. Объясни причину отказа.
 - Ты не хотел бы выпить вина?
 - **Нет, спасибо. Я не пью вина.**
3. Повтори несколько раз свой отказ (заезженная пластинка).
 - Хочешь покурить?
 - Нет.
 - Ну, давай!
 - Нет.
 - Ты только попробуй, тебе понравится.
 - Нет.
4. Уходи.
 - Давай выпьем водки и покурим. Сегодня родители придут поздно.
 - Нет. Я ухожу.
5. Смени тему разговора.
 - Давай попугаем вон тех девчонок.
 - Нет, пойдём лучше ко мне, у меня есть новый видеофильм.
6. Избегай критических ситуаций (порой предвидя их).

Если тебе знакомы места, где ведут себя недостойно - лучше не ходи туда, избегай таких мест.
7. Используй так называемый «холодный душ».
 - Ты чего вчера сбежал, побоялся выпить, покурить? Пойдем сегодня, попробуешь. Не обращай на него внимания, игнорируй его, уходи.
8. Сила в коллективе и в друзьях.

Дружи и встречайся с теми, кто тебя понимает, кто поможет тебе в трудный момент, кто придет к тебе на помощь и поддержит тебя.

Приложение 7.**Текст сказки "Репка".**

Посадил дед репку. Выросла репка большая-пребольшая. Стал дед репку из земли тащить: тянет-потянет, вытянуть не может.

Позвал дед бабку. Бабка за дедку, дедка за репку — тянут-потянут, вытянуть не могут.

Позвала бабка внучку. Внучка за бабку, бабка за дедку, дедка за репку — тянут-потянут, вытянуть не могут.

Кликнула внучка Жучку. Жучка за внучку, внучка за бабку, бабка за дедку, дедка за репку — тянут-потянут, вытянуть не могут.

Кликнула Жучка кошку. Кошка за Жучку, Жучка за внучку, внучка за бабку, бабка за дедку, дедка за репку — тянут-потянут, вытянуть не могут.

Позвала кошка мышку. Мышка за кошку, кошка за Жучку, Жучка за внучку, внучка за бабку, бабка за дедку, дедка за репку — тянут-потянут, вытащили репку!

Приложение 8.**Анкета по теме «Умение дружить».****Часть 1.****Характерные признаки дружеских отношений**

- Перечислите три качества, которые вы бы хотели видеть в друге.

1. _____
2. _____
3. _____

Часть 2.**Люди, на которых я могу положиться, к которым я могу обратиться за помощью.**

1. Друг, мой ровесник.
2. Родители или другие члены семьи.
3. Взрослый, не являющийся членом семьи.
4. Руководитель или любой другой взрослый человек в организации.

Приложение 9.**Анкета по теме «Как победить свою и чужую агрессию».****А. Что может вас рассердить, разозлить? (допишите)****Дома**

1. Когда члены моей семьи без моего ведома берут мои вещи
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

В коллективе

1. Когда друзья сплетничают обо мне
2. _____
3. _____
4. _____

5. _____

Б. Как вы себя ведете, когда рассержены?

1. Я обычно кричу, ругаюсь
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

В. Как вы обычно реагируете? Когда вы рассержены, какова ваша реакция, мимика, жесты и т. д.

1. Мои мускулы напрягаются, кулаки сжимаются...
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Правила эффективного ведения дискуссии.

Всегда помните о цели дискуссии — найти истину, решение, выход. Обсуждайте только то, что относится к данному вопросу. Пустые сожаления, воспоминания, нелепые сравнения мягко прерывайте. Не давайте обсуждению уходить в сторону от темы. Пресекайте попытки доказать, что кто-то лучше, а кто-то хуже. Стремитесь не к победе, а к истине.

С уважением относитесь к мнению другого человека. Любое мнение — это точка зрения человека. Даже отличаясь от вашей, она имеет право на существование. Не обижайте другого человека, считая его мнение неверным, нелепым, смешным. Пока дискуссия не окончена, любая точка зрения может быть верной. А в конце обсуждения могут оказаться реальными кажущиеся вначале невероятными вещи.

Любое высказываемое мнение должно быть аргументировано. Этим дискуссия отличается от скандала на базаре. Рассказчик должен доказать, почему он так считает. Выражения типа: «Мне так кажется», «Так было всегда», «Это правильно, потому что это верно» и т. п. — аргументами не являются.

Уважайте мнение любого человека. Иногда мнение важной персоны или авторитета изначально считается верным просто в силу статуса этого человека (профессор, опытный исследователь). Прислушивайтесь к ним, но без фанатизма. Опирайтесь на реальные факты. Порой свежий непредвзятый взгляд какого-то новичка помогает по-иному взглянуть на ситуацию, найти новые подходы к решению давней проблемы, считавшейся неразрешимой.

Придерживайтесь дружелюбного тона. Обращайтесь к человеку по имени или другим уважительным способом (мой одноклассник, собеседник, оппонент). Ваш оппонент — не ваш личный враг, он просто человек с другой точкой зрения. Не допускайте проявлений враждебности, оскорблений, перехода на личности.

Не спорьте ради спора! Подобным профессиональным спорщикам не место среди тех, кого интересует поиск истины. Не давайте дискуссии превратиться в азартный спор и выяснение отношений.

В дискуссии могут участвовать только те, кто открыт для другой точки зрения и терпим к иному мнению. Не пытайтесь доказать что-то тому, кому невозможно что-либо доказать. Иногда это люди, считающие себя лучше всех. Люди, слышащие только себя. Люди, неспособные понять иную точку зрения. Люди, закосневшие в своих оценках и стереотипах. Это бывает чертой личности, особенностью характера. Зачастую подобная гибкость оценок и суждений утрачивается с возрастом. Относитесь к ним терпимо, но не тратьте силы, чтобы убедить их в чём-либо.

Приложение 11.**Анкета «Когда в коллективе конфликт, я»:**

1. Прошу коллег остановиться.....
2. Стараюсь, чтобы отнеслись к конфликту спокойно.....
3. Помогаю коллегам понять друг друга.....
4. Пытаюсь растащить коллег

5. Пусть конфликт разрешится сам.....
6. Нахожу «зачинщика».....
7. Ищу причину, из-за которой возник конфликт.....
8. Ищу компромиссное решение.....
9. Обращаю всё в шутку.....
10. Говорю: не делайте «шума из ничего».....
11. Заставляю прекратить и извиниться.....
12. Вдохновляю на поиск другого решения.....
13. Помогаю им решить, от чего стоит отказаться.....
14. Стараюсь переключить внимание.....
15. Не мешаю «сражаться», пока кто-нибудь не победит.....
16. Ссылаюсь на правила поведения.....
17. Предлагаю несколько вариантов решения на выбор.....
18. Помогаю всем почувствовать себя комфортно.....



Приложение 12.

Групповая дискуссия «Шляпы»

Описание дискуссии. Участники разбиваются на 4 подгруппы. Каждая из подгрупп выбирает представителя, который вытягивает жребий - бумажку, на которой написан «цвет шляпы», достаемой подгруппе. Дискуссия выглядит наиболее интересно, если после этого ведущий действительно снабжает участников шляпами доставшихся им цветов, которые несложно изготовить из полосок цветной бумаги (хотя, в принципе, можно обойтись и без этого). Когда шляпы распределены, дается задание: каждой из подгрупп подготовить отзыв о прошедшем тренинге исходя из следующих значений цветов:

Зеленая шляпа. Охарактеризовать тренинг с позиции разума. Какие знания и умения дал тренинг, что представляется наиболее полезным, а что не очень? Где и как можно использовать полученные знания и умения?

Красная шляпа. Описать тренинг с позиции эмоций и чувств. Что вызвало положительные переживания, а что - отрицательные? Какие упражнения были самыми яркими в эмоциональном плане?

Черная шляпа. Дать отрицательную обратную связь: отметить, что не понравилось, оказалось неприятным, скучным или бесполезным, что следовало бы сделать по-другому.

Белая шляпа. Дать положительную обратную связь: отметить, что понравилось на тренинге, что удалось, было полезным, в чем участники видят основные достижения лично для себя.

Подгруппам дается 5-10 минут на обсуждение и подготовку к выступлению, после чего они кратко рассказывают о прошедшем тренинге с позиции доставшегося им цвета.

Это модификация педагогического приема «Шесть шляп мышления», применяемого для развития критического мышления. Для условий тренинга сразу шесть разновидностей обратной связи - количество избыточное, вполне достаточно четырех. Лучше всего предоставлять подгруппам слово в таком порядке, как перечислены «шляпы»: начать беседу с позиции разума, потом поделиться чувствами, «поругаться», а напоследок вспомнить все хорошее. Не следует начинать дискуссию с представления отрицательной обратной связи или, тем более, заканчивать на ней.

Психологический смысл дискуссии. Предлагаемая процедура позволяет структурировать обратную связь, организовать дискуссии в подгруппах, а ее игровой характер обеспечивает активное включение участников. **Обсуждение.** «Возможно, кто-

нибудь хочет добавить высказывание с позиции "шляпы" другого цвета? Сейчас есть такая возможность».

Приложение 13.

Анкета обратной связи после программы.

В заключение рекомендуется провести небольшое анкетирование, направленное на получение ведущим обратной связи касательно прошедшего тренинга. Это не только дает ведущему возможность для совершенствования своего профессионализма, но и оставляет положительное впечатление у подростков, давая им понять, что их мнением интересуются, считают его значимым. Заполненные анкеты остаются у ведущего, их коллективное обсуждение не предусмотрено, хотя если кто-нибудь из подростков захочет обсудить свою анкету индивидуально, следует предоставить ему такую возможность. Лучше, если ведущий будет не диктовать текст анкеты, а распечатает его соответственно числу подростков и раздаст им для заполнения.

Инструкция. Заверши, пожалуйста, эти предложения так, как считаешь нужным. Подписывать этот листок не обязательно.

1. На этом тренинге я.....

.....

2. Основное, чему я научился на наших занятиях.....

.....

3. Больше всего мне запомнилось.....

.....

4. Мне не очень понравилось, что на тренинге.....

.....

5. Я бы хотел(а), чтобы при проведении следующих тренингов ведущий...

.....

6. Думаю, что после тренинга изменится.....

.....

7. Мне больше всего понравилось, что на тренинге.....

.....

