

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. М.АКМУЛЛЫ**

Г.М. АСАДУЛЛИНА, Л.В. ЛЯМИНА

ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие

Уфа 2016

УДК 159.923
ББК 88.913
А 90

Пособие подготовлено в рамках реализации Плана мероприятий по обеспечению подготовки специалистов с углубленным знанием истории и культуры ислама в 2014-2016 гг., принятого Распоряжением Правительства Российской Федерации №815-р от 14 мая 2014 года

Асадуллина, Г.М., Практическая психология [Текст]: учебное пособие / Г.М. Асадуллина, Л.В. Лямина. – Уфа: Изд-во БГПУ, 2016. – 129 с.

В данном учебном пособии рассматриваются психологические подходы к успешному становлению, предложены разнообразные пути развития личности в социуме.

Содержание включает в себя теоретический анализ проблемного вопроса, практические упражнения для закрепления материала, а также имеется словарь психологических терминов, который представляет точные и информативные определения наиболее важных понятий, с которыми может встретиться читатель психологической литературы.

Учебное пособие адресовано людям, не имеющим психологического образования, но желающим получить более разностороннее представление о психологических особенностях построения эффективного взаимодействия. Рекомендовано для сотрудников и студентов РИУ ЦДУМ России и медресе.

Авторы-составители:

Асадуллина Г.М. (введение, гл. V, VI); Лямина Л.В. (гл. I, II, III, IV).

Рецензенты:

Доктор педагогических наук, кандидат психологических наук, профессор БГПУ, Р.М. Фатыхова;

Первый заместитель председателя-муфтия Духовного управления мусульман Республики Башкортостан, А.Н. Арсланов.

ISBN 978-5-87978-975-1

© Издательство БГПУ, 2016

© Асадуллина Г.М., Лямина Л.В., 2016

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Глава 1. Основы эффективного общения	5
1.1. Средства, способы и правила общения	5
1.2. Межличностное общение в системе социальных отношений	12
1.3. Деловое общение и эффективные переговоры	19
Литература:	23
Глава 2. Социально-психологические аспекты командообразования 24	24
2.1. Принципы построения успешной команды.....	24
2.2. Распределение ролей в команде	28
2.3. Эффективное управление командой.....	39
Литература:	42
Глава 3. Методы управления конфликтами.....	43
3.1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.....	43
3.2. Стратегии поведения в конфликте	45
Литература:	50
Глава 4. Методы психологического воздействия на человека.....	51
4.1. Психология воздействия.....	51
4.2. Виды и формы воздействия	54
4.3. Приемы психологического воздействия.....	56
Литература:	59
Глава 5. Личностный рост.....	60
5.1. Личность и личностный рост. Критерии личностного роста	60
5.2. Развитие уверенности в себе и формирование позитивного мышления.....	63
5.3. Эмоциональный интеллект и саморегуляция функционального состояния	65
5.4. Мотивация и самомотивация.....	69
5.5. Формирование образа «Я» и искусство самопрезентации	71
5.6. Программа тренинга личностного роста	75
Литература:	93
Глава 6. Профессиональный рост личности.....	94
6.1. Управление карьерой. Горизонтальная и вертикальная карьера.....	94
6.2. Использование личностных ресурсов в профессионально-трудовых взаимоотношениях и деятельности. Деловой имидж.....	97
6.3. Развитие управленческих навыков и формирование компонентов лидерского поведения	101
6.4. Принципы постановки задач и постановка целей	105
6.5. Развитие стрессоустойчивости.....	107
6.6. Программа тренинга профессионального роста.....	110
Литература:	124
Словарь психологических терминов.....	125

ВВЕДЕНИЕ

Современные условия предъявляют все большие требования к человеку: быть максимально успешным и эффективным в личной и профессиональной сфере, находить стимул в эмоциональных и личностных кризисах, не позволяя им подавлять себя, нести ответственность за принимаемые решения и поступки. Основа любого успеха, это, прежде всего, самостоятельная, активная позиция человека и его умение воздействовать на социальную реальность. Необходимые для этого ресурсы (лидерский потенциал, коммуникативная компетентность, социально-трудовая компетентность) может развить в себе любой человек. Важную роль здесь играет желание меняться, погружение в процесс открытия и обретения себя. Это требует наличия не просто теоретических знаний, но и умение применять их для решения соответствующих задач. Именно от этого зависит успешность не только отдельной личности, но и общества в целом.

Предлагаемая читателю работа состоит из нескольких глав, в которых раскрываются особенности эффективного взаимодействия, способы поведения в конфликтных ситуациях, методы психологического воздействия и способы защиты от них, секреты формирования образа «Я» и искусство самопрезентации.

Каждая глава содержит теоретическую и практическую часть. В теоретической части читатель знакомится с основными понятиями раздела. Практическая часть содержит тренинговые упражнения на развитие тех или иных качеств, отработку необходимых навыков.

В учебном пособии даны методики для самодиагностики определенных качеств личности. Они подобраны таким образом, что дают возможность использовать их лицам без специального психологического образования.

В конце каждой главы читателю предлагаются вопросы для самопроверки и список литературы.

Учебное пособие рекомендовано всем желающим, повысить свой личностный потенциал, освоить навыки уверенного поведения, овладеть приемами повышения стрессоустойчивости, научиться понимать и контролировать свои эмоции, сформировать позитивное отношение к жизни. Все это основа успеха в любой сфере жизни.

Глава 1. Основы эффективного общения

1.1. Средства, способы и правила общения

Эффективное общение, несомненно, необходимо для успешной реализации целей. Искаженные, неправильно трактуемые сообщения часто становятся причиной поражений. Известно, что собеседника нужно выслушать, чтобы понять его потребности. Глубокая взаимосвязь строится на эффективном общении, которое формируют лояльность коллег.

Взаимопонимание в процессе общения между людьми помогает в достижении поставленных целей, в случае, когда обе стороны остаются довольны процессом взаимодействия. Что представляет из себя эффективное общение?

Главное препятствие на пути к успеху — это эффективное общение. Недостаточно лишь передать информацию — необходимо, чтобы другая сторона восприняла ее. Главная цель заключается в обеспечении понимания передаваемой информации.

Для того чтобы лучше понять сущность коммуникации, в первую очередь стоит обратиться к определению «общения».

Итак, общение – это сложный процесс межличностного взаимодействия, порождаемый потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение этих потребностей, который заключается в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

В структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны (рис. 1):



Рис. 1: Структура общения

1) коммуникативная (передача информации) – обмен информацией между участниками совместной деятельности;

2) интерактивная (взаимодействие). В процессе общения собеседники обмениваются не только вербальной информацией, но и действиями, поступками. Производя расчет у кассы, покупатель и продавец общаются даже если ни один из них не произносит ни слова: покупатель передает кассиру деньги, продавец отсчитывает сдачу, выдает товар.

3) перцептивная (взаимное восприятие) сторона предполагает восприятие собеседниками друг друга. В данном случае речь идет о том, как воспринимает один партнер общения другого: доверяет ему, интересуется им, презирает, воспринимает как профессионала и так далее.

Исходя из всего вышесказанного, мы поняли, что несмотря на то, что коммуникационный процесс рассматривают отдельно, как автономный, он входит в структуру общения и предполагает обмен информацией между двумя или более людьми, а то, насколько этот обмен будет эффективным влияет и перцептивная, и интерактивная стороны общения.

Главной целью эффективного коммуникационного процесса является обеспечение понимания передаваемой информации. Однако стоит отметить, что сам факт обмена информацией не гарантирует эффективности общения участвовавших в общении людей. Для того чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности, следует выделить основные функции коммуникации, к которым относятся следующие:

1) информативная – передача истинных или ложных сведений;

2) интерактивная (побудительная) – организация взаимодействия между людьми, например, согласование действий, распределение функций, влияние на настроения, убеждения, поведение собеседника путем использования различных форм воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;

3) перцептивная функция – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;

4) экспрессивная – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Стоит отметить, что если выделенные функции в процессе реализуются в полной мере, то процесс коммуникации частично можно считать успешным. Представьте, если собеседники, общаясь не выражают никаких эмоций, не улыбаются друг другу, не выражают заинтересованность общением, то вряд ли это взаимодействие можно считать успешным. Так как у обоих собеседников останется ощущение, что они недополучили и недодали какую-то важную информацию.

Раскрывая сущность процесса коммуникации, остановимся на базовых элементах данного процесса, а далее выделим этапы коммуникации.

В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента (рис. 2):



Рис. 2: Процесс обмена информацией

- 1) отправитель – тот, кто генерирует идею, формулирует мысли;
- 2) сообщение – информация, закодированная с помощью символов.

Смыслом и значением сообщения являются принадлежащие отправителю идеи, факты, ценности, отношения и чувства. Сообщение посылают с использованием передатчика в передающий канал, доводя его до получателя;

3) канал – средство передачи информации. Каналом передачи может быть сама среда, а также технические устройства и приспособления (телефон, компьютер и так далее). Выбор канала должен быть совместим с типом символов, используемых при кодировании.

4) получатель – тот, кто воспринимает информацию, декодирует ее и реагирует.

В процессе обмена информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов, так как их задачей является составить сообщение, использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею.

Итак, процесс коммуникации включает в себя шесть этапов:

- 1) формирование сообщения отправителем — формулирование идеи, осознание необходимости передать сообщение;
- 2) выбор канала связи и отображение сообщения с помощью системы кодов;
- 3) передача закодированного сообщения отправителем;
- 4) восприятие закодированного сообщения получателем;
- 5) расшифровка кода и формулирование идеи сообщения;

б) реакция на воспринятое сообщение – обратная связь.

Важно отметить, что из-за несовершенства кода, возможных различий в интерпретации контекста и столкновения с барьерами восприятия на каждом этапе процесса обмена информацией, смысл воспринятого сообщения может существенно отличаться от начального, сформулированного отправителем – данный процесс не будет считаться эффективным, чтобы обойти перечисленные «подводные камни», то есть четко, лаконично формулировать мысли, подбирать нужную аргументацию, предвидеть барьеры восприятия, «считывать» собеседника и сообразно его поведению реагировать, личность нуждается в развитии навыков эффективного взаимодействия.

Остановимся подробнее на каждом этапе коммуникационного процесса.

1. Формирование сообщения отправителем – зарождение идеи.

Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации. Отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена. Его роль заключается в проектировании и кодировании информации с последующей передачей другим участникам процесса. Очень важно правильно и тщательно сформулировать свою идею, сделать ее конкретнее, с тем чтобы она стала интересной и притягательной для получателя. Предварительно отправитель должен осуществить свою идентификацию в рамках коммуникационного процесса.

Стоит отметить, что многие попытки обмена информацией обрываются на первом этапе, поскольку отправитель не затрачивает достаточного времени на обдумывание идеи.

Важно помнить, что идея еще не трансформирована в слова или не приобрела другой такой формы, в которой она послужит обмену информацией. Отправитель решил только, какую именно концепцию он хочет сделать предметом обмена информацией. Чтобы осуществить обмен эффективно, он должен принять в расчет множество факторов.

Существует связь между восприятием и коммуникацией. У руководителя, который считает подчиненных способными к развитию и совершенствованию, а значит, нуждающимися в информации с оценкой результатов их работы, скорее всего, найдутся дельные позитивные идеи для обмена информацией на указанную тему по существу. Управляющий, который воспринимает подчиненных как детей, ждущих, чтобы их поправляли и направляли, скорее всего, заложит в свои идеи критицизм отрицательного свойства, свойственный такому образу мышления.

2. Выбор канала связи и отображение сообщения с помощью системы кодов.

Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонации и жесты (язык тела). Такое кодирование превращает идею в сообщение.

Отправитель должен также выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. К некоторым общеизвестным каналам относятся передача речи и письменных материалов, а также электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронную почту, видеоленты и видеоконференции. Если канал непригоден для физического воплощения символов, передача невозможна.

Если канал не слишком соответствует идее, зародившейся на первом этапе, обмен информацией будет менее эффективен.

Выбор средства сообщения не должен ограничиваться единственным каналом. Часто желательно использовать два или большее число средств коммуникаций в сочетании. Процесс усложняется, поскольку отправителю приходится устанавливать последовательность использования этих средств и определять временные интервалы в последовательности передачи информации. Тем не менее исследования показывают, что одновременное использование средств обмена устной и письменной информацией обычно эффективнее, чем, скажем, только обмен письменной информацией.

3. Передача закодированного сообщения отправителем.

На данном этапе отправитель использует канал для доставки сообщения (закодированной идеи или нескольких идей) получателю. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке и принимают за сам процесс коммуникаций. В то же время передача является лишь одним из важнейших этапов, через которые необходимо пройти, чтобы донести идею до другого лица.

Передача информации осуществляется с использованием знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, используемых в коммуникационном процессе. При классификации коммуникативных процессов условно можно выделить вербальную коммуникацию, где в качестве знаковой системы используется речь, и невербальную коммуникацию, когда используются различные неречевые знаковые системы.

Вербальная коммуникация в качестве знаковой системы использует систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации. В структуру речевого общения входят значение и смысл слов, фраз. Важную роль играет точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

В основе невербальной коммуникации лежит информация, которая посылается отправителем без использования слов, взамен которых применяются любые символы. Основные функции невербальных средств –

это дополнение и замещение речи, отражение эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Хотя речь является универсальным средством общения, она приобретает значение только в совокупности с использованием невербальных символов для трансляции сообщений. Проведенные исследования показали, что 55 % сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38 % - через интонацию и модуляции голоса. Это говорит о важности и необходимости изучения невербальных сигналов.

4. Восприятие закодированного сообщения получателем.

Получатель услышал или прочитал полученную информацию от отправителя, «считал» невербальные сигналы, сформировал первое отношение к полученному сообщению. Далее наступает более ответственный этап, который поможет понять, как прошла коммуникация.

5. Расшифровка кода.

После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его. Декодирование – это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея. Если реакции на идею не требуется, процесс обмена информацией на этом должен завершиться.

С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения коммуникативная схема асимметрична. Для отправителя смысл сообщения предшествует процессу кодирования, поскольку определенная мысль воплощается в систему знаков. Для получателя смысл сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

6. Реакция на воспринятое сообщение – обратная связь.

Точность понимания получателем смысла высказывания станет очевидной для отправителя только тогда, когда произойдет смена коммуникативных ролей и получатель превратится в отправителя и своими высказываниями даст знать о том, как он понял смысл принятой информации. В этом проявляется суть еще одного важнейшего элемента коммуникационного процесса - обратной связи.

Эффективный обмен информацией должен быть двусторонне направленным: обратная связь необходима, чтобы понять, в какой мере сообщение было воспринято и понято. Руководитель, который не наладит обратную связь для получателя информации, обнаружит, что эффективность его управленческих действий резко снижена. Аналогичным образом, если обратная связь с работниками заблокирована, руководитель в конце концов окажется изолированным или обманываемым.

Обратная связь может способствовать значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией. Согласно ряду исследований двусторонний обмен информацией (при наличии возможностей для обратной связи) по сравнению с односторонним

(обратная связь отсутствует), хотя и протекает медленнее, тем не менее эффективнее снимает напряжения, более точен и повышает уверенность в правильности интерпретации сообщений.

Итак, рассмотрим условия для эффективной коммуникации, но, для начала разберем коммуникацию эффективную и неэффективную.

Неэффективная коммуникация — это пререкания с окружающими, направленные на защиту своих целей и планов. Она подразумевает наличие победителей и побежденных. Подобный стиль «общения» корнями уходит в философию, делящую мир надвое: на «правильно и неправильно», «победу и поражение» или «хорошо и плохо», не учитывая промежуточных состояний. Есть лишь одно верное мнение, поэтому можно пренебречь взглядами и переживаниями людей, которые могут обогатить наши знания о мире и сформировать целостную картину. Вместо этого мы постоянно отстаиваем свои узкие воззрения. Успехом считается пауза в конфликте, когда обороняющийся временно отступает. Разногласия в итоге выливаются в сопротивление, потерю командной эффективности и даже саботаж, пока не воцарится баланс власти и уважения.

Эффективная коммуникация, в свою очередь, ставит целью понять взгляды, чувства и мнения окружающих. Когда две стороны слушают друг друга, выигрывают обе. Взаимопонимание и уважение становятся основой сотрудничества, взаимозависимости и лояльности. Успех достигнут, если каждая из сторон скажет: «Да, именно это я и имел в виду. Вы меня поняли».

Навыки эффективной коммуникации позволяют сосуществовать противоположностям — это высшая способность понять иную точку зрения и найти компромисс. Зачем спорить о том, кто прав, кто виноват? Цель эффективной коммуникации — наладить и оберегать взаимосвязь, поддержку и рабочие взаимоотношения, взаимовыгодные и, следовательно, длительные.

Демонстрируя желание выслушать и понять позицию и переживания собеседника (не отрицая собственной точки зрения), вы создаете атмосферу безопасности и одобрения, которая повышает вероятность подписания выгодного контракта или заключения сделки. Процесс внимательного и активного слушания протекает гораздо естественнее, если несколько раз применить данные правила на практике.

Упражнение для закрепления: «Активное слушание»

Решите, сколько времени каждый из вас будет говорить непрерывно.

Смотрите друг на друга и наблюдайте за мимикой и жестами. Вас не должны разделять посторонние предметы, а расстояние между вами должно быть комфортным, примерно метр-полтора.

Определите, кто говорит первым. Пока один излагает мысль, другой внимательно слушает и наблюдает. Слушатель концентрируется на словах собеседника, его интонации и телодвижениях, чтобы потом пересказать сообщение. Говорящий останавливается после трех-пяти фраз — вполне достаточно для того, чтобы слушатель уловил смысл, и не так много, чтобы забыть суть сказанного.

Слушатель пересказывает слова, описывает жесты и мимику говорящего без какой-либо интерпретации и исправлений. Если говорящий взял слишком высокий темп, слушатель может прервать его словами: «Минутку, позвольте мне удостовериться, что я понял то, что вы сказали ранее».

После того как слушатель изложил свою версию, говорящий указывает, в чем тот прав, исправляет ошибки и подтверждает, что его услышали и уловили вербальные и невербальные посылы. Упражнение продолжается до тех пор, пока говорящий не закончит и не почувствует удовлетворение от того, что его поняли. Затем участники меняются ролями (можно даже поменяться местами) и повторяют все сначала.

Чтобы пересказать чью-то мысль, требуется внимание к словам говорящего, его интонации и жестам. Вы должны обеспечить обратную связь в виде квинтэссенции вербальных и невербальных сигналов. Излагая мысли собеседника, вы преследуете следующие цели:

- Фокусируете внимание на собеседнике, вместо того чтобы осуждать, пререкаться или искать решение.
- Демонстрируете уважение и искреннюю попытку понять.
- Проверяете, все ли правильно поняли.
- Позволяете собеседнику прояснить смысл изложенного, а также узнать иные значения обращения. Например, можно сказать: «Ваши слова говорят о том, что вы обижены, но интонация и сжатый кулак заставляют меня думать, что, скорее всего, даже рассержены».

Воспользуйтесь данным руководством хотя бы раз, а затем обращайтесь к нему по мере необходимости. Главное — слушать друг друга, а не пререкаться.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое общение?
2. Какие виды и средства общения вам известны?

1.2. Межличностное общение в системе социальных отношений

Межличностное общение — это общение между отдельными личностями, обусловленное определенными обстоятельствами и окружающей социальной средой, а также личностные мотивы, которые проявляются в потребностях, интересах и целях людей. Оно наиболее эффективно, когда мы концентрируемся на одном говорящем или одной

проблеме. Откажитесь от каких-либо оправданий. Тот, кто жалуется, должен быть: услышан; понят; убежден, что вы на пути к компромиссу, еще до того, как слушатель ответит и перескажет его слова.

Запланируйте периоды охлаждения и моменты выплеска эмоций.

Когда аргументы исчерпаны и начинают идти по кругу, лучше взять паузу и успокоиться. «Тебе сейчас удобно говорить? Может, перенесем на 9 вечера?»

Межличностное общение не удастся по ряду причин, среди которых одна из главных — различие стилей, культур и предпочтений. Хотя вообще-то это данность, а не проблема. Деловым людям просто необходимо обладать отличными навыками общения.

Личностные стили и предпочтения можно расположить на осях координат следующим образом: прямой против непрямого и ориентированный на задачу против ориентированного на человека.

Существует четыре стиля коммуникации и типы личности (табл. 1).

1. Прямой и ориентированный на задачу: директора, менеджеры, президенты.

2. Прямой и ориентированный на человека: продавцы и пиарщики.

3. Непрямой и ориентированный на задачу: бухгалтерия и технический персонал.

4. Непрямой и ориентированный на человека: менеджеры по персоналу и административный персонал.

Таблица 1

Основные стили коммуникации

	Ориентированный на задачу	Ориентированный на человека
Непрямой	Самоуверенный, решительный, готов рисковать, односторонняя коммуникация, высокий уровень достижений, разговорчивый, отдает распоряжения	Настойчивый, действует на опережение, переговорщик, общительный, мечтатель, масштабно мыслящий, оптимист, надежный, энтузиаст
	Стиль: любит ясные, краткие, конкретные служебные записки, следит за временем: «Не отнимайте у меня время. Когда вы принесете отчет?»	Стиль: предпочитает открытую и дружескую беседу, похвалу и поощрение: «Интереснейшая задача и прекрасная возможность. Мы сделаем это».
	Потребности: четкая, краткая, конкретная информация	Потребности: признание, свобода самовыражения, решение трудных задач
	Должность: СЕО, исполнительный директор, член правления, президент	Должность: менеджер по продажам, пиарщик
Прямой	Опасается риска, основательный, придерживается правил, реалист, дотошный, точный, дипломатичный, высокие стандарты, аккуратный	Дружелюбный, спокойный, хороший слушатель, внимательный, искренний, командный игрок, концентрируется на одной задаче

Стиль: предпочитает факты или вопросы, лишённые личностной окраски: «Давайте факты. Сообщите, пожалуйста, на что ушли эти деньги»	Стиль: предпочитает дружелюбную, теплую, приятную беседу: «Доброе утро. Как дела? Я могу чем-то помочь?»
Потребности: точность, организация, формальное взаимодействие	Потребности: дружелюбное, привычное окружение, признание, внимание к мелочам
Должность: бухгалтер, инженер, системный администратор, ИТ-специалист	Должность: менеджер по персоналу, социальный работник, администратор

Важно, чтобы в каждом коллективе присутствовали все типы личности и стили коммуникации. Представленные категории обобщены, в действительности отношения, стили и предпочтения в коммуникации пересекаются и комбинируются. Но таблица напоминает об их разности. Помните, что различие — это данность, а не проблема.

Чтобы ваше молчание или жесты были истолкованы правильно, лучше сразу сообщить о своем физическом и эмоциональном состоянии.

«Если вам кажется, что я немного несобран, не принимайте это на свой счет. Просто я подхватил ужасный насморк».

«Мне тяжело говорить о своих чувствах. Боюсь, это разрушит наши отношения, но я очень зол из-за того, что ты не поддержал меня на совещании».

Старайтесь не думать заведомо плохо о характере или намерениях окружающих и просите их пояснить мысль, если вы усомнились в значении того или иного сообщения, или жеста.

«Думаю, я понял вашу мысль, но для пущей уверенности лучше повторю».

«Возможно, я неправильно записал время встречи. Я ждал вас в 9 утра».

Коммуникация не завершена, пока слушатель не подтвердит вашу правоту.

Упражнение для рассуждения:

Сравните два диалога.

1. - *Прекрасный день, не правда ли?*

- *Совершенно с вами согласен. С нетерпением жду возможности прогуляться по парку.*

2. - *Прекрасный день, не правда ли?*

- *Смотрел вчера игру «Салават Юлаев – Ак Барс»?*

Говорящий должен сделать так, чтобы слушатель его понял.

Поставьте себя на место говорящего и вы поймете, что первый диалог иллюстрируется завершённую коммуникацию, а второй – пример

не очень эффективного взаимодействия, поскольку вопрос остался без ответа. Постарайтесь прочувствовать культурный контекст слушателя. Обращайте внимание на языковые и смысловые различия.

«Ты выглядишь озадаченным. Может, я неясно выразился?»

«Простите, хочу убедиться, что вы поняли, что я имею в виду. Позвольте, объясню по-другому».

Используйте местоимение «я»

Не отступайте от своей субъективной правды, своей проблемы и своих целей. Например:

«Я столкнулся с одной проблемой: хочу тебя повесить, но не могу, потому что ты опаздываешь и не вовремя сдаешь проекты».

Старайтесь не лезть в душу, не анализировать и не диктовать свою волю. Не говорите:

«Сколько можно! Ты всегда опаздываешь (забываешь, принимаешь близко к сердцу)».

Избегайте сарказма и шуток во время серьезного обсуждения. Выражая обиду, злость или разочарование, вставляйте местоимение «я». Например:

«Если ты сердит, скажи мне прямо, и хватит повторять, что я не понимаю шуток или принимаю все близко к сердцу».

Упражнения для закрепления:

Упражнение 1.

Каждый член группы получает чистый лист бумаги и ручку. Ведущий предлагает участникам подумать о личной проблемной ситуации в которой каждый находится в данный период. В левой части листа записывают 10 аспектов жизненной проблемы, которые имеют негативные последствия для участника, а в правой – 10 положительных сторон ситуации. После этого участники группы обсуждают, каким образом внутренние представления влияют на вашу жизнь – их трудоустройство, взаимоотношения в семье, в личной жизни.

Упражнение 2.

Участники группы объединяются в пары и разыгрывают любую конфликтную ситуацию, которую можно определить как конфликт. Двое участников разыгрывают разногласие, применяя во взаимодействии следующие принципы управления конфликтом:

- полный контроль за собственными эмоциями, которые, как правило, мешают оценивать происходящее;
- анализ подлинных причин конфликта, которые оппонент может скрывать за мнимыми причинами;
- локализация конфликта, то есть установление его четких рамок и стремление к сужению области разногласий;
- отказ от установки самозащиты, поскольку забота о собственной защите

обычно мешает людям вовремя заметить изменения в ситуации и в поведении конфликтующей стороны;

- переформулирование аргументов оппонента, которые не стоит просто отвергать в том порядке и в тех пропорциях, в которых они изложены; лучше попытаться перевести их на понятный язык, выделяя опорные смысловые моменты;

- достаточная активность, поскольку, даже отступая, можно сохранить спокойный эмоциональный тон отношений.

В процессе общения на каждом из его этапов собеседники могут столкнуться с барьерами восприятия, которые искажают передаваемую информацию, и как следствие могут возникнуть недопонимая, конфликты, неудовлетворенность процессом взаимодействия.

Однако стоит отметить, что барьеры, трактуясь как нежелательная помеха, выполняют не только негативную функцию, они также стабилизируют и регулируют процесс взаимодействия

Барьеры выполняют следующие основные функции:

1) стабилизируют процесс коммуникации, останавливают движение;

2) корректируют направление передаваемой информации, давая понять собеседникам, что, к примеру, пора сменить тему общения и тактику взаимодействия;

3) энергетизация потенциальных возможностей собеседников, столкнувшись с одним барьером отправитель и получатель накапливают опыт пережитого для того чтобы в будущем оптимизировать процесс коммуникации;

4) дозировка информации - барьеры дозируют движения;

5) функция торможения – барьер замедляет процесс коммуникации, позволяя собеседникам предпринять действия для улучшения взаимодействия.

Барьеры классифицируют по четырем основаниям.

1. Барьеры, обусловленные факторами среды

К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

– акустические помехи – шум в помещении или за окном, ремонтные работы, звонки телефона и т.д.;

– отвлекающая окружающая обстановка – все то, что способно отвлечь внимание собеседников (яркий или тусклый свет и т.д.);

– температурные условия;

– погодные условия – дождь, ветер, давление и т.д.

Каждый из перечисленных факторов может сказаться на эффективность коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов.

2. Технические барьеры

Технический барьер состоит в том, что те или иные явления мешают найти и получить нужную информацию. К техническим барьерам относятся

«шумы» и «помехи». Понятие «шум» ассоциируется с технологическими проблемами, и означало возмущения, не являющиеся частью сообщения, передаваемого источником. Источник шума обладает способностью разрушать информацию, тем самым он увеличивает степень неопределенности приемника. Можно выделить такие технические барьеры коммуникации, которые обусловлены и человеческим фактором: неправильное использование техники связи; неправильным выбором технического средства для передачи сообщения.

3. Человеческие барьеры

Человеческие барьеры можно разделить на межъязыковой, социальный, психологический, психофизиологический, социокультурный барьеры коммуникации. Остановимся на каждом барьере подробно.

1) Межъязыковые барьеры. Участники коммуникации говорят на разных языках и не могут найти общего в общении.

2) Социальные барьеры. Барьер связан с разными положениями в обществе и разным социальным группам (барьер разного уровня жизни; барьер национальных культур; барьер лжи и обмана)

3) Психологические барьеры. В качестве психологических барьеров могут выступать некоторые психические состояния (индифферентность, безразличие, апатия и даже депрессия) и психические свойства личности (замкнутость, застенчивость, стыдливость). Психологические барьеры выполняют две основные функции: функция психологического препятствия и психологической защиты.

4) Психофизические барьеры. Такие барьеры могут возникать вследствие психофизических нарушений (заикание, картавость, потеря голоса, глухота).

5) Социокультурные барьеры. Люди являются представителями определенных социальных качеств. Они являются представителями той или иной нации, социальной группы. Все это порождает социокультурные барьеры.

4. Барьеры сообщения

Барьеры сообщения также можно разделить на барьеры:

1) Семантический барьер. В сообщении используются многозначные слова.

2) Фонетический барьер. В сообщении используется быстрая, невыразительная или медленная речь.

3) Стилистический барьер. Стиль сообщения не соответствует ситуации существования.

4) Логический барьер. Внутри сообщения сложная логика рассуждений.

5) Профессиональное неприятие.

6) Нестандартные участники сообщения. Объект сообщения не соответствует открытию привлекательности.

7) Инерция включенности. При столкновении сообщения с другими проблемами, яркость и значимость в сообщении не является настолько

сильной, чтобы отвлечь его.

Однако опытный собеседник, владеющий техниками эффективного взаимодействия легко способен преодолеть любые вышеперечисленные барьеры, точно осознавая цель предстоящей коммуникации и строя процесс взаимодействия для достижения положительных результатов.

Существует еще одна классификация барьеров взаимодействия, приближенная к реальному процессу коммуникаций между руководителями и подчиненными, учитывающая особенности каждого человека в возникновении преград при непосредственном общении.

1. *Преграды, обусловленные восприятием* – каждый человек, имея особый опыт и жизненные установки, интерпретирует информацию по-разному. Восприятие варьируется также в зависимости от социального положения и роли в данной организации. Например, подчиненный может решить, что руководитель, критикуя его, говорит о его недостатках как личности, а не работника, и, возмущившись такому унижению, даже не подумает об улучшении качества работы. Решением этой проблемы является установление честных, открытых, доверительных отношений, и нахождение исключительного подхода к каждому сотруднику.

2. *Семантические барьеры* – одни и те же слова или целые фразы могут иметь различное толкование, поэтому возможно неверное истолкование полученной информации. Руководителю следует тщательно формулировать свои идеи, добиваясь таким образом исключения возможности двоякого толкования и формирования верного понимания.

3. *Невербальные преграды* – невербальная коммуникация - жесты, выражения лица, позы и звучание голоса - играет важнейшую роль при межличностном общении. На восприятие того, как мы говорим, приходится гораздо большая часть внимания, чем на то, что мы говорим. Об этом следует помнить и уметь располагать к себе собеседника, используя те невербальные символы, которые вызывают доверие и ощущение комфорта.

4. *Некорректная обратная связь или ее отсутствие* - задача обратной связи заключается в обеспечении руководителя информацией о том, насколько точно поняты и исполняются его распоряжения. Эффективные способы установления обратной связи – задавать как можно больше вопросов, политика открытых дверей, наблюдение за поведением собеседника, его реакцией на ваши слова.

5. *Неумение слушать* – данную преграду по праву можно назвать «камнем преткновения» эффективного процесса коммуникации, она наиболее трудна для преодоления, так как не обладая техникой эффективного слушания, люди сами того не замечая, центрируя свое внимание на себя, рвут все взаимодействие, не достигая поставленных целей. Здесь важно уметь полностью концентрировать внимание на том, что говорит человек, не отвлекаясь на собственные мысли, подавлять в себе желание перебить человека, выслушивать до конца. Руководитель просто обязан быть хорошим слушателем, умея слышать не только излагаемые факты, но и те чувства, что

стоят за ними. Эти чувства смогут ему рассказать об атмосфере в коллективе, о выполнении работы и о многом другом, что возможно хотел скрыть подчиненный.

Существует множество способов повышения эффективности межличностных коммуникаций. Перечислим лишь некоторые: проясните свои идеи до того, как начнете их высказывать (передавать другим людям); будьте восприимчивы к возможным семантическим проблемам; следите за выражением своего лица, жестами, позой, интонациями; выражайте открытость и готовность понимать; добивайтесь установления обратной связи, используя следующие приемы: задавайте вопросы; попросите собеседника пересказать ваши мысли; оценивайте язык поз, жестов и интонаций собеседника, которые могут указывать на замешательство и непонимание; контролируйте первые результаты работы; всегда будьте готовы ответить на вопросы.

Вопросы для самопроверки:

- 1. Что такое межличностное общение?*
- 2. Что вы можете рассказать о барьерах общения?*

1.3. Деловое общение и эффективные переговоры

Мы предлагаем вам ознакомиться с ораторскими техниками и приемами ведения беседы/переговоров, используемых в течение сотен лет известными политиками, ораторами и бизнесменами.

1. Используйте активное слушание

Беседа — это возможность говорить. Если вам когда-либо приходилось сталкиваться с человеком, без умолку болтающем обо всем и ни о чем, вы точно знаете, что способность слушать не менее важна, чем умение лаконично и понятно выражать свои мысли. Фактически, слушание — это половина успешной беседы: собеседники говорят по очереди, и каждый чувствует, что был услышан. Техника речи и ораторское мастерство строятся на внимании к собеседнику или аудитории.

Ваш коллега делится с вами приятной новостью: «Я получил повышение!» Возможные варианты ответов:

1. Активный и конструктивный ответ. Вербальный способ: «Это замечательно! Я так горжусь тобой. Я прекрасно понимаю, как это повышение важно для тебя! Где ты находился, когда руководитель сообщил тебе это потрясающую новость? Что он сказал? А как ты отреагировал?» Невербальный способ: постоянный зрительный контакт с собеседником, положительные эмоции, искренняя улыбка, смех.

2. Пассивный, но конструктивный ответ. Вербальный способ: «Это отличные новости. Ты заслуживаешь этого». Невербальный способ: отсутствие эмоционального выражения.

3. Активный, но неконструктивный ответ. Вербальный способ: «Звучит, будто на тебя возлагают огромную ответственность. Ты, наверное, теперь будешь гораздо реже встречаться с друзьями». Невербальный способ: хмурое выражение лица, сдвинутые брови, сморщенный лоб.

4. Пассивный и неконструктивный ответ. Вербальный способ: «Что, говоришь, будет на обед?» Невербальный способ: отсутствие визуального контакта, абсолютное игнорирование собеседника.

Вы наверняка слышали раньше о таком способе ведения разговора как активное (эмпатическое) слушание. Эта техника, позволяющая точнее понимать эмоциональные состояния, чувства и мысли собеседника, основывается на применении нескольких особых приемов участия в беседе: парафраз (пересказ), уточнение и сообщение о восприятии услышанного.

Важно, не осуждать точку зрения собеседника и не делать критических предположений в процессе беседы. Активно слушая своего партнера, вы даете ему возможность удовлетворить потребность в понимании. Искренне пытаетесь проникнуться мотивацией другого человека, вы делаете огромный вклад в ваши доброжелательные отношения.

Люди, как правило, слушают на одном из четырех уровней:

Абсолютное игнорирование говорящего («Ла-ла-ла, я тебя не слышу»).

Наигранное слушание («Угу, да, что правда? Серьезно?»).

Выборочное слушание («Мне казалось, ты говорил, что ...»).

Внимательное слушание («Я прекрасно понимаю, как ты себя сейчас чувствуешь. Вот когда это происходило со мной ...»).

И лишь немногие когда-либо переходят на пятый уровень, переставая оценивать ситуацию сквозь собственные чувства и приобретенный опыт:

Активное (эмпатическое) слушание («И как это повлияло на тебя в результате?»)

Овладеть этой техникой ораторской речи можно в несколько этапов:

Повторение содержания (наименее эффективная стадия; часто неумелое использование этого приема просто обижает собеседников).

Парафраз (более эффективная стадия, но по-прежнему ограничена вербально).

Отражение чувств (словесная констатация психологического состояния собеседника).

Парафраз и отражение чувств (наиболее продвинутый и эффективный этап).

Представленные алгоритмы и стадии активного слушания на первый взгляд могут показаться абстрагированными от действительности.

На самом деле при переходе от теории к практике вы быстро убедитесь в их эффективности и научитесь легко, и безнаказанно манипулировать людьми.

2. Запоминайте имена собеседников

В своей книге «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» Дейл Карнеги (Dale Carnegie) так пишет о именах: «Помните, что для человека его имя является самым сладким и самым важным звуком человеческой речи».

В действительности имена влияют на нашу жизнь гораздо больше, чем мы можем себе представить. Это влияние проявляется в самых элементарных вещах. Например, согласно результатам недавнего эксперимента, средний балл американских студентов, чьи имена начинаются на буквы А и В, значительно выше, чем у тех, чьи имена начинаются на С и D.

Франклин Рузвельт прекрасно знал, что один из простейших, но в то же время эффективных методов привлечения людей на свою сторону, — это запоминание их имен. Наполеон III, император Франции и племянник великого Наполеона, прославился своим умением запоминать имя любого встреченного когда-либо человека. Этот прием полезен как в политике, так и в любой другой среде: повторяя имя собеседника на протяжении всей беседы, очень легко завоевать его расположение и повысить вероятность успешного завершения переговоров.

3. Предоставляйте партнерам возможность говорить о себе

С помощью следующей техники ораторского искусства вы сможете добиться расположения своего собеседника. Хотим мы признавать это или нет, но любому человеку приятнее всего говорить о себе любимом. Объяснить эту индивидуалистическую тенденцию довольно просто: разговоры о себе являются источником тех же приятных импульсов, что возникают в головном мозге человека под влиянием денег, еды, потому что мы не можем ничего поделать со своими проблемами, кроме как поделиться с кем-то избытком информации.

Рассуждение о собственных проблемах стимулирует мезолимбическую систему головного мозга, играющую огромную роль в продуцировании чувств удовольствия. Наглядно действие данного эффекта проиллюстрировано на следующей картинке.

Результаты исследований показали, что 17-25% людей готовы отказаться от денежного вознаграждения в обмен на возможность поговорить о своих проблемах. Для справки: 40% (практически половина!) информации, озвученной человеком на протяжении дня, касается непосредственного его собственных чувств и переживаний.

Если вы хорошо освоите урок первый (активное слушание), развить в себе этот навык будет очень просто.

4. Способствуйте формированию чувства собственной значимости

Мы уже определили, как добиться расположения партнера, используя в разговоре его имя и позволяя говорить о себе. Перейдем к следующей технике ораторского мастерства. Предоставить собеседнику возможность почувствовать свою значимость — это самобытный, не связанный с предыдущими навык.

Экспериментальный социальный психолог Р. Чалдини (Robert Cialdini) в своей книге «Психология влияния» сделал несколько предположений о том, как легко достичь этого эффекта. Кстати говоря, задача существенно упрощается, если вы знаете своего собеседника уже довольно долго.

Делайте искренние комплименты.

У. Джеймс, американский философ и психолог, когда-то сказал так: «Глубочайший принцип человеческой природы — это жажда похвалы». Мы склонны симпатизировать людям, утверждающим, что мы им нравимся. Именно комплимент способен растопить лед между двумя собеседниками, будь то бизнес-партнеры, старые знакомые или дальние родственники. Комплимент может заставить человека пересмотреть свои представления о собеседнике. Помните, что логическое ударение в данном случае падает на слово «искренний». Переходя от искренности к наигранной лести, можно получить обратный эффект: вместо того, чтобы дать собеседнику почувствовать собственную значимость, вы поставите его в неловкое положение и обречете переговоры на провал.

Попросите дать совет.

Это может быть совет в отношении бизнеса, проблем личного характера или рекомендация интересной книги. Спрашивая мнение своего собеседника, вы создаете впечатление, что всецело ему доверяете и уважаете его точку зрения. Ну и конечно же, вы даете ему возможность поговорить.

5. Акцентируйте внимание на факторе сходства

Нам нравятся люди, похожие на нас. Научно доказано, что люди симпатизируют тем, кто хотя бы в чем-то похож на них, и подсознательно ищут в своих знакомых качества, напоминающие их собственные. Но мы почему-то отказываемся это признавать: результаты проведенного опроса свидетельствуют о том, что большинство людей изъявляют желание иметь партнера с совершенно непохожим характером. Однако согласно статистическим данным, пары, имеющие что-то общее, встречаются гораздо чаще, нежели полные противоположности.

Описан интересный эксперимент стилией редактирования статей разных людей:

«Современные интернет-пользователи, общающиеся друг с другом в социальных сетях, имеют похожие стили редактирования статей. После того, как они встречались, этот фактор сходства становился лишь немного сильнее».

Этот эксперимент подтверждает, что вместо того, чтобы подстраиваться под кого-то, мы тянемся к людям со схожими интересами и увлечениями.

Итак, существует несколько способов отметить сходство между вами и вашим собеседником:

- сделать темой разговора ваши общие интересы (прием 3).
- перефразировать произнесенные собеседником реплики (прием 1).
- использовать мимику и язык тела.

Иногда достаточно просто повторять последнее слово или фразу, произнесенную собеседником, чтобы создать впечатление активного слушателя.

Приемы публичного выступления

Если вы выступаете перед большой аудиторией, вам всё равно необходимо поддерживать с ней контакт. Основной прием привлечения внимания в публичном выступлении — это обращение к аудитории. Также полезно начинать своё выступление с парадоксальных афоризмов и выражений. Чтобы слушатели не устали и потеряли интереса к вашему выступлению, вы можете рассказать занимательную историю или пошутить, если это уместно. Риторические вопросы, вопросно-ответный приём (говорящий задаёт вопрос и сам же на него отвечает), диалог со слушателями — это приемы публичной речи, позволяющие удержать внимание аудитории.

Развивайте в себе навыки высокоэффективного собеседника, используя приемы и средства публичного выступления в общении с друзьями, родными или партнерами, и результаты не заставят себя ждать.

Литература:

1. Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей [Текст] / Д. Карнеги – Попурри, 2015.
2. Панкратов, В. Эффективное общение. Правила игры [Текст] / В. Панкратов. – Психотерапия, 2007.
3. Фьоре, Н. Психология личной эффективности. Как победить стресс, сохранять концентрацию и получать удовольствие от работы [Текст] / Н. Фьоре – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
4. Чалдини, Р. Психология влияния [Текст] / Р. Чалдини. – СПб.: Питер, 2014.

Глава 2. Социально-психологические аспекты командообразования

2.1. Принципы построения успешной команды

В системе общественных отношений для достижения больших (и не очень) целей человеку нужно уметь работать в команде, взаимодействуя с другими людьми, которые чем-то похожи, а порой не похожи вовсе. Давайте представим группу людей из десяти человек, которые едут в автобусе, у них есть одна цель – доехать до одной остановки. Как вы думаете это команда? Кто-то скажет да, кто-то нет. На самом деле мало вводных, чтобы уметь отличить команду от простого скопления случайных попутчиков, нужно знать отличительные особенности команд. Первую отличительную особенность вы назовете без труда - это общая цель, которая связана с интересами общего дела, интересами и личными потребностями каждого члена команды, дальнейшим развитием команды. Общая цель – это образ будущего команды, который известен всем, который одинаково понимается всеми и который принят всеми. Далее представим отличительные признаки команды в виде таблицы (табл. 2).

Таблица 2

Признаки команды

ПРИЗНАКИ КОМАНДЫ
Члены команды разделяют общие ценности, цели, общие подходы к совместно реализуемой деятельности
Члены команды имеют взаимодополняющие навыки
Члены команды берут на себя ответственность за конечные результаты
Члены команды имеют определенные роли
Команда нацелена на конечный результат
Команде присуще свое лицо, которое не совпадает с индивидуальными качествами ее членов

Хорошо сработанная команда чрезвычайно эффективна и практически непобедима. Эффект команды достигается за счет следующих факторов:

- самостоятельное регулирование интенсификации труда: для членов команды не существует нормированного рабочего дня; команда самостоятельно нормирует свой рабочий день в зависимости от сроков достижения намеченной цели;

-сокращение потерь рабочего времени путем достижения высокой степени организации труда внутри команды: взаимозаменяемость, активная личная инициатива, конструктивная коммуникация, рациональное распределение ролей, работа на опережение;

-использование корпоративных форм принятия решений.

Наличие указанных факторов повышает мотивацию и самоотдачу всех членов команды. Таким образом, эффект команды основан на высокой мотивации ее членов работать вместе на общий результат.

Упражнение для самопроверки:

Определив какими признаками отличается команда от простой группы людей теперь вы сможете определить в следующих примерах, где команда, а где нет: группа друзей катаются на катке, пять человек организуют мероприятие в компании, восемь человек сидят за столом в кафе.

В жизнедеятельности команды выделяют четыре этапа развития:

- 1) формирование и начало совместной работы;
- 2) конфликты и противостояния (шторм);
- 3) нормализация;
- 4) работа в полную силу (функционирование).

Схематично и просто данные этапы можно изобразить в виде известной головоломки – пазл, которая наглядно отражает отличительные особенности каждого развития командного взаимодействия (рис. 3).



Рис. 3: Этапы формирования команды

Этап 1. Формирование команды и начало совместной работы

На стадии формирования происходит обсуждение, распределение ролей, согласование графика совещаний и уточнение состава участников.

На этом этапе члены команды сталкиваются с трудностями, связанными с переходом от индивидуальной работы к командной. Сотрудники на подъеме, они предвкушают будущие успехи и настроены оптимистично. Каждый испытывает гордость от того, что выбрали именно его, но с другой стороны, людей мучают подозрения, они испытывают страх и беспокойство.

На первом этапе, как и на любом другом, самое главное — регулярно обращаться к уставу команды, использовать информационные справки при организации совещаний и составлять отчеты о текущем статусе проекта.

На этом этапе также целесообразно выполнять следующие рекомендации:

- убедитесь, что у каждого члена команды есть четко определенная роль, а также постарайтесь согласовывать с сотрудниками все решения;
- время от времени перераспределяйте роли между членами команды;
- проводите тренинги на тему командной работы;
- разработайте основные правила поведения в команде и доведите их до сведения каждого сотрудника.

Чтобы сохранить контроль над ситуацией, лидеру потребуется эффективно их организовать, наладить взаимообмен мнениями и проявлять уважение к мнению других членов команды.

Этап 2. Конфликты и противостояния

На этом этапе члены команды могут прийти к пониманию, что их задача отличается от той, которую они представляли первоначально, или что она является более сложной. Некоторые участники проявляют беспокойство по поводу отсутствия движения вперед или ввиду нехватки опыта работы в команде. Это заставляет их сомневаться в целесообразности всего проекта. Помимо этого, команда может столкнуться со следующими проблемами:

- участники опираются на свой личный опыт и не идут на сотрудничество;
- возникают конфликты среди членов группы, даже несмотря на то, что они могут придерживаться единого мнения по основным вопросам;
- начинаются взаимные нападки и конкуренция;
- члены команды признают первоначальные цели труднодостижимыми и высказывают недовольство по поводу больших нагрузок.

Второй этап считается самым трудным для любого коллектива, если сотрудники не имеют представления о четырех стадиях развития команды и особенно о второй, то в большинстве случаев команда распадается.

Чтобы успешно преодолеть этап конфликтов, воспользуйтесь следующими рекомендациями:

- постоянно напоминайте членам команды о четырех этапах;
- объясните, что разногласия — это неотъемлемая часть работы в команде;
- сосредоточьтесь на общекомандной цели;
- определите, каких результатов вам удалось добиться к настоящему моменту;
- проводите круглые столы, чтобы каждый мог высказать свои сомнения;
- всегда ставьте в центр внимания процессы, а не конкретных людей;
- повторяйте нормы и стандарты работы перед каждым совещанием;
- попросите руководителя проекта регулярно выступать перед командой (и комментировать ее достижения);

- если открытое сопротивление одного-двух человек создает в команде некомфортную обстановку, то с ними необходимо провести личную беседу.

На втором этапе многие члены команды могут растерять свой изначальный положительный настрой. Сконцентрируйте внимание сотрудников на том, что можно предпринять, кто это должен сделать и в какие сроки. Данный этап необходимо преодолеть как можно быстрее, чтобы негативные последствия конфликтных ситуаций не отразились на проекте в целом.

Этап 3. Нормализация

На третьем этапе сотрудники принимают концепцию командой работы. Они соблюдают выработанные правила поведения, общение происходит без сбоев, и все движется по направлению к поставленной цели. Члены команды чувствуют, что совместная работа дает свои плоды, и каждый вносит определенный вклад.

Члены команды могут начать:

- высказывать конструктивную критику;
- стараться достичь взаимопонимания и избежать столкновений;
- более дружелюбно вести себя во время совещаний;
- больше доверять друг другу;
- испытывать чувство общности и командный дух.

Информационные справки и отчеты о статусе проекта, а также ваша моральная поддержка помогут команде перейти к четвертому этапу и не вернуться на второй.

Этап 4. Работа в полную силу

Достигнув данного этапа, команда начинает с относительной легкостью выявлять и решать проблемы. В этот период происходит следующее:

- члены команды изменяют свое поведение в положительную сторону;
- промежуточные результаты достигаются раньше, чем ожидалось;
- сотрудники обучают и поддерживают друг друга.

Организация командной работы — сложный процесс. Использование приведенных выше рекомендаций поможет вам легче преодолеть возможные трудности на каждом из четырех этапов развития команды без ущерба для проекта в целом.

Упражнение для самопроверки:

Прочитайте приведенные ниже истории и определите к какому этапу развития относятся команды (табл.3).

История/диалог	Этап развития
<ul style="list-style-type: none"> - Мне кажется, мы стоим на месте. Сложно выполнять одну и ту же задачу множество раз. - Напомните мне нашу цель? - Нужно перераспределить нагрузку! Я не высыпаюсь. - Сколького мы уже достигли? 	
<ul style="list-style-type: none"> - Мне удалось договориться с «ГлобалИндастрис» о переносе совещания на четверг, так как в ходе дискуссии мы пришли к выводу, что команде нужно еще подготовиться. - Евгений, ты можешь заменить Ингу в подготовке главной речи? - Я помогу Евгению со стилистикой. - Отлично! Вопросы есть? Нет? Тогда приступим к работе! 	
<ul style="list-style-type: none"> - Питер, Эван, Эрик, Джессика и Марк, предлагаю присоединиться к обсуждению правил нашей организации. Расскажите сначала о себе, что вы умеете, чем занимаетесь. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Уже через несколько дней стартует наш проект «На старт», перед нами стоит задача снова все проверить по навигации. - Олег, где готовые флаеры, макеты билбордов и финишная презентация? - Мне кажется мы должны изменить время прибытия главного гостя – перенести его на час, так как собравшиеся не успеют перераспределить свое внимания с только что прошедших мастер-классов на гостя. - Я за организацию перерыва между двумя этими событиями. - Отлично, у кого еще идеи? 	

Вопросы для самопроверки:

1. Что понимается под словом «команда»?
2. Как формируется команда?
3. Перечислите основные этапы формирования команды.

2.2. Распределение ролей в команде

Как уже было сказано выше, в процессе формирования команды каждому ее члену отводится специальная роль, функционал которой призван решать наиболее значимые командные задачи в ходе достижения общей цели. Британскому ученому, доктору психологических наук Р.М. Белбину удалось классифицировать командные роли и выделить восемь ролей, которые отличаются друг от друга по функциональным особенностям, имеют положительные характеристики и недостатки (рис. 4).



Рис. 4: Командные роли

Детальная характеристика ролей представлена ниже (табл.4).

Таблица 4

Характеристика ролей в команде

Условное название роли	Характерные черты личности	Сильные стороны	Слабые стороны
Ведущий (ВД)	Выбирает путь продвижения команды к общим целям, обеспечивая оптимальное использование внутренних ресурсов. Определяет сильные и слабые стороны команды и добивается эффективного применения личностного потенциала каждого члена группы. Типичные качества: спокойный, уверенный в себе, управляемый	Без предубеждения выслушивает, рассматривает и оценивает предложения. При этом не утрачивает способности принимать единоличные решения. Никогда не теряет контроль над сценарием совещаний. Сильно ориентирован на достижение целей. Для ведущего характерна сильная нравственно осознанная ответственность. Спокоен и невозмутим в спорах, склонен к практицизму, обладает самодисциплиной и	Имеет средние интеллектуальные и творческие способности. Идеальный ВД обладает набором качеств, совершенно ничем не примечательных, обычных — необычно сочетание этих качеств. Плодотворное сочетание настолько неожиданно, что его очень сложно распознать. Лидеры ВД и МТ

		врожденным энтузиазмом	не могут комфортно действовать в одной и той же команде, пока один из них не подавит свою доминанту и не переключится на другую роль, к которой он также склонен
Реализатор (РЕ)	Превращает концепции и планы в рабочие процедуры, систематически и продуктивно исполняя принятые на себя обязательства. Типичные качества: консервативный, дисциплинированный, эмоционально устойчивый	Имеет хорошие организаторские способности, энергичен, надежен, усерден. Терпим, практичен и вполне традиционен. Добивается замечательных успехов в крупных, хорошо структурированных компаниях. Это хорошо организованная, усердная, дисциплинированная личность. Легко переносит неудобства и в любых обстоятельствах неуклонно выполняет назначенную роль	Недостаточно гибок, невосприимчив к непроверенным идеям, медленно реагирует на новые возможности. Склонен действовать по установленной «шкале координат». Слишком привержен первоначальному плану. Может попасть в тупик, если потребуется изменить режим работы
Генератор идей (ГИ)	Выдвигает новые идеи и стратегии, уделяя при этом особое внимание решению основных проблем, с которыми сталкивается группа. Типичные качества: индивидуалист, серьезный, неортодоксальный, решает сложные проблемы	Одарен, изобретателен. Талантлив, искренен, устремлен к творчеству, высоко ценит интеллект и оригинальность мышления и показывает превосходные результаты интеллектуальных тестов. Выделяется на фоне обычных людей богатым воображением, естественностью, решительностью и социальной активностью	«Витает в облаках», недооценивает практические детали. Команды, в которых более одного ГИ, выступают не лучше тех, в которых ГИ вообще нет. Может стать и творцом подъема компании, и виновником ее крушения. Анархичен. У него всегда найдутся возражения по

			поводу своевременного заполнения бланков. Бюрократические документы считает посягательством на свою свободу
Аналитик (АН)	Анализирует проблемы. Оценивает свои идеи и предложения, чтобы команда могла принимать сбалансированные решения. Типичные качества: благоразумный, стратегически мыслящий, проницательный, рассматривает все варианты	Рассудителен, проницателен, обладает хорошими умственными способностями. Серьезный, сдержанный член команды с органически присущим ему иммунитетом против безосновательной увлеченности. Предпочитает продуманность каждого слова быстроте словесного потока. Истинное достоинство аналитика — беспристрастность и способность к прозорливым суждениям, которые учитывают все факты. Гордится тем, что очень редко ошибается	Невдохновенен и не способен побуждать других к действиям. Слабо ориентирован на успех, человек со слабым внутренним импульсом. Зачастую этот личный недостаток может обернуться командным преимуществом, — таким образом достигается беспристрастное принятие решений. Качества аналитика не соединяются в личность, типичную для команды, но он может хорошо вписаться в группу, если его роль понятна и ему, и команде
Гармонизатор (ГМ)	Способствует гармонизации отношений в команде и проявлению достоинств всех ее членов. Поддерживает коллег при неудачах, улучшает взаимоотношения и стимулирует подъем настроения. Типичные качества: отзывчивый, социально	Способен нести ответственность за людей и отвечать за ситуацию, создавать и поддерживать командный дух. Умеет внимательно слушать других, налаживать контакты с «неудобными» людьми, способен благоприятно подействовать на	Может проявлять нерешительность в определяющие моменты. Легко поддается влиянию. На совещаниях говорит меньше и слушает больше, чем остальные менеджеры. Склонен

	ориентированный, спокойный, чувствительный, дипломатичный	окужающих. Ставит цели группы выше собственных интересов. Менеджера ГМ никто не воспринимает как серьезного противника, именно поэтому он полезен в любой команде и под его началом готовы служить все	консультироваться с другими
Изыскатель (ИС)	Обнаруживает новое и сообщает команде об идеях, разработках и ресурсах, имеющихся за пределами группы. Налаживает полезные для команды внешние контакты и проводит переговоры. Типичные качества: экстраверт, полон энтузиазма, коммуникабельный. Анализирует возможности, развивает контакты	Хорошо контактирует с людьми и разрабатывает что-то новое. Проявляет стойкость в сложной обстановке. Для ИС значительный интерес представляют новые идеи. Часто даже не являясь автором идей, стремится ухватиться за фрагменты чужих идей и развивать эти фрагменты. Всегда занимается экспериментированием. Дар установления контакта и общения с людьми — персональная черта ИС. Ищет и развивает идеи через сеть личных контактов и встреч. Легко входит в команду, потому что его отношение к инновациям в большей мере (чем у ГИ) соответствует общепринятым аксиомам	Теряет интерес к работе, когда проходит ее первоначальная привлекательность. Показывает средние результаты тестов на интеллект и оригинальность мышления. Разочаровывает клиентов, нарушая достигнутые ранее договоренности
Мотиватор (МТ)	Придает действиям команды упорядоченную форму. Направляет внимание членов команды на стоящие перед ними задачи и обозначает приоритеты.	Имеет готовность бороться с инертностью, самоуспокоением или самообманом. Способен быстро усваивать материал.	Склонен к разочарованиям, недовольству, раздражительности и нетерпению, подозрителен. Может ругаться,

	<p>Азартен, стремится к победе и ясности результатов.</p> <p>Типичные качества: отзывчивый, динамичный, азартный, очень нервный, экстравертивный тип с яркой нацеленностью на успех</p>	<p>Скорее стихийный, чем сознательный тип. Прагматичен, лишен застенчивости и робости. Верен себе, настойчив, умеет добиваться нужного результата на переговорах и способен перехитрить конкурирующие команды.</p> <p>Зачинщик мероприятий, постоянно тянет команду за собой. Нужен, чтобы бросать вызов, беспокоить, вытаскивать группу из рутины. Часто достигает очень высокого темпа работы, использует самые разнообразные подходы к делу</p>	<p>спорить, конфликтовать. Легко расстраивается. Агрессивность МТ вызывает «достойную» ответную реакцию у коллег. Главное для МТ — победить. Если команда выступает неудачно, начинает кричать о несправедливости пра-вил игры и пристрастности судей. Не испытывает проблем в использовании сомнительных средств для достижения поставленных целей.</p> <p>Чем хуже результаты команды, тем больше распаляется МТ, считая, что ошибается не он, а его коллеги</p>
<p>Контролер/ доводчик (КН)</p>	<p>Доводит результаты командной работы до итогового продукта, стремясь получить наилучший результат из возможных. Избавляет команду от ошибок, связанных как с деятельностью, так и с бездеятельностью.</p> <p>Выявляет аспекты деятельности, которые требуют повышенного внимания.</p> <p>Типичные качества: скрупулезный,</p>	<p>Нацелен добиваться совершенства во всем. Своевременно выполняет порученную ему работу.</p> <p>Стремится скрупулезно доводить до конца все, что начинает (или не братья за дело, если есть сомнения, что его можно довести до конца).</p> <p>Имеет высокоразвитое чувство самоконтроля и самодисциплины.</p> <p>Способен заранее</p>	<p>Склонен беспокоится по поводу мелочей. Испытывает отвращение к выражению «выкинь из головы».</p> <p>Специально ищет и гасит потенциальные стрессы, что иногда негативно сказывается на его здоровье.</p> <p>Неохотно</p>

организованный, добросовестный, эмоционально неустойчивый, ищет ошибки и упущения	спланировать и выстроить работу так, чтобы ничего не оказалось упущенным и чтобы все технологические процессы были проверены по всем параметрам	делегирует полномочия, может быть чрезмерно придирчив к другим людям
---	---	--

Распределение ролей в команде важный и ответственный процесс, так как правильно подобранная роль сообразно личностным особенностям человека принесет команде успех. Ниже представлена методика, позволяющая определить какая командная роль в наибольшей степени подходит вам.

Методика определения командной роли М. Белбина.

Инструкция. В каждом из семи блоков данного опросника распределите 10 баллов между возможными ответами согласно тому, как вы полагаете они лучше всего подходят вашему собственному поведению. Если вы согласны с каким-либо утверждением на все 100%, вы можете отдать ему все 10 баллов. При этом одному предложению можно присвоить минимум 2 балла. Проверьте, чтобы сумма всех баллов по каждому блоку не превышала 10.

Вопросы	Количество баллов
БЛОК 1. Что, по моему мнению, я могу внести в работу команды:	-
а) я полагаю, что могу сразу увидеть новые возможности и извлечь из них пользу;	
(b) я могу хорошо сработаться с самыми разными людьми;	
(c) генерирование идей является одним из моих природных качеств;	
(d) у меня есть способность привлекать людей, которые могут внести ценный вклад в работу группы;	
(e) моя личная эффективность во многом основана на способности доводить начатое до конца;	
(f) я готов(а) смириться с временной непопулярностью, если это	

приведет к значительным результатам в дальнейшем;	
(g) обычно я быстро "схватываю", что будет "работать" на практике в известных мне ситуациях;	
(h) я могу предложить нечто разумное для альтернативного курса действий без проявления пристрастия или предвзятости.	
БЛОК 2. Мои возможные недостатки при работе в команде могут проявляться следующим образом:	-
(a) я ощущаю беспокойство, если собрания команды недостаточно структурированы, их ход плохо контролируется и они проводятся в недостаточно организованной манере;	
(b) в противовес команде я склонен(а) поддерживать людей, чья обоснованная точка зрения не получила должной оценки;	
(c) я склонен(а) много говорить в моменты, когда группа переходит к предложению новых идей;	
(d) мой объективизм затрудняет нахождение компромисса с коллегами;	
(e) когда возникает необходимость дать ход какому-либо делу, окружающие порой воспринимают меня как человека, склонного к авторитарным методам;	
(f) мне трудно принимать руководящие решения, потому что я слишком чуток(а) к атмосфере в группе;	
(g) я склонен(а) увлекаться идеями, которые приходят мне в голову, и таким образом терять "нить" происходящего вокруг;	
(h) мои коллеги нередко считают меня человеком, излишне беспокоящимся о деталях и преувеличивающим возможность неблагоприятного исхода событий.	
БЛОК 3. Когда я участвую в работе над каким-либо проектом с другими людьми:	-
(a) я обладаю способностью влиять на людей, не оказывая давления на них;	
(b) моя внимательность позволяет избегать многих ошибок и оплошностей;	
(c) я готов(а) настаивать на немедленных действиях для того, чтобы участники не тратили времени впустую и не теряли из виду основной	

цели;	
(d) я способен(а) внести оригинальный вклад в работу группы;	
(e) я всегда готов(а) поддержать разумное предложение, отвечающее общим интересам;	
(f) я всегда веду поиск новейших идей и разработок;	
(g) я полагаю, что окружающие ценят мою способность к беспристрастным суждениям;	
(h) на меня можно положиться в том, что все основные виды работ будут организованы.	
БЛОК 4. Характерный для меня подход к групповой работе состоит в следующем:	-
(a) я искренне заинтересован(а) в том, чтобы лучше узнать коллег;	
(b) если я с чем-то не согласен(а), я достаточно легко бросаю вызов мнению окружающих или поддерживаю точку зрения меньшинства;	
(c) обычно я умею находить аргументы для опровержения необоснованных предложений;	
(d) я думаю, у меня есть талант к организации работы надлежащим образом, когда необходимо воплотить на практике намеченный план;	
(e) я склонен(а) избегать банальностей и выступать с неожиданными предложениями;	
(f) я обычно стремлюсь достичь совершенства в любой деятельности;	
(g) я умею извлекать выгоду для группы, используя внешние контакты;	
(h) я выслушиваю разные точки зрения, но при принятии окончательного решения руководствуюсь собственным мнением.	
БЛОК 5. Я получаю удовлетворение от работы, потому что:	-
(a) мне нравится анализировать ситуации и взвешивать возможные альтернативы;	
(b) мне интересно заниматься практическим решением проблем;	
(c) мне нравится осознавать, что я способствую хорошим рабочим отношениям;	
(d) я могу лоббировать принятие необходимого решения;	

(e) я умею сходитья с людьми, которые могут предложить новые идеи;	
(f) я умею добиваться согласия людей действовать необходимым образом;	
(g) я чувствую себя комфортно, когда могу полностью сосредоточиться на выполнении задачи;	
(h) мне нравится находить область деятельности, где нужно напрягать свое воображение.	
БЛОК 6. Если бы мне вдруг поручили решение трудной задачи, ограничив время и предоставив в мое распоряжение незнакомых людей:	-
(a) я, скорее всего, уединился(ась) бы для того, чтобы найти выход из создавшегося положения перед тем, как разрабатывать единую линию поведения;	
(b) я был бы готов(а) поддержать того, чей подход к решению задачи окажется самым позитивным, каким бы сложным он ни был;	
(c) я бы нашел(а) способ сократить время решения задачи, установив, какой наилучший вклад могли бы внести различные люди;	
(d) моя склонность к безотлагательному решению задачи помогла бы мне обеспечить выполнение графика;	
(e) я полагаю, что сохранил(а) бы хладнокровие и способность мыслить объективно;	
(f) я был(а) бы готов(а) добиваться цели, несмотря на любое давление;	
(g) я был(а) бы готов(а) взять на себя роль лидера, если бы сознавал(а), что группа не продвигается вперед;	
(h) я прибег(ла) бы к групповым обсуждениям для того, чтобы стимулировать поиск новых идей и сдвинуть дело с "мертвой точки".	
БЛОК 7. Работая в группе и думая об имеющихся у меня проблемах:	-
(a) я склонен(а) высказывать свое недовольство тем, кто препятствует прогрессу в работе;	
(b) я готов(а) признать, что окружающие могут критиковать меня за то, что я слишком аналитичен(а) и недостаточно полагаюсь на интуицию;	
(c) я готов(а) признать, что мое стремление к тому, чтобы все	

выполнялось надлежащим образом, может задерживать продвижение работы;	
(d) я склонен(а) быть требовательным к работе других и полагаться на одного или двух членов команды, к которым я испытываю расположение;	
(e) мне сложно начать что-либо делать, если не ясны цели;	
(f) иногда я не в состоянии объяснить сложные идеи, которые приходят мне в голову;	
(g) я сознаю, что хочу от других того, чего не могу сделать сам;	
(h) я не решаюсь изложить мои возражения, когда сталкиваюсь с реальной оппозицией.	

Обработка результатов:

Важно, чтобы сумма баллов за все вопросы по каждому блоку равнялась 10 и итог для всех семи блоков был равен 70. В таблице 6 представлено распределение утверждений по всем семи разделам для восьми основных ролей в команде, описанных М. Белбином. Для подсчета очков по каждой роли впишите в таблицу баллы по каждому из утверждения. Например, для первого блока 10 баллов могли быть распределены следующим образом:

$$a = 2; b = 2; c = 4; d = 1; e = 1; f = 0; g = 0; h = 0.$$

Ваши баллы необходимо вписать в соответствующие строки первой колонки таблицы 5. То же самое необходимо сделать по всем остальным блокам вопросника, а затем просуммировать баллы для каждой из восьми ролей (табл. 5).

Таблица 5

Роли/Блок	1	2	3	4	5	6	7	Итого
Реализатор	g	a	h	d	b	f	e	
Ведущий	d	b	a	h	f	c	g	
Мотиватор	f	e	c	b	d	g	a	
Генератор идей	c	g	d	e	h	a	f	
Изыскатель	a	c	f	g	e	h	d	
Аналитик	h	d	g	c	a	e	b	

Гармонизатор	b	f	e	a	c	b	h	
Контролер / Доводчик	e	h	b	f	g	d	c	

2.3. Эффективное управление командой.

Добиться высоких показателей качества деятельности сложно даже от одного человека. Но что делать, если в твоём подчинении целая команда и от вас зависит эффективная организация ее труда? Существует ряд ошибок, которые снижают эффективность деятельности команды:

- несоответствие руководителя, команды и типа решаемой задачи;
- неудачный подбор работников в команду;
- плохой социально-психологический климат;
- отсутствие четкой цели или критериев ее достижения;
- низкая результативность командной работы

Эти ошибки являются наиболее распространенными, но их можно избежать. Мотивация работы практически любого человека складывается из трех составляющих: оплата, интерес и социальная значимость. И если первые два элемента у всех на слуху, то про последний зачастую забывают. Но это неправильно – члены команды должны быть убеждены, что выполняют важный проект, реализация которого принесет компании существенную пользу.

И все-таки основа любой команды – это люди. С одной стороны, они должны обладать довольно-таки обширными дополнительными знаниями и навыками, необходимыми для реализации поставленной цели. А с другой – они должны быть легко обучаемыми, поскольку командная работа сама по себе представляет образовательный процесс, в ходе которого квалификация работника возрастает.

Особую роль среди работников играет руководитель команды. Грамотный руководитель, помимо управления, планирования и контроля, должен организовать и мотивировать коллектив для совместной деятельности, а также развивать в нем самоуправление. Из-за особенностей человеческого фактора это зачастую бывает сложнее, чем выполнение других его обязанностей.

Самый главный критерий при выборе руководителя – его четкое представление об организации работы команды. Основным механизмом влияния – негативная и позитивная обратная связь. Кроме того, он представляет команду во взаимодействии с окружающими и устраняет внешние препятствия. Хорошим руководителем можно считать того, чья работа как члена команды не является очевидной для других участников.

Как уже было сказано выше, на начальных этапах формирования команды психологический климат внутри нее отличается повышенной конфликтностью. Высшему руководству необходимо это учитывать и

лояльно относиться к коллективу в подобный кризисный период. Уменьшить количество столкновений можно при помощи тренингов, мозговых штурмов и работы над интересными проектами, в ходе которых команда почувствует себя единым целым.

Для того, чтобы уменьшить количество конфликтов команде необходимы четкие правила и принципы работы. Причем эти конвенции должны быть сформулированы и приняты самой командой изнутри. Как правило, коллектив впервые чувствует себя командой лишь тогда, когда командная работа приносит первый успех. Поэтому наиболее оптимальной первой целью для команды будет цель сложная, но достижимая за сравнительно небольшой промежуток времени. Это существенно поднимет командный дух.

Бывает так, что команда, чрезмерно погрузившись в работу над проектом, утрачивает связь с реальностью, что может негативно сказаться на эффективности ее деятельности. Для того, чтобы этого не происходило руководитель должен организовать приток внешней информации к команде и от нее. Это поможет ее участникам оставаться в тонусе.

Как уже было написано выше, особую роль играет организация группового взаимодействия в командной работе. Для интенсивного личного контакта между участниками коллектива необходимо время и место, где команда могла бы спокойно работать и общаться. Также полезны будут встречи и в нерабочее время.

Таким образом, для поддержания эффективной командной работы необходимо следующее: определения требований к руководителю коллектива и его поиск на основе этих требований, знание и учет принципов формирования высокоэффективной команды, понимание стадий развития коллектива и учета ограничений командной работы.

Учесть все тонкости зачастую бывает невозможно. В любой командной работе присутствуют слабые места, и только у успешной команды эти слабые места компенсируются сильными сторонами. В любом случае, работа в команде – это риск. Но кто не рискует, тот и не достигает высочайших вершин.

Вопросы для самопроверки:

- 1. Существуют ли основные принципы управления командой? Если да, перечислите.*
- 2. Что следует делать для повышения имиджа команды?*
- 3. Как подобрать новых участников в команду?*

Упражнения для закрепления:

Упражнение «7 факторов»

Цель: Упражнение тренирует умение участников группы договариваться между собой.

Время: 45–50 минут

Размер группы: 8–25 участников. Для упражнения нам нужно разделиться на мини-группы по 5-6 человек.

Каждая мини-группа должна будет составить список из 7 факторов, которые кажутся вам наиболее важными для работы в коллективе, например: умение внимательно слушать, способность поставить себя на место другого, уважение к партнеру, ясное мышление, доверие, фантазия, и др.

На эту работу у вас будет 15 минут. Для того, чтобы не мешать друг другу, предлагаю группам разойтись по разным местам в аудитории.

(15 минут идет работа) Теперь задача каждой команды проранжировать эти факторы по их важности для работы в коллективе. Обязательное условие: с этим решением должны быть согласны все члены команды. На это еще 15 минут. После этого команды выступают, презентуя группе свои 7 факторов.

Итоги упражнения:

-Насколько быстро и слаженно вы смогли составить список?

-Быстро ли был найден приемлемый для всех вариант ценностной градации?

-О каких качествах долго спорили?

-Было ли у вас ощущение, что остальные члены вашей команды поняли ваши идеи?

-Можно ли было донести свою точку зрения до остальных более эффективно?

-Чему вы научились в этом упражнении?

-Какое качество лично вам кажется особенно важным?

-Какое качество вы хотели бы развивать в себе в дальнейшем?

Упражнение «Узел»

Цель: Упражнение демонстрирует этапы формирования команды, командные роли.

Время: 20–50 минут

Размер группы: 8–30 человек. Вам понадобится веревка. Длина веревки зависит от количества участников.

Инструкция:

«Для следующего упражнения нам нужно разделиться на две команды. Постройтесь, пожалуйста, в линию. Каждый из группы должен взяться за веревку. Задача — завязать веревку в узел на границе между командами». Отпускать руки нельзя, можно только перемещать вдоль веревки (если кто-то отпускает руки, упражнение начинается сначала).

Итоги упражнения:

-Как вы себя чувствуете?

-Что мы могли наблюдать в ходе нашего упражнения?

-Что вас удивило?

-Что вы еще хотели бы сказать?

Другой вариант данного упражнения на командообразование — потом развязать завязавшийся узел с теми же правилами.

Литература:

1. Бандурка, А.М. Психология управления [Текст] / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянская - Харьков: ООО «Фортуна-пресс», 2002.
2. Большакова, А.Н. Социальная психология для менеджеров: Учебное пособие [Текст] / А.Н. Большакова – Ростов н/Д: «Феникс», 2004.
3. Галкина, Т.П. Социология управления: от группы к команде [Текст] / Т.П. Галкина - М.: «Финансы и статистика», 2001.
4. Жуков Ю.М. Технологии командообразования: Учеб. пособие для студентов вузов / Ю. М. Жуков, А. В. Журавлев, Е. Н. Павлова. — М.: Аспект Пресс, 2008.
5. Зинкевич-Евстигнеева, Т.Д. Технология создания команды [Текст] / Т.Д. Зинкевич-Евстигнеева, Д.Ф Фролов, Т.М. Грабенко – Речь, 2004.
6. Ньюстром, Д.В. Основы организационного поведения: поведение человека в процессе труда/ Д.В. Ньюстром, К. Дэвис - Питер: «Питер-Юг», 2008.

Глава 3. Методы управления конфликтами

3.1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни

В данном разделе мы ознакомимся с понятием конфликт, с его положительными и отрицательными характеристиками, а также поэтапно рассмотрим управление конфликтной ситуацией.

Основателями учения о конфликтных отношениях в обществе считаются Гераклит, Сократ и Платон. Впоследствии к ним стали относить и Гегеля с его теорией о противоречиях и борьбе противоположностей. Современная конфликтология стала более интенсивно развиваться в начале XX в. в недрах социологии.

Итак, конфликт (лат. *conflictus*) – это столкновение противоположно направленных, тенденций в сознании человека, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые изменения, противоречивые ситуации, нередко порождают конфликтные ситуации, которые сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.

Конфликт чаще всего рассматривается как конкуренция в удовлетворении интересов. Какую ситуацию можно назвать конфликтной? Конфликт становится реальностью тогда, когда он переживается как конфликт хотя бы одной из сторон.

Положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

- конфликт ускоряет процесс самосознания;
- под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;
- приводит к объединению единомышленников;
- способствует расстановке приоритетов;
- благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке;
- приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;
- благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Отрицательное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

- конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;
- приводит к потере поддержки;
- вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;
- вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;
- вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
- конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;

- конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

По своему *социально-психологическому эффекту* конфликты делятся на две группы:

- развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из конфликтующих личностей и группу в целом;

-способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц.

По *объему социального взаимодействия* конфликты классифицируют на межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные (рис. 5).

Рис. 5: Типы конфликтов



Межгрупповые конфликты предполагают, что сторонами конфликта являются социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими практическими действиями препятствующие друг другу. Это может быть конфликт между представителями различных социальных категорий. В социально-психологических исследованиях показано, что «своя» группа в любой ситуации выглядит лучше «другой». Если мы хотим снять межгрупповой конфликт, то необходимо уменьшить различия между группами (например, отсутствие привилегий, справедливая оплата труда и т. д.).

Внутригрупповой конфликт включает, как правило, саморегуляционные механизмы. Это могут быть общая неудовлетворенность, плохое состояние духа, уменьшение сотрудничества, сильная преданность своей группе при большой непродуктивной конкуренции с другими группами. Группа более устойчива к конфликтам, если она взаимосвязана. Следствием этой кооперации являются свобода и открытость коммуникаций, взаимная поддержка, дружелюбие и доверие по отношению к другой стороне.

Внутриличностный конфликт — это, как правило, конфликт мотивации, чувств, потребностей, интересов и поведения у одного и того же человека.

Межличностный конфликт — это наиболее часто возникающий конфликт. Возникновение и развитие межличностного конфликта во многом обусловлены демографическими и индивидуально-психологическими характеристиками. Для женщин более характерны конфликты, связанные с личными проблемами, для мужчин — с профессиональной деятельностью.

Психологически малопродуктивное поведение в конфликте часто объясняется индивидуально-личностными особенностями человека. К чертам «конфликтной» личности относят нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, предубежденное отношение к другим людям, агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности и др.

Вопросы для самопроверки:

- 1. Что такое конфликт?*
- 2. Какие позитивные и негативные функции конфликта вам известны?*

3.2. Стратегии поведения в конфликте

Предпосылкой для возникновения конфликта является конфликтная ситуация. Она появляется при несовпадении интересов сторон, стремлении к противоположным целям, использовании разных средств их достижения и т.п. Чтобы ситуация перешла в конфликт, нужен толчок (рис. 6).

Рис. 6: Модель конфликта



Любой конфликт вызывает и сопровождается определенным поведением его участников. Оно представляет собой взаимодействие человека с окружающей средой в виде внешней (двигательной, выразительной) и внутренней (психической) активности.

Внешним проявлением конфликтного поведения являются его стратегии, состоящие в выборе и воплощении в жизнь конкретных тактик межличностного взаимодействия. К ним, следует относить:

- соперничество (противодействие), т.е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям;
- сотрудничество, когда участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон;
- избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей;
- приспособление, означающее уступчивость в противовес сотрудничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- компромисс, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства (рис. 7).



Рис. 7: Основные стратегии поведения в конфликте

В процессе конфликтного взаимодействия с другими людьми личность реализует себя в определенном стиле межличностных отношений, наполняющим ее поведение определенными характеристиками. Любая группа, семья или пара представляют собой систему, объединённую одним полем.

Управление конфликтом

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удаётся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению *конфликтной ситуации* надо подготовиться. Определите свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путём переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Для правильного управления межличностным конфликтом важно не только помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны, но и осознавать состояние поля в целом.

Спокойно заявите о своих интересах, спросите вашего противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то как он видит решение проблемы. Предлагайте разные варианты. Если они не принимаются, работайте над конфликтом самостоятельно.

Если противник готов к урегулированию конфликта, осознайте своё состояние: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнёра-противника.

Ищите понимание, а не победу. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел в виду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите:

- Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?

- Не используйте слова «всегда» и «никогда».

- Будьте правдивы и делайте это с добром.

Иногда бывает лучше и промолчать. Нападайте на проблему, а не на человека.

- Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.

- Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.

- Не говорите о нём, говорите о себе».

- Расслабьтесь и ничего не бойтесь. Помните о духе поля, если вы не будете ему мешать, конфликт разрешится наилучшим способом.

- Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнёром. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнёру лучше понять вас. Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции. Разберитесь в своих чувствах: определите, какие эмоции вы можете выразить и какие подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

- Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Выражая их, осознавайте пространство вокруг вас. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог. Гибкое и творческое отношение к ситуации — одно из условий управления конфликтом.

- Учитесь чувствовать состояние другого, общую «атмосферу» конфликта. Помните, что вы находитесь в общем поле, где каждый участник играет свою роль в общем процессе. Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта.

- Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом. Выйдите из своей роли и буквально смените позицию

– перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

- Если вы сейчас захотите помочь партнёру, вернитесь в конфликт и займите его позицию. Делайте это искренне, спросите, чем можете ему помочь. Понаблюдайте за ним, постарайтесь почувствовать, что он испытывает сейчас. Помогите ему выразить свои чувства.

- Принятие позиции своего противника помогает нам понять с какими сторонами себя мы сейчас в конфликте. - Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства. Проработайте и этот уровень.

- Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра. Если человек скажет: «нет», — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

- Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, попробуйте решить проблему самостоятельно. Для этого представьте стороны конфликта как внутренние части своего «я» и проработайте его.

- Чтобы стать мастером управления конфликтами, необходимо развивать в себе восприимчивость. Это даёт возможность чувствовать намерения партнёра (противника), позволяя вести более конструктивный диалог. Для развития восприимчивости учитесь жить настоящим моментом — «здесь и теперь». В настоящем человек уравновешен и открыт для нового, способен гибко реагировать на меняющуюся ситуацию.

- Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

Используйте то, что прочитали выше (рис. 8).

В любом противостоянии есть участники, настроенные на конструктивное взаимодействие. Оно более вероятно, если стороны могут переосмыслить понимание своих целей и увидеть конфликт, как совместные проблемы.

Конструктивное управление конфликтами опирается на такие базовые ценности, как равенство, признание права на ошибку и ненасилия. В дополнение к этим взглядам и ценностям, эффективное управление конфликтами требует навыков и знаний. Если одна из сторон демонстрирует конструктивный настрой, дружелюбие и открытость – это вызывает ответное сотрудничество.



Рис. 8: Возможные методы разрешения конфликтов

Вопросы для самопроверки:

1. Какие пути разрешения конфликтов вы знаете?
2. Как управлять конфликтом?

Упражнения для закрепления:

Упражнение 1. Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры: сформировать понятие о видах поведения в конфликте; показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в конативной (поведенческой) системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

- Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

- Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

- Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

- Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

- Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте. Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

- Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

- Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

- Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

- Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Упражнение 2. Игра «Конфликт в транспорте»

Цель игры: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для них тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы:

- Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?

- Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?

- Какие чувства испытывали играющие?

- Чей способ решения проблемы самый успешный?

- Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

Литература:

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008.

2. Кибанов, А. Управление конфликтами и стрессами [Текст] / А. Кибанов, В. Коновалова, О. Белова. – Проспект, 2013. – 88 с.

3. Кричевский, Р.Л. Если Вы руководитель [Текст] / Р.Л. Кричевский. – М.: Изд. Дело, 1998.

4. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов [Текст] / К. Левин. – Пер. с англ. СПб.: Изд. Речь, 2000.

5. Почебут, Л.Г. Организационная социальная психология [Текст] / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. – СПб.: Изд. Речь, 2002.

Глава 4. Методы психологического воздействия на человека

4.1. Психология воздействия

Социальная среда, в которой живет человек с рождения, подразумевает общение. В процессе общения и восприятия информации, мы подвергаемся психологическому воздействию, сами того не подозревая в процессе общения, на работе, дома и в любом другом обществе.

В психологии влияния традиционно выделяют три сферы, через которые оказывается влияние: это эмоциональная, поведенческая и когнитивная сферы (рис. 9). Почему же именно они? На то есть несколько причин: во-первых, они хорошо изучены, во-вторых, существует большое количество механизмов воздействия на них, в-третьих, защитить эти сферы от воздействия практически невозможно. Каждая сфера имеет свою специфику.

Эмоциональная: скорость воздействия (эмоции пробуждаются буквально за доли секунды, но также быстро и успокаиваются), легкость воздействия (демонстрации обычной картинки достаточно для вызова необходимых эмоций).

Когнитивная: длительность эффекта (изменения в когнитивной сфере держатся от одного дня до конца жизни), сила воздействия (изменение шаблонов мышления и восприятия ведет к перестройке всей жизни человека).

Поведенческая: выступает индикатором (позволяет получить первичную информацию об объекте и определить эффект от воздействия), изменение состояния (а физиологического, когнитивного и эмоционального, по ассоциации с поведением)



Рис. 9: Взаимосвязь сфер влияния

Разумеется, все эти сферы тесно взаимосвязаны, и воздействие на одну сферу приведет к воздействию на другую. Например, повышение эмоциональной активности будет препятствовать когнитивным процессам

и значительно влиять на них, в свою очередь, на эмоциональную сферу может сильно повлиять определенный поведенческий акт.

Помимо различных стилей общения ваши подчиненные, партнеры и клиенты по-разному воспринимают информацию, то есть каждый ее по-своему видит, слышит и трактует.

Каналами восприятия информации занимались и занимаются многие отрасли психологической науки: начиная от теоретической психологии восприятия, заканчивая НЛП и психологией воздействия. Какие же существуют каналы воздействия и как их можно использовать? (рис. 10).



Рис. 10: Стили восприятия слушателя

Чтобы эффективно общаться, выясните характерный для них стиль или канал восприятия, чтобы они слышали вас и были услышаны, видели, что вы имеете в виду, и схватывали то, что вы хотите до них донести. Если внимательно слушать и наблюдать за клиентами и подчиненными, то обнаружится, что они используют слова, которые сигнализируют о наиболее удобных для них способах усвоения информации.

1. **Визуальный.** Данный тип людей ориентирован воспринимать мир именно по внешним, видимым факторам. Картинки, цвета, стиль, внешность, мимика, одежда, жестикуляция, поза – вот аспекты, которым нужно уделить особое внимание.

2. **Аудиальный.** Эти люди ориентированы на восприятие мира именно через звуки. А основной звук в нашем мире – человеческая речь. Поэтому они наверняка обладают хорошими коммуникативными навыками. Это люди, которые имеют склонность к восприятию не только устной, но и письменной речи.

3. Кинестетики. Данный тип людей познает мир через чувства, для кинестетика имеет большое значение его внутреннее состояние: эмоции, чувства, ощущения (табл. 6).

Таблица 6

Каналы восприятия информации

Каналы восприятия информации			
	Визуальная система	Аудиальная система	Кинестетическая система
Словесные выражения	Я хочу показать вам...	Послушайте внимательно...	Я хочу, чтобы вы ощутили...
	Как это сегодня выглядит?	Как это звучит...	Что вы сейчас чувствуете?
	Я вижу (не вижу) то о чем вы говорите.	Я ясно вас слышу...	Я схватываю смысл, я улавливаю суть...
	Видите...	Это звучит для вас...	Вы усваиваете, чувствуете?
Слова (предикаты)	Очевидно, вижу, красный, свет, облик, оттенок, видимо...	Наслышан, мелодия, греметь, тихо, отзвук, позвать, позвать, слух...	Легко, груз, трогает, дойти, разобраться, теплый, мягко говоря...
Поведение	Быстрый, находчивый переменчивый	Последовательный, педантичный	Тщателен, ленив, скрупулезен
Жесты	Указующие, рисующие, быстрые, резковатые	Ритмичные	Плавные, медленные, опирающиеся, трогающие
Голос	Высокий, быстрый	Насыщенный интонациями	Низкий
Одежда	Красивая, яркая, стильная, аккуратная	Не принципиально	Удобная, неофициальная

Во время общения с одним из типов при личной беседе или же при работе с аудиторией, в которой количественно доминирует один из типов, то следует уделить особое внимание:

1) в беседе с визуалом обратите внимание на свое лицо, одежду, мимику, внешность. Аккуратная прическа, хороший костюм, приятное лицо – вот способы общения визуалов;

2) в беседе с аудиалом важна правильно поставленный голос и грамотная речь. Сочетание звуков, изящные слова, красивые обороты и выражения, сказанные приятным голосом – основные методы убеждения аудиалов;

3) в беседе с кинестетиком акцент нужно сделать на жесты, описание ощущений и чувств, максимально полную передачу эмоций аудитории, помогут завоевать расположение кинестетиков.

Этим навыкам обычно не придают значения, но они положительно сказываются на деловых контактах, гораздо быстрее разрешают конфликты и превращают вас в эффективного собеседника.

4.2. Виды и формы воздействия

Такие методы как убеждение, внушение, самовнушение могут быть отнесены как к методам воспитания, так и к методам психологического воздействия (табл. 7). Действительно, процесс воспитания предполагает психологическое воздействие на сознание, чувства, деятельность и поведение обучаемых с целью формирования определенных личностных качеств. Здесь прямая взаимосвязь воспитательных и психологических воздействий. Рассмотрим некоторые из этих методов, относящихся собственно к методам психологического воздействия.

Таблица 7

Методы психологического воздействия

Убеждение	Элемент (качество) мировоззрения, придающий личности или социальной группе уверенность в своих взглядах на мир, знаниях и оценках реальной действительности. Убеждения направляют поведение и волевые действия
Внушение	Психологическое воздействие на сознание человека, при котором происходит некритическое восприятие им убеждений и установок
Подражание	Воспроизведение индивидами и социальными группами воспринимаемого ими поведения других индивидов и групп

Убеждение – это система словесно-предметных воздействий на сознание обучаемых (подчиненных) или общее мнение коллектива, которая обеспечивает добровольное принятие распоряжений и превращение их в мотивы поведения членов коллектива.

Следует различать убеждения истинные и убеждения ложные. Ложные убеждения возникают как синтез отрицательных взглядов и отрицательного жизненного опыта. К таким убеждениям можно отнести убеждения лиц, придерживающихся своего «кредо»: «Не обманешь – не проживешь», «Для достижения своей цели все средства хороши» и т. п.

Формами убеждения могут быть диспуты, беседы, личный пример, доказательство и некоторые другие. При проведении этих форм убеждения следует иметь в виду эмоциональное состояние убеждаемого. В другом случае, например, когда партнер признает и приемлет высокий авторитет руководителя, личный пример последнего усиливает эффект психологического воздействия.

Следует особо сказать о такой форме убеждения, как доказательство. Оно может быть разделено на составляющие: тезис, аргумент, способ доказательства. При доказательстве может быть допущена логическая ошибка – совмещение тезисов.

Внушение – это система словесно-образных воздействий на коллектив и отдельных его членов с целью вызвать соответствующие состояния и поведение, потребности и привычки. Метод внушения обладает большими возможностями для предупреждения усталости, снятия отрицательного влияния состояния ожидания, стресса в аварийных ситуациях и т. п. В каждом отдельном случае руководитель может применять отдельные формулы внушения. Такие формулы внушения должны включать в себя простые и понятные слова, как правило, не более 5–6 слов. Например, для снятия возбуждения в критической ситуации руководитель повелительным тоном, не вызывающим возражения, произносит фразу: «Все спокойны! Все остаются на местах! Действуем по следующему плану...»

Одним из необходимых условий эффективного внушения является внушаемость. Под внушаемостью понимается способность человека изменять свое поведение по требованию другого лица или группы людей, не опираясь при этом на логику или сознательные мотивы (т. е. безотчетная подчиненность требованиям других людей). Внушаемость зависит от возраста (чем моложе, тем выше), пола (чаще всего женщины более внушаемы, чем мужчины), интеллекта (с повышением уровня образования внушаемость обычно снижается), состояния здоровья (при переутомлении или после заболеваний внушаемость становится выше) и других факторов. Кроме того, внушаемость значительно варьируется в зависимости от вида внушения и авторитетности того лица, которое производит внушение.

Подражание – следование какому-либо примеру, образцу. Подражание направлено на внешнюю идентификацию индивидуумом себя с некоторой значимой для него личностью. Эта личность называется значимый другой. При навязчивом подражании субъект перенимает у значимого другого манеры поведения, голос, мимику, походку, привычки, моду и т. п.

Внушение, самовнушение, приемы и способы суггестивной методики будут более эффективными, если проводить их на фоне психического или физического расслабления (релаксации). Релаксация – это уменьшение напряжения, состояние покоя, расслабленности. Произвольная релаксация осуществляется путем принятия спокойной позы, расслабления мышц, вовлеченных в различные виды деятельности. Быстро достичь состояния релаксации помогает аутогенная тренировка, о которой говорилось выше.

Методы психологического воздействия нельзя рассматривать в отрыве от методов активного взаимодействия людей в совместной

деятельности. Всегда при организации совместной деятельности взаимодействие людей происходит на фоне психологического, эмоционального взаимовлияния с применением целого арсенала методов психологического воздействия.

Воздействие на группу людей.

1. Почему проще повлиять на группу? Во-первых, известен эффект «коллективного снижения интеллекта». Он прекрасно иллюстрируется фразой «стадо буйволов движется со скоростью самого медленного буйвола».

2. Группа склонна мыслить образами. Эмоции намного важнее разума. Апелляция к чувствам эффективнее рациональных доводов.

3. Каждая группа людей объединена определенными признаками: социальный статус, работа, мировоззрение, религия и так далее. Общайтесь с группой на их языке. Апеллируйте к ценностям группы. Покажите им, что у вас общие интересы и цели. Что вы можете быть полезны друг другу.

4.3. Приемы психологического воздействия

Следует отметить что существует большое количество приемов и методов психологического воздействия сознанием человека. Рассмотрим те, что чаще всего используются.

«Возвращение в прошлое» – создание положительного эмоционального фона воздействием на эмоциональную память раздражителя схожим с тем, который эту реакцию вызвал впервые.

«Искусственный контраст» – предъявление информации о личностных качествах человека посредством сравнения с негативным шаблоном.

«Мой – твой вывод» – создание аналитической модели и включении её в операции мышления (любых слушателей) для получения нужного решения, вытекающего из предъявленной схемы.

«Троянский конь» – незначительная уступка собеседнику для снятия защиты на уровне эмоциональной сферы и последующее воздействие на интеллектуальную сферу неопровержимыми фактами для принятия нужного решения.

«Подыгрывание себе» – вставка в определенное место вольного допущения, нивелирование его инородности путем отвлечения внимания, может помочь в проведении своей точки зрения по какому-либо вопросу.

«Железная логика» – воздействие на все стадии мышления путем регулирования алгоритма мышления собеседника.

«Ирония» – уничижение позиции оппонента в диспуте с целью показания её полной абсурдности.

«Расположение» – убеждение в доброжелательности для снятия психологической защиты человека путем расположения приводит к качественно новому уровню общения с положительной эмоциональной окраской.

«Сопереживание» – слова одобрения и поддержки облегчают негативное восприятие информации

«Возьму на себя твою боль» – безвозмездная эмоциональная идентификация с человеком с готовностью помочь.

«Создание иллюзии большей осведомленности» – использование многозначных обобщенных терминов и суждений для сбоя в системе психологической защиты.

Помимо всех существующих форм воздействия, наиболее яркой и часто встречающейся является манипуляция. Она относится к виду психологического воздействия, при применении которого у человека появляются намерения, не совпадающие с его настоящими желаниями.

Примеров использования манипуляций можно найти множество в повседневной жизни, которые настолько прочно вошли в обиход, что не воспринимаются как манипуляция нашим сознанием (табл. 8).

Таблица 8

Универсальные приемы манипулятора

Нарушение личного пространства (приближение, касание)	
Резкое ускорение или замедление темпа беседы	
Подразнивающие высказывания	«Тебя так легко задеть, испугать, обмануть...?»; «Вряд-ли ты сможешь это...»
«Случайные» высказывание, оброненные ненароком	«Знаешь, я случайно услышал, что...»; «Я видел одним глазом...»
«Невинный» обман, введение в заблуждение	«Около пяти или трех человек...»; «Приблизительно за 200-300...»
Оговор, клевета якобы по неведению	«Я ничего плохого не хочу сказать про него, но кажется он такой негодяй»
«Невинный» шантаж. «Дружеские» намеки на ошибки, промахи, «шутливое» упоминание «старых» грехов или личных тайн адресата	«Да что тебе слабо или как в тот раз...»; «А помнишь, как на той вечеринке случай, о котором мы договорились молчать...?»
Преувеличение и демонстрация своей	«Я такая глупая и

Зная универсальные приемы манипулирования, важно держать их в сознании и не поддаваться на эмоциональные порывы, тщательно анализируя фразы, сказанные вам вашим собеседником/оппонентом или вами. Для того чтобы не попасть в манипулятивную ловушку, предлагаем вам алгоритм преодоления манипуляций (рис. 11).



Рис. 11: Алгоритм преодоления манипуляций

Упражнения для закрепления:

Техника психологического самбо исходит из вашего умения «двигаться» в разговоре, наносить ответные «удары», чтобы противник растерялся, и включает в себя четыре варианта действий (подтехник):

1. Техника бесконечного уточнения позволит вам «сбить с ног» манипулятора, который совершенно не ожидает от вас проясняющих вопросов, на которых он может «засыпаться», не найтись, что ответить.

«Как Вы могли такое допустить!?»

- *Что бы Вы посоветовали?*

- *Что бы Вы сделали в такой ситуации?*

- *Как изменить ситуацию?*

2. Техника внешнего согласия или наведения тумана. Используя данную технику вы не оставляете манипулятору поля для воздействия, если сопротивляясь вы показываете свою слабость, тратите драгоценную энергию, то формально согласившись с манипулятором вы преднамеренно завершаете еще не начавшуюся манипуляцию.

«Ну, Вы совершенно не представляете себе современную жизнь...»

- Согласен...

- Благодарю, что обратили на это мое внимание...

- Хорошая мысль, я ее обдумую...

3. Техника испорченной пластинки позволит вам обескуражить манипулятора, который пытается вызвать вину или стыд. Призывая к совместным «проверочным» действиям или повторяя одну и ту же «истину» вы прерываете канал манипуляции.

«Кажется, что Вы совершенно не умеете подводить итог...»

- Давайте вместе проверим

«Да вы специально искажаете данные, что тут проверять?»

- Давайте вместе проверим

4. Техника английского профессора, который хитро умел подчеркнуть свою оригинальность через предъявляемые упреки, тем самым защищая свое «Я», свою неприкосновенность, ведь обвинения манипулятора основываются на ложных предположениях.

«Профессионал долго не думает, он дает ответ сразу»

- Раздумывать над ответом – это моя привычка

- Умение раздумывать над ответом – делает меня профессором

- Если я буду отвечать быстрее, то это буду уже не я

Путь эффективного преодоления манипуляции заключается в вашей способности осознания того, что вам говорят, и умении реагировать обдуманно и спокойно без эмоциональных скачков, которые делают уязвимыми каждого из нас, в случае воздействия манипулятора на наше сознание.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое психологическое воздействие?

2. На что стоит обратить внимание во время общения с группой?

3. Перечислите основные приемы психологического воздействия.

Литература:

1. Андреева, Г.М. Социальная психология [Текст] / Г.М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2007.

2. Бандурка, К.И. Психология управления [Текст] / К.И. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Замлянская. - Харьков: Фортуна-Экспресс, 1998.

3. Берн, Э. Лидер и группа. О структуре и динамике организаций и групп [Текст] / Э. Берн. - Екатеринбург: Литур, 2000.

4. Зигерт, В. Руководить без конфликтов [Текст] / В. Зигерт, Л. Ланг. - М.: ИНФРА, 1999.

5. Ньюстром, Д.В. Организационное поведение [Текст] / Д.В. Ньюстром, К. Дэвис. - СПб.: «Питер», 2000.

6. Почебут, Л.Г. Организационная социальная психология [Текст] / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. - СПб.: Изд. Речь, 2002.

Глава 5. Личностный рост

5.1. Личность и личностный рост. Критерии личностного роста

В данной главе, мы рассмотрим понятие «личность» и ее составляющие, определимся с понятием «личностный рост». Личность - одна из базовых категорий психологической науки.

Существует несколько определений понятия личность.

Личность – это человек как субъект собственной жизни, который несет ответственность за взаимодействие и с внешним миром, и с внутренним, а именно с самим собой.

Личность – это внутренняя система саморегуляции человека.

Личность – это человек, который обладает уникальным набором психологических свойств, на которых основываются все его поступки, имеющие значение для общества; так и внутреннее отличие одного человека от остальных.

В структуре личности можно выделить несколько компонентов, наличие которых может свидетельствовать о ее зрелости:

1) *Познавательный компонент*, включает представления человека о самом себе и других. О зрелости личности мы можем судить по тому, как человек относится к самому себе, по его оцениванию себя, как активного субъекта жизнедеятельности, который может совершить свободный выбор и нести за него ответственность, по тому как он воспринимает других людей, относится ли к ним как к уникальным и равноправным участникам процесса жизнедеятельности, воспринимает ли он мир как постоянно изменяющееся пространство для реализации своих возможностей;

2) *Эмоциональный компонент*, проявляется как способность доверять своим ощущениям, воспринимать их как основу для выбора поведения в разных ситуациях, быть уверенным в том, что мир действительно таков, каким представляется, а сам человек может принимать и осуществлять правильные решения; это принятие себя и других, заинтересованность в восприятии мира, в основном с позитивных сторон; способность адекватно переживать разного рода эмоции, в соответствии с реальной ситуацией.

3) *Поведенческий компонент* состоит из действий по отношению к себе, другим людям и миру. Как правило, зрелой здоровой личности свойственны действия, которые направлены на самопознание, саморазвитие и самореализацию, а по отношению к другим людям поведение носит доброжелательный и уважительный характер; по отношению к миру поведение направлено на преумножение, а иногда и восстановление его ресурсов за счет творческой деятельности, которая проявляется в процессе самореализации.

Когда мы говорим о личности, то необходимо обратить внимание и на понятие «*потенциал личности*», здесь речь идет о показателе, который дает возможность принимать определенные решения и не только

регулировать свою деятельность самостоятельно, но исходить при этом из личных критериев возможностей ее применения.

Понятие «*личностный рост*» в психологии трактуется как саморазвитие, которое характеризуется осознанностью, стремлением индивида стать лучше, чем он сейчас, быть перспективнее. Главной составляющей успешной личности является ее рост. Процесс личностного роста – это каждодневный труд человека над самим собой.

В психологии принято выделять несколько критериев личностного роста:

1. *Принятие себя*. Один из самых важных критериев, который заключается в признании самого себя, веры в свои возможности, доверии к себе.
2. *Открытость внутреннему опыту переживаний*. Чем сильнее зрелая личность, тем она более способна откликаться на внутреннюю реальность и на субъективные переживания.
3. *Понимание себя*. Это глубокое и полное представление о себе и своем актуальном состоянии (здесь имеются в виду личные переживания, мысли, желания), то есть способность видеть себя подлинного.
4. *Ответственная свобода*. То есть осознание и принятие своей свободы, ответственности за выбор ценностей, актуализация своей индивидуальности, независимость от давления внешних оценок.
5. *Целостность*, т.е. усиление и расширение интегрированности и взаимосвязанности всех аспектов жизни человека, а в особенности целостность внутреннего мира человека и самой личности.
6. *Динамичность*. Известно, что личность существует в постоянном непрерывном процессе изменений. И для полноценного роста личности важна открытость изменениям и способность, сохраняя свою идентичность, развиваться через разрешение актуальных противоречий и проблем.
7. *Понимание других людей*, как способность к адекватному восприятию окружающей действительности, а в особенности – других людей, готовность вступать в межличностный контакт на основе глубокого и тонкого понимания и сопереживания, эмпатии.
8. *Социализированность*, т.е. стремление человека к конструктивным и эффективным социальным взаимоотношениям.
9. *Творческая адаптивность*, как способность смело и открыто встречать жизненные проблемы, справляться с ними, не упрощая, а разрешать их, используя потенциальные внутренние возможности.

Чаще всего, личностный рост понимается в первую очередь как измеряемый критерий, как результат существенных и позитивных изменений в личности человека. Мы можем использовать разные термины – развитие личности, личностный рост, личностный рост и развитие личности – но все это говорит, прежде всего, о позитивных изменениях в самой личности человека, укреплении его внутреннего стержня и

увеличение потенциала. Мы не всегда можем понять, что с человеком происходило, но в некоторых случаях можно заметить, что личностный рост с человеком произошел. Замечаем, что он стал другим, лучше управлять своей жизнью, стал сильнее, глубже и внутренне богаче. Основные характеристики личностного роста и развития - его масштаб, активность, самостоятельность и направленность.

Личностный рост зависит, в первую очередь, от усилий самого человека, но и только их не всегда достаточно. Полноценный личностный рост возможен лишь в том случае, когда человек опирается на доброжелательное участие окружающих, когда он добивается признания и уважения его внутреннего мира другими людьми, по крайней мере, близкими или значимыми другими.

Стремление человека к выявлению новых и развитию своих уже имеющихся личностных возможностей называется *самоактуализацией*, или самореализацией. Согласно знаменитому психологу А. Маслоу, самоактуализация – это желание человека стать всем, чем возможно; потребность в самосовершенствовании, в реализации своего потенциала. Путь самореализации человека труден и связан у многих с переживанием страха неизвестности и ответственности, но это – путь к полноценной, внутренне богатой жизни. Самоактуализирующийся и реализованный человек – это полноценно функционирующая личность. Его свойства во многом напоминают свойства ребенка, что является естественным, поскольку человек, как бы, возвращается к самостоятельной оценке мира, характерной для ребенка до его переориентации на условия получения одобрения.

Однако, познание самого себя может быть затруднено по ряду причин: для развития своих познавательных способностей человек необходимо накопить соответствующие средства, и только потом применять их на пути к самопознанию; как правило, получение знаний о себе меняет субъекта, т.к. узнав о себе нечто, он уже становится иным, именно поэтому задача самопознания столь субъективно значима и всякое продвижение в ней – шаг к самосовершенствованию.

Говоря о личностном росте и развитии человека, необходимо отметить важную роль самостоятельности личности. Она является обобщенным свойством, которое проявляется в инициативности, критичности, адекватной самооценке и чувстве личной ответственности за свою деятельность и поведение. Также, она проявляется в ответственном отношении человека к совершаемым поступкам, к его способности действовать осознанно в любых условиях, принимать оригинальные нетрадиционные решения.

Самостоятельность также связана с активной работой мысли, чувств и воли. И эта связь двусторонняя: развитие мыслительных и эмоционально-волевых процессов как необходимая предпосылка самостоятельных суждений и действий; и складывающиеся в ходе самостоятельной

деятельности суждения и действия, которые укрепляют и формируют способность принимать сознательно мотивированные действия и добиваться успешного выполнения принятых решений вопреки трудностям.

Таким образом, личностный рост мы характеризуем как процесс развития. Это то, благодаря чему происходит формирование нового жизненного опыта, наработка новых навыков, своего нового стиля поведения. У каждого человека это развитие происходит в индивидуальном темпе. Но натренированных занятиях возможно стимулировать личностный рост, однако, скорость всегда будет задаваться внутренними возможностями личностями, а не усилиями тренера. Необходимо также отметить, что тренинг, направленный на развитие узких, конкретных навыков является обычным тренингом по формированию навыков, но не тренингом личностного роста. Если же на тренинге человека учат принимать собственные решения, вырабатывают навык позитивного отношения к жизни и конструктивного решения проблем, развивают навык ответственности и дисциплины, дают человеку уверенность, веру в себя, надолго создают состояние вдохновения и энтузиазма, снимают негативные и ограничивающие убеждения, учат эффективному сотрудничеству взаимодействию, то здесь уже можно говорить о тренинге личностного роста. Данные универсальные навыки помогают изменить личностный потенциал человека и открывают для него ресурсную жизненную перспективу.

5.2. Развитие уверенности в себе и формирование позитивного мышления

Практика позитивного мышления тесно переплетается на взаимодействии психологии и религии. Позитивное мышление базируется на веровании в себя, свои мысли, в доверии к собственным способностям. На протяжении всей жизни человеку приходится проводить в борьбе с жизненными обстоятельствами. Некоторые всю жизнь стремятся вверх, но при этом постоянно жалуются, на всех и все, их не покидает чувство устойчивого недовольства. В итоге, они в основном просто отступают перед жизненными трудностями, забывая, что существует моральный дух и сила, которые личность может контролировать, тем самым предвосхищая невезение.

Метод «позитивного мышления» в основном исходит из того, что при применении его путем постоянного влияния мышления он создает в мыслях человека продолжительное конструктивное и оптимистичное настроение, тем самым повышая общую удовлетворенность, и качество жизни в целом.

Позитивное мышление по своему смыслу это все, что относится к состоянию разума. Человек должен твердо верить и быть уверенным в том,

что наделен большим потенциалом, здоровьем, способностями к достижению успеха.

В голове человека каждый день пронесется 50-60 тысяч мыслей. Многие из этих мыслей не осознанны и не имеют никакого влияния на нашу жизнь. Но 1-5% мыслей постоянно повторяются. Именно они и являются преобладающими. Часто повторяющиеся мысли постепенно становятся убеждением и влияют на процесс принятия человеком решения. Зачастую эти убеждения бывают ограничивающими. Поэтому эффективно в этом случае применять аффирмации.

Аффирмации – это краткое позитивное утверждение, направленное на конкретный аспект вашего сознания и закладывающее новую программу, согласно которой подсознание строит свою работу и создает жизненные ситуации, соответствующие данной аффирмации по смыслу. Можно сказать, что аффирмации – это всего лишь мысли, но это самый простой и эффективный способ влияния на наше подсознание.

В психологии выделяются следующие принципы позитивного мышления:

- 1) Вера в себя и в свои способности. Чувства неполноценности мешают реализации планов, желаний, надежд. А чувство уверенности в себе и в своих силах, наоборот, ведет к личностному росту, самореализации и благополучному достижению целей.
- 2) Чтение молитв. Они обладают лечебной силой, являются эффективным методом для приобретения умиротворенности разума. Необходимо контролировать свое внутреннее состояние, увлечься какой-либо деятельностью, погрузиться в нее. Чем больше субъект погружен в деятельность, тем больше энергии он получает. Существует формула преодоления трудностей и решения проблем при помощи молитвы, которая заключается в молитвах (чтение молитв), положительных представлениях (живописание) и реализации. Первая составляющая формулы заключается в ежедневном чтении созидательных молитв. Вторая составляющая заключается в живописании. Индивид, который ожидает успех – уже настроен на достижение успешности. И, наоборот, индивид, предполагающий неудачу, скорее всего, потерпит неудачу. Поэтому следует мысленно при любом начинании живописать успешность, и тогда успех всегда будет сопутствовать. Третья составляющая – реализация. Для гарантированной реализации чего-то значимого необходимо вначале помолиться об этом Всевышнему. Затем представить это уже как происходящее событие, стараясь четко удерживать в сознании данное изображение (в психологии прием – визуализация).
- 3) Слушать свой внутренний голос, уметь определять цели и расставлять приоритеты.

- 4) Умение жить «здесь и сейчас». Прошлое ушло навсегда, и оно не должно воздействовать на вас в настоящем. Если вы будете постоянно воссоздавать прошлое в настоящем, то оно будет тянуть вас назад и сдерживать ваше развитие.

Внутреннее ощущение собственной силы и возможностей характеризуется как уверенность в себе. Полная уверенность в себе и своих силах, смелость, отсутствие боязни в принятии и осуществлении своих решений – это решимость. Для повышения своей веры в себя, ощущения своей силы и возможностей, необходимо развивать в себе уверенное поведение.

Существует несколько приемов формирования ощущения уверенности:

1. Использование внушения тела, метода самовнушения, то есть когда человек ведет себя в манере уверенного человека. Таким поведением мы убеждаем не только самих себя, но ведя себя уверенно, мы убеждаем окружающих, соответственно, они начинают относиться к вам как к уверенному в себе человеку.
2. Изменение восприятия ситуации. Наше ощущение зависит от того, как мы воспринимаем происходящее с нами.
3. Развитие навыков общения, публичных выступлений и тд.

5.3. Эмоциональный интеллект и саморегуляция функционального состояния

Всем нам знакомы такие эмоции как агрессия, чувство раздражительности и недовольство, и мы знаем, как они губительно действуют на организм. Часто люди ошибочно полагают, что для счастливой жизни им нужно всего лишь решить бытовые проблемы. И они, как правило, пытаются их решить, находясь под воздействием отрицательных эмоций или в депрессивных состояниях, и им это практически не удается. Однако, практика показывает, что для эффективного решения проблем необходимо сначала добиться устойчивого позитивного эмоционального состояния и настроения, а затем преодолевать преграды и решать задачи. А для этого необходимо развивать эмоциональный интеллект.

Итак, эмоция -это реакция организма на любое изменение во внешней среде. Эмоции есть и у животных, но мы вводим термин «организм» не для того, чтобы подчеркнуть близость к братьям нашим меньшим, а скорее для того, чтобы обратить ваше внимание на некие два условных уровня нашего взаимодействия с миром. Мы связываемся с ним на уровне логики (человека разумного) и в то же время – на уровне организма (на рефлекторном, инстинктивном и эмоциональном уровне), не осознавая полностью все происходящие процессы.

Наш организм постоянно реагирует на изменения во внешней среде, а та все время меняется. Следовательно, и эмоции у нас возникают всегда. Однако, интенсивность их реакций бывает разной.

Без практики, зачастую, сложно бывает осознавать свое эмоциональное состояние: или же люди с трудом могут вспомнить, какими словами его определить. Поэтому, чтобы распознать и осознавать свои эмоции было проще, необходимо знать классификацию эмоциональных состояний.

Если говорить об основных (базовых) эмоциях, то существует четыре класса базовых эмоциональных состояний: страх, гнев, печаль и радость. Страх и гнев – эмоции, изначально связанные с выживанием. Печаль и радость – эмоции, связанные с удовлетворенностью или неудовлетворенностью наших потребностей.

Страх и гнев – это наши самые первичные эмоции. В той или иной форме зачатки этих эмоций встречаются практически у любого живого организма. Они нам нужны, так как главной потребностью организма – в выживании – страх и гнев являются очень даже положительными эмоциями. Без них люди вообще бы не выжили, а логические отделы мозга совершенно точно не имели бы достаточного времени для развития и эволюции, потому что реакция страха обеспечивает перестройку организма для того, чтобы спастись, а реакция гнева нужна для нападения.

Но все же в современном мире нас больше интересует социальное взаимодействие. Люди устроены таким образом, что угрозу нашему эго, нашему социальному статусу эмоциональные отделы мозга воспринимают так же, как угрозу целостности нашего организма. Именно поэтому мы так сильно эмоционально реагируем на словесные выпады и критику в свой адрес, именно поэтому сотрудники «в штыхы» воспринимают любые, даже незначительные изменения и именно поэтому нам так страшно выступать перед большой аудиторией. Потому что нашей первой реакцией практически на все происходящее является страх, а уж потом мы начинаем защищаться с помощью других эмоций (чаще всего раздражения, ведь, как известно «лучшая защита – это нападение»).

С точки зрения организма вообще все эмоции положительны, ибо для чего-то ему нужны. С точки зрения логики есть эмоции, которые помогают нам действовать эффективно (или так, как мы этого хотим) в конкретной ситуации, и есть эмоции, которые нам мешают. Предпочтительнее использовать термин «адекватная» (ситуации) эмоция или «неадекватная» (ситуации) эмоция. При этом имеет значение и степень интенсивности эмоции.

Печаль и радость – это эмоции, которые наблюдаются уже не у всех организмов, а только у тех, у которых появляются социальные потребности. И если эмоции страха и гнева связаны с физиологической потребностью и потребностью в безопасности, то радость и печаль – с теми потребностями, которые возникают при социальном взаимодействии с другими людьми (потребностями в принадлежности и приятии).

Чтобы научиться определять свои и распознавать свои эмоции мы рекомендуем выполнить следующее упражнение. Вам необходимо будет завести «*Дневник эмоций*». Для этого нужно приобрести тетрадь или блокнот. Далее, определить для себя наиболее удобное время (утро или вечер). В это время необходимо ежедневно записывать результаты работы за день. На протяжении всего дня отслеживайте, какие эмоции вы испытываете, чем вызваны эти эмоции, определяйте общий фон настроения. В выбранное вами время фиксируйте факты: какие наиболее сильные эмоции вам запомнились за сегодняшний день, в какие моменты они возникли. Запишите также, какие ощущения возникали в теле во время переживания этих эмоций, какие мысли посещали вас в этот момент.

Записывайте свои наблюдения в свободной форме или в таблице.

Таблица 8

Дневник эмоций

Факт (ситуация, человек)	Мысли	Физические ощущения	Эмоции
-----------------------------	-------	------------------------	--------

Для удобства определения той или иной возникающей эмоции, используйте данные из таблицы «Эмоциональные состояния».

Таблица 9

Таблица эмоциональных состояний

СТРАХ	ГНЕВ	ПЕЧАЛЬ	РАДОСТЬ
Волнение	Раздражение	Грусть	Умиротворение
Беспокойство	Недовольство	Расстройство	Спокойствие
Боязнь	Сердитость	Печаль	Удовольствие
Испуг	Агрессия	Уныние	Веселье
Тревога	Злость	Хандра	Радость
Страх	Гнев	Апатия	Счастье
Паника	Ненависть	Тоска	Восторг
Кошмар	Бешенство	Несчастье	Эйфория
Ужас	Ярость	Горе	

Например, когда мы испытываем страх, то он ощущается в теле в виде легкого напряжения, то есть что-то нас напрягает. Если страх осознан, то значит, источник этого напряжения – я сам и это моя ответственность, я могу с этим что-то делать. Если же страх не осознается, то источник напряжения – это что-то извне. Как мы относимся к тому, что нас напрягает? Какую эмоцию в этом случае мы испытываем? Да, скорее всего, легкое раздражение. «Лучшая защита – нападение» – это не рекомендация, это отражение некоего эмоционального механизма. Во многих ситуациях мы начинаем замещать страх раздражением, причем тоже неосознаваемым. А раздражение в гораздо большей степени, чем другие эмоции, имеет тенденцию накапливаться. И так постепенно и незаметно оно может накопиться до такого состояния, когда начнет снижаться уровень логики. И поведение станет не совсем адекватным.

Также, эффективным будет упражнение «*Записывание эмоций*». Если вам трудно начать говорить о своих эмоциях, то начните, хотя бы о них писать. По данным исследований, когда люди записывают на бумагу то, что они переживают, у них снижается артериальное давление и частота пульса, а также улучшается работа иммунной системы. Поэтому, лучше после каждой трудной ситуации или в конце дня, писать обо всех эмоциях, что вы испытывали и продолжаете испытывать. Может быть, это будет дневник, а может быть – репортаж, рассказ или даже стихи. Вести дневник полезно и в том случае, если вы хотите наблюдать положительную динамику в осознании своих эмоций и управлении ими. Мы всегда рекомендуем (и даже настаиваем), чтобы участники вели дневник в ходе обучения эмоциональной компетентности.

Еще одно из упражнений для работы с эмоциями «*Переключение на логику*». Как известно, сильные эмоции мешают нам думать. Менее известно, что верно и обратное: активный мыслительный процесс снижает интенсивность испытываемых нами эмоций. В ситуации, когда мы сильно возбуждены или сильно волнуемся перед каким-нибудь событием, полезно начать думать. Только думать не о событии, вызывающем эмоции, по принципу: «Эх, надо было ответить ему вот так...», или «Ой, сейчас я опозорюсь!», – так вы просто продолжаете накручивать себя и усиливать интенсивность эмоции, а важно действительно сконцентрироваться на какой-то логической задаче, тем самым отвлекая себя от лишних переживаний.

5.4. Мотивация и самомотивация

Мотивация, являясь основным стержнем нашей личности, задает направленность, характер и способности личности, оказывает на них большое влияние. Сам термин "мотив" – от французского слова "motif", в буквальном смысле слова обозначает "побуждение". Понятия мотива и мотивации включают в себя представление о потребностях, интересах, целях, намерениях, стремлениях, побуждениях, имеющихся у человека, о внешних факторах, которые заставляют его вести себя определенным образом, об управлении деятельностью в процессе ее осуществления и о многом другом.

Термином «мотивация» также могут обозначаться две группы явлений: индивидуальная система мотивов и система действий по побуждению других сделать что-либо, которая может заменяться термином «мотивирование». И те, и другие явления часто нами не осознаются, а остаются в глубинах психики.

Мотивация – целый комплекс факторов, которые направляют и побуждают поведение человека. Ее можно рассмотреть в трех аспектах:

- *мотивация как состояние* – это наличие эмоционального состояния, которое побуждает человека действовать в определенном направлении (т.е. в направлении к определенной цели).

- *мотивация как свойство* – это внутреннее свойство человека, составная часть его характера, связанная с его интересами и определяющая его поведение. Если у человека доминируют потребности определенной группы (например, в принятии), то это накладывает отпечаток и на его личность. Он будет искать ситуации, людей, которые позволят их удовлетворить.

- *мотивация как процесс* – процесс стимулирования самого себя и других на деятельность, направленную на достижение целей.

У людей есть два разных мотива, функционально связанных с деятельностью, направленной на достижение успеха. Первый - это мотив достижения успеха, а второй - мотив избегания неудачи. Поведение людей, мотивированных на достижение успеха и на избегание неудачи, различается следующим образом. Люди, мотивированные на успех, обычно ставят перед собой в деятельности какую-нибудь положительную цель, достижение которой может быть однозначно расценено как успех.

При этом, они отчетливо стремятся добиться только успехов в своей деятельности, активно в нее включаются, выбирают средства и предпочитают действия, направленные на достижение поставленной цели. У таких людей в их когнитивной сфере обычно имеется ожидание успеха, т.е., берясь за какую-нибудь работу, они обязательно рассчитывают на то, что добьются успеха, уверены в этом. Они рассчитывают получить одобрение за действия, направленные на достижение поставленной цели, а соответственно, связанная с этим работа вызывает у них только

положительные эмоции. При этом, для них характерна полная мобилизация своих ресурсов и сосредоточенность внимания на достижении поставленной цели.

Что же касается индивидов, мотивированных на избегание неудачи, то они ведут себя иначе. Их явно выраженная цель в деятельности заключается не в том, чтобы добиться успеха, а в том, чтобы избежать неудачи, все их мысли и действия в первую очередь подчинены именно этой цели. Люди, которые изначально мотивированны на неудачу, при этом как правило, проявляют неуверенность в себе, не верят в возможность добиться успеха, боятся любой критики. С работой, особенно такой, которая чревата возможностью неудачи, у них связаны отрицательные эмоциональные переживания, они не испытывают удовольствия от деятельности, стараются ее избегать. В результате они часто оказывается не победителем, а побежденным, в целом считают себя неудачниками.

Люди, мотивированные на успех, проявляют большую настойчивость в достижении поставленных целей. При слишком легких и очень трудных задачах они ведут себя иначе, чем те, кто мотивирован на неудачу. При доминировании мотивации достижения успеха человек предпочитает задачи средней или слегка повышенной степени трудности, а при преобладании мотивации избегания неудачи - задачи, наиболее легкие и наиболее трудные.

Интересным представляется еще одно психологическое различие в поведении людей, мотивированных на успех и неудачу. Для человека, стремящегося к успеху в деятельности, привлекательность некоторой задачи, интерес к ней после неудачи в ее решении возрастает, а для человека, ориентированного на неудачу, - падает. Таким образом, люди, которые мотивированы на успех, как правило, возвращались к решению задачи, в которой они потерпели неудачу, чтобы ее решить, а изначально мотивированные на неудачу старались ее избегать, испытывая желание никогда не возвращаться. Выяснилось также, что те, кто изначально были настроены на успех, после неудачи обычно добивались лучших результатов, чем другие.

Можно сделать вывод о том, что, в зависимости от главного мотива, связанного с деятельностью, направленной на достижения успехов и избегания неудачи склонны были объяснять по-разному. Те, кто стремится к успеху, свои достижения приписывают внутриличностным факторам (своим способностям, терпению, старанию и т.п.), а стремящиеся к неудаче - внешним факторам (легкости или трудности выполняемой задачи, везению и т.п.). Вместе с тем люди, которые имеют сильно выраженный мотив избегания неудачи, склонны недооценивать свои возможности они быстро расстраиваются при неудачах, занижают самооценку, в отличие от тех, кто ориентирован на успех, они же ведут себя противоположным

образом: умеют правильно оценить свои способности, мобилизуются при неудачах, не расстраиваются.

Самотивация также может трактоваться двояко. С одной стороны, самотивация может пониматься как способность личности при выполнении тех или иных задач обходиться без внешнего подкрепления, поощрения, либо санкций; с другой – как умение произвольно создавать эффективные внутренние стимулы, которые побуждают ее к выполнению тех дел, которые не вызвали поначалу особого интереса.

Важно помнить, что наилучшая мотивация всегда приходит изнутри, следовательно, необходимо научиться произвольно создавать эффективные внутренние стимулы, запускающие положительную мотивацию.

5.5. Формирование образа «Я» и искусство самопрезентации

Процесс формирования и развития «Я-образа» является центральным в тренинге личностного роста. Тренинг может оказать существенное влияние на этот процесс, потому что «Я-образ» — явление субъективное, он складывается как отражение социальных оценок, т. е. мнений других людей, сравнения себя и результатов своих действий с другими людьми и результатами их действий. Для построения и осознания «Я-образа» человеку нужно осознать и проанализировать, как он смотрит на других, как другие воспринимают его, а также какие чувства он испытывает по поводу мнения других о себе. Формируя свой «Я-образ», личность социализируется.

Возможность изменений «Я-образа» под влиянием опыта самоанализа и оценок других и делает возможным эффективный тренинг личностного роста.

Термин же «*самопрезентация*», как правило, используется как синоним управления впечатлением для обозначения многочисленных стратегий и техник, применяемых индивидом при создании и контроле своего внешнего имиджа и впечатления о себе, которые он демонстрирует окружающим.

Рассмотрим самопрезентацию как поведенческую реализацию мотивации. Например, некоторые авторы выделяют приобретающую и защитную самопрезентацию, где приобретающая выражает мотивацию достижения и для нее характерным проявлением является выбор адекватных ролей и задач, которые бы соответствовали социальному положению, образованию и тд. А защитная самопрезентация — это поведенческое проявление мотивации избегания неудач, которая чаще всего не осознается. Используя защитную самопрезентацию человек выбирает неадекватную для решения задач среду: либо с заниженными требованиями, либо с непомерно высокими.

Самопрезентация - это самораскрытие в межличностном общении через демонстрацию своих мыслей, характера и т.д. Это неосознаваемый процесс, он отражает социальную природу человека, его потребность в признании другими людьми. По их мнению, человек нуждается в самораскрытии, т.е. в проявлении себя во внешнем мире. В процессе межличностного общения он представляет свое внутреннее содержание: мысли, характер, ценности, убеждения. Его цель не только произвести впечатление, но и продемонстрировать то, что он из себя представляет.

Говоря о феномене самопрезентации, когда человек предстает перед лицом других, окружающие обычно стремятся собрать информацию о нем или строят свое поведение на основе той информации, которой уже владеют. Они будут интересоваться его социально-экономическим статусом, Я-концепцией, установкой по отношению к ним, компетентностью, кредитоспособностью и т.д.

Информация о человеке помогает определить характер ситуации; позволяет понять, что человек ожидает от окружающих и чего они могут ожидать от него. Поняв это, окружающие будут знать, как лучше себя вести, чтобы в дальнейшем вызвать желаемую реакцию. Окружающим доступно много источников информации. Они могут подбирать ключи, делая выводы по поведению и внешности, используя свой прошлый опыт или, что важнее, применяя без проверки сложившиеся стереотипы. Они могут также положиться на предположение, составленное по совокупности психологических черт, как на средство, дающее возможность предугадать настоящее и будущее поведение человека. Таким образом, когда индивид появляется перед зрителями, ему приходится мобилизовать свою активность, чтобы передать то впечатление, в котором он заинтересован.

Человек просчитывает свое поведение, чтобы вызвать необходимую реакцию. А иногда человек хотя и просчитывает свое поведение, но остается в неведении, что он это делает. В некоторых случаях он намеренно и осознанно выражает себя определенным образом, но делает это главным образом потому, что традиции его группы или социальный статус требуют именно такого самовыражения. Окружающие, в свою очередь, могут быть вполне удовлетворены производимым на них впечатлением, а могут неправильно понять ситуацию.

Общественные отношения строятся на принципе, что каждый обладающий определенными социальными характеристиками, имеет моральное право ожидать, что окружающие будут относиться к нему сообразно с ними и вести себя соответственно. Из этого принципа следует, что человек, который явно или неявно демонстрирует, что он обладает определенным статусом, должен действительно быть тем, кем он себя представляет.

Подводя итоги, можно сказать, что, когда человек появляется перед другими людьми, у него есть ряд причин, по которым он будет стараться контролировать то впечатление, которое он производит.

Рассмотрим стратегии самопрезентации (табл. 10).

Таблица 10

Стратегии самопрезентации

Стратегия	Техника	Цель
Старание понравиться (<i>ingratiating</i>)	Выражать согласие Лльстить Оказывать благосклонность	Казаться привлекательным (<i>власть обаяния</i>)
Самопродвижение, самореклама (<i>self-promotion</i>)	Хвастать Демонстрировать знания Демонстрировать умения	Казаться компетентным (<i>власть эксперта</i>)
Запугивание (<i>intimidation</i>)	Выдвигать требования Угрожать неприятностями	Казаться опасным (<i>власть страха</i>)
Пояснение примером (<i>exemplification</i>)	Хвастать Демонстрировать свои достоинства	Казаться достойным подражания (<i>власть наставника</i>)
Мольба (<i>supplication</i>)	Умолять Демонстрировать слабость и зависимость	Казаться слабым (<i>власть сострадания</i>)

Старание понравиться — попытка представить себя привлекательным в глазах других. По мнению авторов, тот, кто старается понравиться, должен скрывать реальную цель своей активности, или он достигнет обратного эффекта. Существует несколько способов, которыми человек может пытаться достигнуть цели и выглядеть желаемым для других. Во-первых, он может просто соглашаться с тем, что думает и утверждает объект, но который он пытается произвести хорошее впечатление. Во-вторых, начать хвалить достоинства и личность этого объекта. И, в-третьих, оказывать благосклонность человеку, которому необходимо понравиться.

Но, здесь важно обратить внимание, на то, что эти стратегии требуют тонкости. Если их использовать необдуманно и нарочито, то они быстро выдадут намерения субъекта, тем самым, вызвав дополнительные проблемы. Объекта, которому необходимо понравиться, обмануть легче, чем наблюдателей, так как люди, как правило, позитивно относятся к себе и своим суждениям. Люди верят, что их мнения верны, они не очень подозрительны к тем, кто согласен с ними. Но это не относится к сторонним наблюдателям, обладающим своими наборами суждений. Поэтому человек, стремящийся понравиться, может повышать свою позицию в глазах объекта и в то же самое время снижать свои позиции в глазах других наблюдателей.

Существует еще одна стратегия самопрезентации – это самопродвижение.

Но если старание понравиться это попытка выглядеть привлекательным, то человек, продвигающий себя, проявляет свою компетентность. Например, претендент на вакантную позицию может избрать путь демонстрации своей привлекательности, а может показывать свою компетентность. Старание понравиться — это стратегия, цель которой — вызвать симпатию, в то время как самопродвижение имеет своей целью получение уважения со стороны других людей. Наиболее эффективный способ самопродвижения это, конечно, демонстрация своих знаний и умений.

Третья стратегия получения власти, по И. Джонсу и Т. Питтману, — это *запугивание*. При этом запугивающий должен постараться убедить объект в том, что он потенциально опасен, т.е. может и будет причиной неприятностей, если объект откажется делать то, что от него требуют. Это также опасная стратегия. Во-первых, запугивающий при этом может выглядеть грубым. А во-вторых, людям не нравятся те, кто их запугивает, и они общаются с ними, только имея на то серьезные причины, от безвыходности.

Следующая стратегия называется *«пояснение примером»*. Избравший ее должен попытаться убедить объект, что он может служить примером, скажем, честности или моральных достоинств. Таким образом, являющийся примером занимается, при этом и самопродвижением. Однако, продвигающий себя демонстрирует компетентность, в то время как поясняющий примером лишь демонстрирует значимость своей личности. Эта стратегия тоже имеет свои недостатки. Так как существует риск, что объекту откроется то, что на самом деле человек представляет из себя, а не то, что он пытается продемонстрировать.

Стратегия *«мольба»*. Используя ее демонстрирует свою слабость и зависимость. Мольба, как правило срывает, потому что в нашей культуре распространена забота о нуждающемся человеке. Однако, данная стратегия тоже не всегда эффективна, так как для многих людей, слабость не привлекательна.

Что касается стратегии «самозатруднения», то здесь есть два преимущества в той ситуации, если человек должен быть оценен при решении некоего задания, но испытывает неуверенность в том, что выполнит его хорошо. Первое – если человек все-таки провалит задание, то это обеспечит ему оправдание. И второе, если разрешит его удачно, то это может увеличить его успех.

Некоторые люди сами создают себе помехи по разным причинам. Люди с высокой самооценкой могут увеличивать свои достижения, в то время как люди с низкой самооценкой могут использовать эту стратегию, чтобы оградить себя от поражений.

Следует отметить, что язык тела считается очень важным моментом в самопрезентации. Известно, что большую часть информации о человеке можно почерпнуть, наблюдая за невербальным поведением, телодвижениями. То, как вы входите в помещение, держите спину, садитесь на стул, жестикулируете, может рассказать о вас очень много. Грамотный собеседник по вашей позе сумеет определить, говорите вы правду или нет, готовы к действию или хочется прервать диалог. Манера вашей речи и ее темп, громкость голоса, интонация и четкость произношения - это то, на основании чего мнение о вас сложится в первые минуты разговора. Поэтому важно контролировать свою речь и эмоциональное состояние. Неуверенного в себе человека можно узнать по тихой речи и его невнятным высказываниям. Например, «достичь определенных успехов» вместо «стать лидером», «не очень рад» вместо «разозлился».

Вопросы для самопроверки:

- 1. Перечислите основные составляющие структуры личности, свидетельствующие о ее зрелости.*
- 2. Раскройте понятия «личность», «потенциал личности», «личностный рост». Перечислите критерии личностного роста.*
- 3. Перечислите основные принципы позитивного мышления и приемы формирования ощущения уверенности в себе.*
- 4. Дайте определение понятию «эмоции». Какие эмоциональные состояния относятся к базовым?*
- 5. Раскройте понятие «мотивация» в трех аспектах: как свойство, как состояние, как процесс.*
- 6. Какие основные стратегии самопрезентации вам известны?*

5.6. Программа тренинга личностного роста

Основная цель проведения данного тренинга личностного роста – создание условий для того, чтобы человек почувствовал себя зрелой личностью, осознал ответственность за свои поступки и их последствия, стал способным самостоятельно разрешать свои внутренние проблемы, терпеливо принимая жизненные трудности. Научить контролировать свои эмоциональные состояния, с целью саморазвития и раскрытия внутренних потенциалов личности и содействия духовному росту и развитию религиозно-нравственного самосознания. Тренинг личностного роста предназначен для тех, кто хочет научиться понимать, принимать и развивать свою индивидуальность. Данный тренинг сочетает в себе теоретические знания и психологическую практику.

Цель и задачи тренинга – развитие эмоционального интеллекта, самомотивации, освоение принципов позитивного мышления, выработка навыков уверенного поведения.

Методы:

В тренинге используются ролевые и ситуационные игры, мини-лекции, психогимнастические упражнения.

Продолжительность тренинга

Двухдневный тренинг (16 часов).

Количество участников

В тренинге возможно участие до 15 человек.

Тренинг состоит из двух модулей:

Первый модуль направлен на развитие эмоционального интеллекта, и самомотивации, освоению принципов позитивного мышления.

Второй модуль направлен на формирование навыков уверенного поведения и самопрезентации.

Первый модуль тренинга

Часть 1. Представление тренера группе, принятие правил тренинга. Информация о целях, задаче и регламенте первого дня программы.

Часть 2. Упражнения, направленные на знакомство участников группы, на формирование сплоченности группы.

Часть 3. Краткий теоретический обзор на тему «Эмоциональный интеллект, самомотивация и позитивное мышление». Уточнение терминов и определений, встречающихся в ходе занятия.

Часть 4. Упражнения, направленные на развитие позитивного мышления, саморегуляцию эмоциональных состояний и на формирование самомотивации.

Часть 5. Обсуждение и подведение итогов первого дня. Домашнее задание.

Второй модуль тренинга

Часть 1. Обсуждение домашнего задания.

Часть 2. Теоретические сведения о необходимости формирования навыков уверенного поведения, образа «Я» и эффективной самопрезентации

Часть 3. Комплекс упражнений, направленный на формирование навыков уверенного поведения и самопрезентации.

Часть 4. Обсуждение и подведение итогов второго дня.

Первый модуль

Часть 1. Представление тренера группе, принятие правил тренинга. Информация о целях, задаче и регламенте первого дня программы.

Принципы проведения тренинга:

1. Конфиденциальность. Вся личностная информация, полученная на этом тренинге, остается между членами группы. Нельзя описывать случаи из жизни других людей, рассказывать об их поступках, поведении, переживаниях, передавать их слова и при этом называть их имена или давать описания этого человека.

2. Обращаться к друг другу по имени и на «ты».

3. Распорядок групповых занятий. Оговаривается время начала и окончания занятия, а также время перерыва.
4. Искренность и открытость. Суть этого соглашения – говорить о том, что думаем, чувствуем, ощущаем на самом деле, а не о том, что может понравиться группе.
5. Принцип «здесь и теперь». Процесс тренинга ценен тем, что есть возможность анализировать текущий момент. В повседневной жизни редко предоставляется такая возможность, где мы чаще всего погружаемся либо в то, что уже произошло, либо обдумываем наше будущее.
6. Не оценивать и не давать советов. Этот принцип необходимо соблюдать с позиции безопасности тренинга для всех присутствующих и бережного отношения к личности другого участника.
7. Право сказать «стоп». Если кому-то из участников не захочется выполнять какое-либо упражнение, отвечать на вопрос, он может воспользоваться правом «стоп». Поводом для отказа может служить сильный психологический дискомфорт, который не хочется усугублять.

Часть 2. Упражнения, направленные на знакомство участников группы, на формирование сплоченности группы.

Упражнение «Знакомство»

Цель – познакомить участников друг с другом, а также мотивировать их на активное участие в работе группы.

Продолжительность – 15-20 минут.

Необходимые материалы. Мяч.

Процедура. Тренер предлагает участникам встать в общий круг, берет мяч в руки и объясняет правила игры, с помощью которой им удастся не только узнать имена друг друга, но и ценные качества.

Часть 3. Краткий теоретический обзор на тему «Эмоциональный интеллект, самомотивация и позитивное мышление». Уточнение терминов и определений, встречающихся в ходе занятия.

В управлении своими эмоциями существует несколько основополагающих принципов: это принятие ответственности за свое эмоциональное состояние на себя, принцип принятия своих эмоций и принцип целеполагания.

Мы все знаем большое количество способов управления эмоциями. Они не всегда работают, потому что мы не умеем осознавать свои эмоции. Кроме того, сложно разобраться в большом количестве разнообразных техник.

Главное, что требуется для управления своими эмоциями, – это осознание и принятие того факта, что за свое эмоциональное состояние несу ответственность только я сам. Я выбираю, каким образом чувствовать себя в тот или иной момент времени, и чувствую именно это.

Чтобы управлять своими эмоциями, важно переформулировать свои запреты на чувствование каких-либо определенных эмоций и найти способ признать, что я могу испытывать разные эмоциональные состояния, даже те, которые я привык считать «плохими». Только тогда возможно управление эмоциями (а не подавление).

То, какой способ управления эмоциями и как будет действовать, зависит от того, какую мы ставим перед собой цель взаимодействия и какой результат мы хотим получить. В зависимости от этого выбираются и средства достижения цели.

Под управлением эмоциями мы понимаем два процесса: снижение интенсивности «негативной» эмоции и вызывание или усиление «позитивной» эмоции.

Среди краткосрочных методов управления эмоциями наиболее действенными являются телесные техники (дыхательные техники и физическая активность). Также можно записывать свои эмоции, проговаривать их и восстанавливать связь с логикой.

К стратегическим методам управления эмоциями можно отнести схему рационального самоуправления (АВС) и связанное с этой схемой переформулирование иррациональных убеждений, рефрейминг, позитивный подход, развитие целеполагающего мышления.

Далее участникам предлагается прослушать притчу *«Страшный сон»*. Один восточный властелин увидел страшный сон, будто у него выпали один за другим все зубы. В сильном волнении он позвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его и озабоченно сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких людей!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел бросить в тюрьму несчастного и призвать другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих родных!». Властелин был обрадован и щедро вознаграждал толкователя. Придворные очень удивлялись: «Ведь ты сказал ему то же самое, что и твой предшественник!». На что последовал ответ: «Мы оба одинаково истолковали этот сон. Но очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать».

Мораль притчи – по сути – сказано одно и то же, но по форме разное. Содержание и форма настолько связаны и взаимовлияемы, что очень часто то, что сказано мы, воспринимаем через призму того, как это сказано. Все, что нас окружает, может быть проинтерпретировано с совершенно противоположных позиций.

Часть 4. Упражнения, направленные на формирование позитивного мышления, саморегуляцию эмоциональных состояний и на формирование самомотивации.

Тренер делает пояснение, что упражнения на формирование позитивного мышления действуют по тому же принципу, что и физические упражнения, т.е. важны регулярные ежедневные тренировки.

Упражнение «+5»

Продолжительность: 15-20 минут.

Необходимо сделать ревизию всех негативных событий, которые занимают ваш разум. Для каждого негативного события нужно найти 5 положительных сторон конкретной проблемы. Например, вас уволили с работы. 5 выгод от этой ситуации:

- появилась возможность немного отдохнуть;
- появилась возможность найти более интересную работу;
- можно выспаться;
- появился шанс найти более высокооплачиваемую должность;
- временное отсутствие зарплаты – хороший повод научиться рационально вести личный бюджет.

Упражнение «Ресурсное состояние»

Цель - актуализация ресурсных состояний

Продолжительность – 15-20 минут.

Самый надежный источник ресурса — вы сами, ибо все, что вам нужно, в вас уже давно есть. Важно только уметь этим вовремя воспользоваться. Технология актуализации ресурсных состояний предоставляет такую возможность. Допустим, вы видите, что для оптимального поведения вам необходимо чувство уверенности. Вспомните ситуацию, в которой вы всегда чувствуете себя уверенно: за рулем своего велосипеда, на теннисном корте или где-то еще. Неважно, что это за воспоминание. Главное, что в данный момент оно является для вас позитивным и сильным. Еще раз во всей полноте переживите его, как если бы все это происходило сейчас. Ощутите в себе уверенность и силу. С этим чувством войдите в стрессовую ситуацию и действуйте на основании вашей уверенности. Действуйте исходя из того, что на первом плане у вас стоит уже не драма, а имеющийся шанс справиться с ней. Используйте его. Одержанная победа приносит чувство гордости за себя, ощущение силы и способность ответить на серьезный вызов. В вас укрепляется уверенность в себе, и вы обнаруживаете, что имеете достаточный запас прочности, чтобы вынести любое выпавшее на вашу долю испытание. С помощью приема актуализации ресурсных состояний вы можете призвать к себе на помощь любое нужное вам чувство: спокойствие, компетентность, сосредоточенность, выдержку и так далее. Все, что для этого надо сделать, это взять его оттуда, где оно у вас было и перенести туда, где вы в нем нуждаетесь сейчас. Если опыта переживания нужного чувства у вас нет, используйте прием, как будто вы овладеваете этим чувством. Единственное, что вы можете сделать, не обладая, например, смелостью,

так это притвориться смелым и согласовывать с этим свое поведение. Вы также можете позаимствовать требуемый ресурс у вашего героя, подражая его манере поведения.

Упражнение «Аукцион»

Цель – поиск ресурсных способов, позволяющих справляться с плохим настроением.

Продолжительность – 20 минут

По типу аукциона предлагается назвать как можно больше способов, помогающих справляться с плохим настроением. Все способы, которые называются участниками, принятые ведущим аукциона (тренером), фиксируются на доске. Кто назвал наибольшее количество способов, того участники группы приветствуют аплодисментами.

Упражнение «Работа с дыханием»

Цель – обучение медитативному дыханию, как способа выхода из стрессовых ситуаций.

Продолжительность – 20 минут

Тренер дает инструкцию к упражнению: используйте дыхание, чтобы выйти из-под прямого воздействия стресса. Для этого с выдохом необходимо расслабиться и при очередном вдохе чуть отклониться назад, подняв подбородок и слегка откинув голову.

Затем, сядьте прямо и выдохните весь воздух из легких. С выдохом расслабьтесь. Крепко возьмитесь обеими руками за края сиденья и на вдохе потяните его вверх, словно пытаетесь поднять стул. Напрягите руки, живот и остальные мышцы тела, продолжая как будто поднимать стул, на котором сидите. Сохраняя напряжение во всем теле, задержите дыхание. Медленно выдохните через нос, расслабляя тело и отпуская сиденье. После выдоха полностью расслабьтесь. Нигде в теле не должно оставаться напряжения. Выполните три-пять таких циклов. Время вдоха, выдоха и задержки дыхания определяйте в соответствии с состоянием вашего здоровья и вашим ритмом дыхания. (Если у вас повышенное давление, то практикуйте только расслабляющий способ дыхания, без фазы напряжения на вдохе).

С каждым выдохом освобождайтесь от оставшегося в вас напряжения, как бы «сдувая» его показания со шкалы вашего персонального счетчика-измерителя.

Упражнение «Свеча»

Продолжительность – 20 минут

Расслабляющее свойство выдоха используется еще полнее при дыхании с горящей свечой. Поставьте зажженную свечу на стол и сядьте перед ней таким образом, чтобы пламя находилось на расстоянии 15—20 см от ваших губ. Округлите губы и медленно выдыхайте на пламя свечи.

Не тушите огонь, но отклоняйте его осторожной, медленной и сильной струей воздуха. Постарайтесь дуть так, чтобы угол наклона пламени был одинаковым с начала выдоха до его полного завершения. Выполняйте это упражнение в течение пяти минут. Таким способом вы обучитесь ровному, продолжительному расслабляющему выдоху, который будет «выносить» из вас и сжигать в пламени свечи весь накопившийся ментальный «мусор», высвободить от всего, что мешает вам быть свободными и спокойными.

Упражнение «Настроение»

Продолжительность – 15-20 минут

Необходимый материал – бумага, цветные карандаши.

Сядьте за стол и возьмите цветные карандаши или фломастеры. Перед вами — чистый лист бумаги. Нарисуйте любой сюжет — линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как вам больше хочется, в полном соответствии с вашим настроением. Представьте, что вы переносите свое беспокойство и тревогу на лист бумаги, стараясь выплеснуть его полностью, до конца. Рисуйте до тех пор, пока не заполнится все пространство листа, и вы не почувствуете успокоение. Ваше время сейчас не ограничено: рисуйте столько, сколько вам нужно. Затем переверните лист и напишите несколько слов, отражающих ваше настроение. Долго не думайте, необходимо, чтобы ваши слова возникали свободно, без специального контроля с вашей стороны. После того как вы нарисовали свое настроение и переложили его в слова, с удовольствием, эмоционально разорвите листок и выбросите его в урну.

Упражнение «Сторонняя позиция»

Продолжительность – 20 минут

Представьте себе, что вы видите себя и все, что происходит, как бы со стороны, как будто смотрите о себе фильм. Установите удобную для вас дистанцию. Почувствуйте себя наблюдателем, далеким и в то же время заинтересованным всем тем, что происходит. Спокойно и бесстрастно рассматривайте происходящее как внешнее явление. Установленная вами дистанция оказывает услугу: вы начинаете видеть, как и что вы делаете, не превращаясь в то, что вы видите. Вы можете наблюдать свои эмоции, вроде гнева, но не действуете на основании этого гнева. Главное — не дайте себе «втянуться» в ситуацию вновь. Делайте все, что необходимо для поддержания дистанции: вообразите перед собой стеклянный барьер, отодвиньтесь на большее расстояние, поднимитесь над ситуацией и смотрите на нее свысока. Вы можете расслабиться и с этой новой перспективы взвесить все более здраво.

Большинство из нас находит наилучшие решения, оставляя все эмоции в стороне. Теперь вы смотрите на внешние обстоятельства как зритель,

молчаливый свидетель, отошедший на минуту, чтобы оценить ситуацию. Водоворот больше не кружит вас словно пробку в стремительном, бурном потоке. Оцените ситуацию и примите решение о дальнейших действиях: как вам следует себя вести оптимальным образом; какой ресурс для этого нужен; где вы его можете взять прямо сейчас.

Упражнение «Как мне здорово удается!»

Цель – развитие самомотивации

Продолжительность – 20-30 минут

Упражнение направлено на самомотивацию. Каждый по очереди расскажет группе о каком-либо деле, которое ему особенно удается. Пожалуйста, расскажите, когда это у вас начало получаться, о ваших чувствах по этому поводу. Если вы будете говорить о каких-либо «предметных» успехах — в приготовлении пищи, шитье, ремонте, танцах и т. п., — не забывайте рассказать о том, для кого вы это делаете и как узнаете о том, удастся ли вам доставить кому-то удовольствие.

Обсуждение. Что вы чувствовали, когда говорили сами и когда слушали других? Чей рассказ вас особенно затронул? Как вы думаете, почему?

Упражнение «Неприятная ситуация»

Цель – формирование позитивного мышления

Продолжительность – 20 минут

Вспомните какую-то ситуацию в своей жизни, которая была вам неприятна. Задумайтесь: а что хорошего в том, что эта ситуация произошла? Что благодаря этому изменилось в вашей жизни? Что позитивное последовало потом? Чему, возможно, вы научились?

В этом упражнении важно не просто найти какие-то позитивные стороны этого события. Важно найти такие его аспекты, которые действительно окажутся для вас важными и ценными. Возможно, такие «рамки» удастся найти не сразу. Отвлекитесь на какое-то время от решаемой проблемы, не торопитесь использовать идеи, которые первыми приходят вам в голову.

Упражнение «Мониторинг собственной актуальной мотивации»

Цель упражнения – анализ и согласование собственных противоречивых мотивов.

Продолжительность – 30 минут.

Инструкция: зачастую в нас борются противоречивые импульсы и желания (борьба мотивов). Иногда нам трудно понять, чего мы больше хотим. Далее ведущий предлагает участникам вспомнить ситуацию, в которой они испытывали борьбу мотивов, когда им хотелось сделать что-то важное, но они не делали этого, потому что одновременно им хотелось чего-то другого. Желательно, чтобы эта ситуация была актуальна для человека на данный момент. Выслушав всех желающих участников, тренер

выбирает наиболее удобную ситуацию для анализа. И вместе с группой делает ее анализ по следующему алгоритму:

1. Хочу ли я достичь своей цели?
2. Хочется ли мне сейчас этим заниматься?
3. Что мне хочется делать?
4. Как соединить это с тем, что я решила сделать?

Результатом упражнения должно быть ощущение возможности и полезности соединения противоречивых стремлений вместо борьбы с одним из них.

Упражнение «Модель рационального самоуправления» (АВС)

Цель – выработка рациональных убеждений, которые помогут в достижении целей.

Продолжительность – 30-40 минут

Вспомните повторяющуюся рабочую ситуацию, которая вызывает у вас сильные эмоции; которую сложно, если вообще возможно, изменить; и в отношении которой вы сами оцениваете свои эмоции и свое поведение как не очень адекватные.

1. Активирующее событие. Опишите ситуацию (проблему), которая мешает вам работать эффективно и заставляет переживать сильную негативную эмоциональную реакцию, затрудняющую решение проблемы и достижение цели. Опишите ее конкретно (что вы делали, с кем, где, когда, что еще происходило).

Каждый раз, когда _____

2. Последствия. Опишите свое поведение и эмоции, которые постоянно возникают в этой ситуации, которыми вы недовольны и которые вы хотели бы изменить.

Я чувствую _____

Я делаю _____

3. Поиск негативных мыслей. Уделите этому пункту максимальное внимание.

Найдите те мысли по поводу ситуации, которые запускают ваши эмоции. Очень часто в самой глубине этих мыслей лежит угроза нашему эго: «Подрезает» – значит, *меня не уважает*; «Говорит мне «нет» – значит, *я плохой руководитель*». Как если бы другой человек таким поведением хотел вам объяснить, что ...? Не занимайтесь оценкой того, насколько такая мысль является логичной или правильной относительно ситуации. Ищите эмоциональный отклик.

4. Желаемые эмоции и поведение. Как бы вы хотели себя вести и чувствовать? Внимание! Другой человек продолжает делать то, что делал и раньше! Меняется только ваша реакция.

Я хочу делать _____

Я хочу чувствовать _____

5. *Рациональные убеждения, которые помогут вам достичь своих целей.* Посмотрите еще раз на убеждения, которые вы записали в пункте 3. А какие могут быть другие мысли? Например: «Подрезает», потому что торопится, «Говорит мне «нет», потому что просто боится этого задания». Возможно, искать другие варианты будет довольно трудно. Кажется, что именно в пункте 3 написана самая что ни на есть правда. И тем не менее проанализируйте рационально и логически, что еще может означать поведение другого человека. Не хватайтесь за первую попавшуюся идею. Ищите ту, которая покажется вам похожей на правду.

6. *Пообещайте себе, что в следующий раз, когда произойдет похожая ситуация, вы вспомните интерпретацию из пункта 5.*

Часть 5. Обсуждение результатов первого дня. Домашнее задание.

В качестве домашнего задания участникам тренинга предлагается выполнить упражнение **«Психологическая автобиография»**

Цель – осознать, каким образом ваше прошлое определило ваше настоящее и продолжает влиять на него. Благодаря осознанию у вас появится возможность освободиться от тех форм обусловленного поведения, которые вас больше не устраивают.

Под автобиографией в данном случае подразумевается описание переживаний, мыслей, действий, а не просто фиксация внешних событий.

Стиль записей может быть разным: хронологический подход предполагает следовать в соответствии с годами жизни; описание событий как запись «потока сознания» с последующим выделением главных тем и сюжетных линий; возможен их синтез. Если автобиография покажется вам растянутой и бессвязной, можно дополнить ее более сжатым и упорядоченным вариантом, который позволил бы вам яснее увидеть «узор» своей:

- Каким вы были на разных этапах жизни. Для размышлений предлагается подумать над следующими событиями своей жизни? Как вы изменились?

- Видели ли вас окружающие таким, каким вы видели себя сами? Как вы изменяли себе, чтобы добиться признания окружающих или чтобы защититься от них?

- Выделите собственные кризисы роста или поворотные пункты жизни, после прохождения которых ваше отношение к ней изменилось. Не обнаружили ли вы в своей жизни каких-то повторяющихся комбинаций событий? Случалось ли вам вступать в схожие конфликты в несходных ситуациях? Извлекли ли вы какие-то уроки из своего жизненного пути? Какие именно?

- Какое ваше самое раннее воспоминание? Не имеет значения, воображаемое оно или действительное. Выделите события, которые оставили в вас болезненный след (например, болезнь, катастрофа, смерть, развод родителей, насилие и т.п.). Как они повлияли на вас?

Второй модуль тренинга личностного роста

Часть 1. Обсуждение домашнего задания (20 минут)

Часть 2. Теоретический обзор «Условия эффективности самопрезентации»

Цель – формирование представлений о слагаемых эффективности самопрезентации.

Продолжительность – 15 мин.

Необходимые материалы. Проектор, ноутбук, презентация.

Эффективная самопрезентация, и в особенности деловая, основывается на следующих основных моментах: положительное самовосприятие как основа уверенного поведения; четкая постановка цели и соответствующее цели и контексту сообщение – послание аудитории

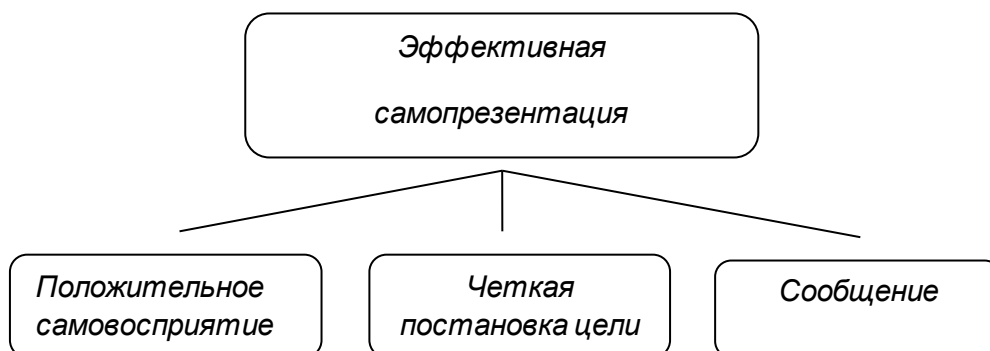


Рис.12 Структура эффективной самопрезентации

Субъекту самопрезентации необходимо знать ответы на следующие вопросы:

- Каков мой личный капитал? (сильные стороны, преимущества, достоинства)
- Какова моя цель?
- Какое именно сообщение я транслирую? (послание, ключевая мысль).

Часть 3. Комплекс упражнений, направленный на формирование навыков уверенного поведения, формирования образа «Я» и эффективной самопрезентации.

Упражнение «Встреча на берегу моря Я-реальный и Я-идеальный»

Цель – формирование идеального образа «Я»

Продолжительность – 40 минут

Решающим фактором в вашей самооценке является то, насколько совпадают ваше восприятие самих себя (ваши реальные поступки и поведение) с вашим идеалом, вашим представлением о том, как бы вы действовали наилучшим образом. Вы всегда в подсознании сравниваете ваши фактические жизненные проявления с идеальными. Всегда когда вы почувствуете, что живете на пределе собственных возможностей, вы будете испытывать радостный трепет. Ваша самооценка взлетает, вы чувствуете себя счастливым и удовлетворенным.

Когда бы вы не сделали или не сказали что-то, что расходится с вашими идеалами или вашим максимальным возможным уровнем, вы всегда почувствуете, что ваша самооценка падает. В случае, если между желаемым и реальным большое расхождение вы становитесь полностью собой недовольными. Вот почему вы злитесь на себя, потерпев неудачу или ведете себя недостойно с другими людьми. Образ вашего «идеального я» постоянно напоминает вам, насколько лучше вы можете быть. Это упражнение состоит из трех частей. Когда будете выполнять упражнения, записывайте все образы, которые приходят в голову. Потом расшифруйте каждое (например: увидели сердце – для вас это любовь к себе, цветок – нужна помощь, символы могут обозначать ресурсы, которых вам не хватает, способы поведения, необходимость принять какие-то решения)

1) «Идеальный образ»

Определение своего реального и идеального образа. Представьте, что вы находитесь на берегу моря. И вдали вы видите человека... он медленно приближается к вам... чем ближе, тем больше вы понимаете, что это вы сами, только «вы – идеальный». Вот он подошел близко. Вы можете его рассмотреть. Опишите его:

Какой он внешне?

Какими качествами обладает?

Что в нем есть такое, чего нет в вас?

Спросите его как этого достигнуть?

Запишите ответы.

Нарисуйте этот образ. Какое у вас отношение к этому образу?

Какие были ощущения, когда вы его рисовали? Запишите ответы.

2) «На вершине»

Поможет осознать насколько Я-реальное приближено к Я-идеальному.

Необходимо нарисовать гору. На её вершине отметить свой идеальный образ, а затем обозначить где находится Я-реальное.

Насколько реальный образ приближен к идеальному?

Чего вам не хватает для идеального образа?

Что есть общего у этих образов?

Запишите ответы.

3) «Путь»

Выяснить, что может нам помочь в приближении к идеалу. На рисунке изобразите путь достижения вашего идеала, приближения к нему.

Расскажите о своём рисунке.

Что вы делаете для того, чтобы приблизиться к идеалу, что вам для этого необходимо?

Насколько труден или лёгок ваш путь?

Запишите ответы.

4) Принятие образа

Представьте этот образ перед собой. Войдите в этот образ. Посмотрите на себя неидеального. Какое у вас отношение к нему? Попробуйте принять этот образ. Если не удастся – подумайте, что мешает? Встаньте туда, где находится этот образ. Попробуйте как бы «примерить» его на себя. Какие у вас теперь ощущения? (ощущения – это то, что происходит с вашим телом)

Посмотрите на «себя не идеального». Какие теперь ощущения? Какие чувства?

Важно найти возможность принимать и этот образ, вот такой «неидеальный».

Упражнение «Ода о себе»

Цель - упражнение на повышение самооценки и развитие навыка уверенности в себе.

Продолжительность – 20-30 минут

Необходимый материал – лист бумаги, ручка.

Возьмите лист бумаги. Успокойтесь, расслабьтесь. Напишите себе хвалебную оду. Хвалите себя! Желайте себе добра, здоровья, успехов в делах, работе.

Любви и всего остального. Форма изложения – небольшие предложения из 5-10 слов в прозе или в стихах. Напишите себе несколько од. Выберите из них ту, которая нравится больше всего. Красиво перепишите, если можно – поместите в рамочку и повесьте (поставьте) на видном месте. Каждое утро прочитывайте эту оду вслух или мысленно. Почувствуйте, как при чтении оды у вас повышается настроение, жизненный тонус, как вы наполняетесь жизненными силами, и окружающий мир становится светлым и радостным.

Упражнение «Стань уверенным»

Цель – развитие навыка уверенного поведения

Продолжительность – 20 минут

Переход из одного состояния в другое сопровождается соответствующей перегруппировкой лицевых мышц. Например, улыбка передаёт нервные импульсы в эмоциональный центр мозга. Результат – чувство радости и расслабления. Попробуйте улыбнуться и удержите улыбку 10-15 секунд. Измените улыбку на ухмылку – почувствуйте недовольство. Примите гневный вид – почувствуйте гнев. Ваше лицо, голос, жесты, осанка могут вызвать любое чувство.

А если вы не уверены в себе, то постоянно делайте вид уверенного человека. Если вы горбитесь – выпрямитесь, контролируйте свой голос – чтобы он не дрожал, не теребите ничего в руках, не рисуйте – это тоже признак тревожности, неуверенности. Вы можете говорить себе: «Я должен быть уверенным в себе. Я не могу в действительности стать таковым, но я могу контролировать свою осанку, следить за своим голосом, за своим лицом. Я буду выглядеть уверенным в себе человеком». И вы станете уверенным в себе человеком.

Техника «Ощущения уверенности»

Цель – развитие навыка уверенного поведения

Продолжительность – 20 минут

Постарайтесь сознательно вызвать в себе ощущения, которые ассоциируются у вас с уверенностью. Для этого достаточно вспомнить и заново пережить три ситуации, в которых вы чувствовали себя, как никогда, уверенно. Как правило, люди говорят о том, что в таких случаях у них словно крылья за спиной вырастают. Уверенному человеку кажется, что он внезапно вырос, что все кругом – его единомышленники. Внутри появляется стержень, человек распрямляет спину, и, расправив плечи, прямо смотрит в глаза другим. Возникает чувство, что координация движений у него просто великолепно и он легко сможет выполнить самый сложный акробатический пируэт.

Психогимнастическое упражнение «Скульптура»

Цель – развитие эмоционального интеллекта

Продолжительность – 30-40 минут

Изобразите разные эмоциональные состояния – радость, гнев, страх, нежность, удовольствие, изумление, интерес, отчаяние. Пока не включайте сюда уверенность и неуверенность. Изображайте сначала это статично в виде скульптуры – позу и лицо, причем доводите каждую черту до предела, как будто вы лепите скульптуру гнева, радости, горя. Пусть это будет утрировано. Сначала скульптура гнева, маска гнева. Прислушайтесь к себе, хоть немного вы ощущаете, пусть не гнев, а хотя бы тень гнева? Сделайте глубокий вдох расслабьте все мышцы. Ощущаете ли вы, что стали спокойнее? А теперь «вылепите скульптуру» изображающую страх. Сначала маска: брови почти прямые и кажутся приподнятыми. Они немного сдвинуты друг к другу, и на лбу морщины. Глаза широко открыты, рот приоткрыт, губы напряжены и немного растянуты. Теперь

поза. Например, такая: голова втянута в плечи, сами плечи немного приподняты, руки крепко сжаты. Меняйте позы и маски. После изображения удивления возникнет изображение радости, после отчаяния – грусть. После того, как «скульптура вылеплена», задержите дыхание и почувствуйте, запомните ощущение от мышц лица, тела. Затем быстро выдохните и расслабьте мышцы, все мышцы. Почувствуйте, что такое спокойствие, отсутствие напряжения, запомните эти ощущения. «Лепите» каждую скульптуру по два-три раза. После того как вы хорошо овладеете умением создавать скульптуры, подключите движения, жесты. Принимайте разные позы. Затем участникам предлагается придумать и разыграть разные сценки., где каждый жест, каждое движение и выражение лица надо будет доводить до самого максимума, так, чтобы легче было почувствовать и запомнить их. Удобнее всего это делать на задержке вдоха, а затем быстро выдохнуть и расслабиться.

Упражнение на повышение уверенности в себе

Цель: формировать самоуважение, доверие к самому себе, способствовать приобретению опыта выступления перед аудиторией, что в свою очередь эффективно влияет на повышение уверенности в себе.

Продолжительность – 30 минут

Процедура: Вызывается желающий участник, он садится на стул напротив остальных игроков. Суть игры в следующем: основной участник должен довериться на столько, насколько он считает нужным, раскрыть себя для остальных членов группы. Ему надо говорить о самом себе. Все, что он считает нужным.

Основной участник может рассказывать о своих приобретениях в ходе тренинга, о собственных переживаниях, впечатлениях, о том как он себя чувствовал в данной группе, на занятиях, что неприятно задевало его «Я», а что вдохновляло, и т.п. О своих способностях; планах на будущее.

По окончанию рассказа основного участника остальные задают ему волнующие, интересующие их вопросы, относящиеся к участнику. После выступления всех участников общее обсуждение игры.

Упражнение «Автопортрет»

Продолжительность – 30 минут

Представьте себе, что вам предстоит встреча с незнакомым человеком и нужно, чтобы он узнал вас. Опишите себя. Найдите такие признаки, которые выделяют вас из толпы. Опишите свой внешний вид, походку, манеру говорить, одеваться; может быть вам присущи обращающие на себя внимание жесты.

Далее возможны 2 варианта:

Вариант 1. Работа происходит в парах. Участники по очереди представляют партнеру свои самоощущения. В процессе рассказа одного из партнеров другой может задавать уточняющие вопросы для того, чтобы

«автопортрет» был более полным. На обсуждение в парах отводится 15—20 минут.

Вариант 2. Ведущий собирает описания и зачитывает их поочередно. После прочтения каждого описания участники должны угадать, о ком идет речь.

Обсуждение. Легко ли было описывать себя? Что было самым сложным? Что вы чувствовали, когда зачитывали ваш «автопортрет»?

Насколько точными были описания? Какие трудности вы испытывали при угадывании человека? Что вам помогало?

Упражнение «Перевоплощение»

Цель – развитие эмоционального интеллекта

Продолжительность – 20 минут

Представьте себе, что сложилась такая ситуация, когда вам необходимо перевоплотиться в какой-либо объект материального мира: живую часть природы или неодушевленный предмет. Подумайте и расскажите, кого или что вы выбрали, почему, каковы его основные качества. Рассказчику можно задавать вопросы.

Обсуждение. Каково было ваше состояние в процессе слушания участников?

Как менялось ваше состояние во время рассказа?

Какие механизмы психологической защиты были использованы в процессе упражнения?

Упражнение «Ты и Я»

Цель - развитие умения понимать и принимать свою общность и свое различие с другими.

Продолжительность – 30 минут

Участники становятся в круг лицом к центру. Упражнение состоит из трех частей.

Часть первая. Один из участников выходит в круг, становится лицом к соседу справа и говорит ему: «Ты такой же, как и Я. Ты и Я... (называет признак общности)». Партнер отвечает ему аналогичной фразой, но с другим признаком общности. Затем начавший упражнение возвращается на свое место, а второй переходит к третьему партнеру и т. д., пока весь круг не вернется на исходные места. На этом первая часть упражнения закончена.

Часть вторая. Начавший игру, а затем и другие участники аналогично будут говорить друг другу фразу, начинающуюся со слов: «Я отличаюсь от тебя тем, что Я..., а Ты...»

Часть третья. Аналогично первой части, но участники задают друг другу по очереди вопрос: «Почему я тебе нравлюсь?» Ответы должны быть полными и разными, а не просто: «Потому что ты хороший».

Обсуждение. Что было легче найти: сходство или различие?
Что каждый чувствовал в разных частях упражнения?

Упражнение «Говорю за другого»

Продолжительность – 20 минут

Один из участников садится на стул в центре круга. Другой участник встает у него за спиной и кладет ему на плечи свои руки. Участники по кругу задают сидящему вопросы. Он молчит. За него отвечает стоящий за его спиной исходя из представления, как бы на этот вопрос ответил сидящий. По окончании упражнения сидящий оценивает правильность ответов стоящего. Возможные вопросы (можно придумать и другие, подобные):

1. Ваш любимый цвет?
2. Ваше любимое мужское имя?
3. Ваше любимое женское имя?
4. С симпатией ли вы относитесь к домашней живности? Если да, то кого предпочитаете: собак, кошек, птиц, аквариумных рыбок или кого-то другого?
5. Смотрите ли телевизионные сериалы?
6. Самая неприятная для вас человеческая черта?
7. Самое ценное для вас человеческое качество?
8. Ваше любимое времяпрепровождение?
9. Книги какого жанра вы предпочитаете?

Минимальный размер зарплаты, соответствующий вашему труду и устраивающий вас?

Обсуждение. Вопрос сидящему: «Что ты чувствовал, слушая вопросы и ответы?»

Вопрос стоящему: «Что тебе помогало почувствовать ответ?»

Обсуждение участников занятия.

Упражнение «Походка»

Цель – отработка навыка уверенного поведения

Продолжительность -20 минут

Участникам предлагается засунуть руки как можно глубже в карманы, ссутулиться и смотреть в пол, поднимать глаза только изредка и в основном смотреть вверх. Далее предлагается обсудить свои ощущения и ответить на вопросы легко ли подойти к такому человеку и заговорить с ним? Затем продемонстрировать походку мечтателя: он идет расслабленно, голова приподнята, в руках, возможно, букет цветов. Затем пройти походкой самодовольного, заносчивого человека, который не идет, а вышагивает, «несет себя». *Обсуждение.*

Упражнение «Мой личный капитал»

Цель – систематизация представлений о своих достоинствах, конкурентных преимуществах, получение положительной обратной связи от участников тренинга.

Продолжительность – 30 минут

Необходимые материалы – лист бумаги, ручка.

Тренер выдает участникам ручки, лист бумаги. Участникам предлагается сделать свою «визитку» и вписать в нее как можно больше своих достоинств, преимуществ, которые сам участник считает своим личным капиталом. После этого визитки предаются по кругу таким образом, чтобы побывать в руках каждого участника. Каждый пишет на них обратную связь, указывая те достоинства, которые увидел в обладателе «визитки». Тренер также может принять участие в данном процессе. После чего участники группы обмениваются впечатлениями и отвечают на следующие вопросы:

- Какие чувства вы сейчас испытываете?
- Что было для вас наиболее неожиданным?
- Какие комментарии были особенно приятны?

Часть 5. Заключительная. Обсуждение и подведение итогов (20 минут).

Цель – получение обратной связи по итогам тренинга, закрепление ключевых моментов.

Продолжительность - 20 минут

Тренер предлагает участникам сесть в круг. В руках у тренера клубок ниток. Тренер предлагает вспомнить, что для каждого из участника на тренинге было важным, затем обмотать нить вокруг своего пальца и перебросить клубок любому другому участнику. Клубок должен побывать в руках у каждого участника тренинга. В процессе перебрасывания клубка в центре круга образуется узор из нитей. После того как все выскажутся и группа рассмотрит узор, тренер предлагает смотать клубок, перебрасывая его в обратном порядке. При этом каждый участник, прежде чем смотать свою нить, должен припомнить и еще раз озвучить, что было самым важным сегодня на тренинге для участника, от которого к нему пришла нить.

Далее, тренер предлагает участникам упражнение на дом **«Хвастаться»**, в качестве рекомендации: каждый день записывайте, что вы сегодня сделали хорошо и успешно. Что вам удалось? Что вас порадовало?

Мы не призываем постоянно находиться в позитивном настроении. Как мы помним, страх, гнев и печаль – тоже полезные эмоции и, допуская только позитивные эмоции в свою жизнь, мы теряем большое количество информации и можем пропустить что-то важное. При этом, когда мы позитивно настроены, нас значительно сложнее чем-либо расстроить или вывести из себя. Таким образом, позитивный подход создает для нас

твердую опору под ногами и своего рода защиту от чрезмерного влияния на нас неприятных событий и эмоций.

Литература:

1. Битянова Н.Р. Проблема саморазвития личности в психологии: Аналитический обзор. - М.: Флинта, 1998. - 48 с.
2. Братченко С. Л., Миронова М. Р. Личностный рост и его критерии // Психологические проблемы самореализации личности: Сб. / Под ред. А.А.Крылова, Л.А.Коростелевой. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского университета, 1997.
3. Дагаева Е.А. 5 тренинговых программ личностного роста: практическое руководство для тренера/ Е.А.Дагаева. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
4. Иванкина Л.И. Тренинг личностного развития: психологический практикум / Л.И. Иванкина. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009
5. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Тренинг тренеров: как закалялась сталь. – М.: Независимая фирма «Класс». – 2002 г.
6. Рамендик Д.М.. Тренинг личностного роста: Учебное пособие. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М,. - 176 с. - (Профессиональное образование), 2007
7. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг.- СПб.: Речь, 2000
8. Шабанов С. В. Эмоциональный интеллект. Российская практика/ Сергей Шабанов, Алена Алешина. – 3-изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
9. Шевцова И.В. Тренинг личностного роста. – СПб.: Речь, 2003.

Глава 6. Профессиональный рост личности

6.1. Управление карьерой. Горизонтальная и вертикальная карьера

Карьера – это рост, профессиональное продвижение, переход с одной ступени профессионализма на другую; это форма социальной активности человека; стремление человека достигать положения, позволяющего удовлетворять свои потребности, как взаимосвязь личностного и профессионального развития человека.

Выделяют несколько психологических компонентов карьеры: характер поставленных человеком целей, систему побуждающих его мотивов, степень актуализации и др. Построение карьеры это процесс профессионального самоопределения, т.е. чередующиеся выборы, – относительно целостное личностное образование, постоянно изменяющееся по мере социального, психологического и профессионального созревания личности, а самоопределение рассматривается как составная часть карьеры.

В литературе можно встретить множество классификаций карьерных процессов по разным основаниям: «вертикальная», иерархическая карьера управленца и «горизонтальная» – специалиста; профессиональная (как прохождение ряда стадий развития) и внутриорганизационная. Типология карьеры по форме: идеальная – развитие по восходящей; линейная – развитие и спады в непрерывной последовательности; регрессивная – имеющая выраженные затухающие части; стагнирующая – отсутствие изменений в течение длительного времени. Также, существует множество других классификаций карьеры по различным основаниям.

В современных условиях экономики одним из важнейших направлений деятельности современной высшей школы является формирование личностной зрелости, способность молодежи к самореализации в профессиональной деятельности, а также готовности молодых специалистов эффективно действовать на рынке труда.

Существует большое количество определений понятия «карьера». Термин «карьера» (от франц. *carrière*) в самом общем понимании обозначает успешное, быстрое продвижение в области общественной, служебной, научной или какой-либо другой деятельности. Можно отметить ряд характерных признаков определения термина.

Первый: в общих определениях присутствует признак успеха: «успешное продвижение», «путь к успехам», а также результат достижения успеха. Далее, карьера понимается и как процесс, и как результат, определенный итог этого процесса. Как специфическая характеристика выступает и охват этим термином достижения успеха в широком диапазоне деятельности: служебной, научной, общественной и др.

Второе толкование понятия «карьера» подразумевает род, занятий, профессию, например артистическая карьера. Карьера – путь к успехам,

видному положению в обществе, на служебном поприще, а также самое достижение такого положения.

Если мы говорим о карьере, то чаще всего имеем в виду продвижение по служебной лестнице, изменение навыков, способностей, повышение квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью человека. Также, в этом видят продвижение вперед по однажды выбранному пути; например, получение новых полномочий, высокого статуса, престижа, увеличение материальных богатств или субъективно осознанные собственные суждения работника о своем трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом.

Человек, занимающийся своим должностным или профессиональным ростом, старается занять определенные позиции и в соответствии с этим выстраивает свое поведение в области трудовой деятельности. При этом траектория движения выстраивается им самостоятельно с учетом особенностей внутри и вне организационной реальности, а также собственных целей, желаний и установок. Существует еще одна классификация карьеры:

- 1) скорость продвижения по уровням иерархии системы управления;
- 2) последовательность занимаемых должностей, позиций;
- 3) перспективная ориентация (здесь подразумевается 3 варианта: на вышестоящие должности, на сохранение занимаемой позиции и на борьбу за ее сохранение);
- 4) личностный смысл должностного продвижения. Например, его целями могут быть как самореализация личного плана, так, и власть и решение сложных проблем в общечеловеческом масштабе. Выделяют множество различных подходов к определению стадий и этапов профессионального роста личности. Однако, в своем большинстве они отражают процесс профессионального развития со всей его противоречивостью и разносторонностью. Поэтому, представляется весьма интересным изучить подход к выделению стадий профессионального становления, который был описан в работах Т. В. Кудрявцева. В этих исследованиях удалось не только описать выделенные стадии, вскрыть их особенности, но даже сформулировать соответствующие каждой стадии психологические критерии профессионального роста.

Первая стадия связана с зарождением и формированием профессиональных намерений под влиянием общего развития личности и первоначальной ориентировки в различных сферах трудовой деятельности, в мире труда и мире профессий. Психологическим критерием успешности прохождения этой стадии является соответствующий общественным потребностям и потребностям самой личности выбор профессии или специальности.

Вторая стадия – это период профессионального обучения и воспитания, то есть целенаправленной подготовки по избранной

профессиональной деятельности и овладения всеми тонкостями профессионального мастерства. Психологическим критерием успешного прохождения этой стадии является формирование отношения к себе как субъекту избранной деятельности и профессиональной направленности, в которой достаточно четко отражаются установки на развитие профессионально значимых качеств.

Третья же стадия – это активное вхождение в профессиональную среду. Оно отражает переход человека к новому типу деятельности, к профессиональному труду в разных конфигурациях в условиях реального производства, выполнение служебных обязанностей и т. п. В данном случае, психологическим критерием успешности этой стадии будет служить активное овладение профессией в реальном трудовом процессе, а также нахождение себя в системе трудовых коллективов.

Четвертая стадия предполагает полную или частичную реализацию профессиональных устремлений и возможностей личности в самостоятельном труде. Психологический критерий успешности прохождения этой стадии – степень овладения операциональной стороной профессиональной деятельности, уровень сформированности профессионально значимых качеств личности, отношения к труду, мера мастерства и творчества. Все перечисленные критерии успешности прохождения данных стадий, говорит о том, какие личностные изменения должны произойти, чтобы человек сумел перейти на следующую стадию профессионального становления. Т.к. в результатах данных исследований отражены только приобретения личности на пути профессионального становления, то можно утверждать, что данная периодизация профессионального становления и является периодизацией профессионального роста.

Ведущей составляющей готовности к профессиональной деятельности является психологическая готовность, которая понимается учеными как комплексное психологическое образование, как сплав функциональных, операциональных и личностных компонентов. В зависимости от определения психологической готовности, различными авторами выделяются её структура, главные составляющие, строятся пути его формирования. Система карьерных ориентаций, таким образом, содержательно определяет пути для саморазвития и личностного роста, включая в себя одновременно их направление и способы их осуществления.

Роль и место карьерных ориентаций в общем процессе развития карьеры можно отразить следующим образом:

1. Личностные факторы – потребности, мотивы; индивидуальные особенности.
2. Профессионально-значимые факторы – характеристики профессиональной деятельности.
3. Социальные факторы – семья, макросоциальные факторы.

Все выше перечисленные выше факторы могут влиять на выбор человеком доминантной карьерной ориентации, а это свою очередь повлечет постановку карьерных целей и формирование карьерных планов, которые обуславливают успешность карьеры в целом.

6.2. Использование личностных ресурсов в профессионально-трудовых взаимоотношениях и деятельности. Деловой имидж.

Многие психологи выделяют наиболее значимые личностные качества, которые могут выступать основой успешности профессиональной деятельности. Например, существенной личностной предпосылкой достижения успеха является ответственность. Говоря о феномене ответственности как свойстве человека, можно отметить, что ответственность представляет собой готовность и процесс обеспечения субъектом целостности, самостоятельности и эффективности деятельности и жизнедеятельности. Данное личностное свойство значительно предопределяет особенности представлений об успешности, а тем самым выработку стратегий поведения в ситуациях профессиональных достижений.

Необходимо отметить, что профессиональному успеху способствуют следующие особенности личности:

- *Настойчивое утверждение своей личности.* Эта психологическая особенность обычно проявляется очень рано, но совсем не обязательно в хороших оценках за учебу. Скорее, она выражается в стремлении не подлаживаться под окружающих, а идти к собственной цели, не обращая внимания на возникающие преграды.

- *Общение с окружающими.* Основа этой способности умение понять психологические особенности людей.

- *Физическая выносливость.* Психическая гармония обеспечивает завидное здоровье, которое тоже относится к важному элементу успеха.

- *Способность предугадывать и предвидеть, как будут развиваться события.*

- *Гибкость характера.* Успешный человек, точно понимает, когда нужно признать свое поражение, или пойти на разумный компромисс. Он умеет быть и очень настойчивым, но не делает личной трагедии и из отступления, поскольку уверен в успехе.

- *Способность к убеждению других.*

- *Творческая активность* — это одно из самых важных качеств людей, демонстрирующих высокую успешность, которое проявляется в самых широких областях. Среди отдельных качеств личности, определяющих творческую активность, можно выделить стремление к новому; критичность мышления.

Стремление к новому характеризуется следующими показателями:

- способностью к фантазии;

- творческим воображением;
- способностью создавать новые образы (в том числе оригинальные, фантастические, нестандартные);
- способностью находить новые связи между элементами по смежности и контрасту.

Критичность мышления раскрывается следующими показателями:

- независимость суждений;
- способность пользоваться объективными критериями;
- умение находить причины своих ошибок и неудач;
- самооценка творческой деятельности;
- способность формулировать свои оценочные суждения.

Способность к преобразованиям характеризуется:

- умением анализировать, сравнивать, выделять главное и второстепенное;
- описывать и давать определения, объяснять, доказывать, обосновывать;
- систематизировать и классифицировать;;
- способностью осуществлять перенос знаний и умений.

Стремление к творчеству включает следующие основные показатели:

- интерес к профессиональному творчеству;
- стремление к лидерству и получение одобрения со стороны коллег;
- чувство долга.

На пути карьерного роста могут возникать разного рода барьеры - внешние, внутренние, психологические и другие. Таким образом, перечень психологических качеств, препятствующих успеху, может быть очень широким. Перечислим основные из них:

1) боязнь новых ситуаций (новых сотрудников, новых руководителей и внезапных проверок и т.д.), неизвестного, нежелание рисковать. Люди часто

предпочитают безопасность и удобства риску и новизне;

2) боязнь уязвимости. Люди стараются избегать ситуаций, которые могут причинить им боль или испугать;

3) неуверенность в себе. Отсутствие стремления к инновациям часто вызвано

страхом ошибки, неверие в свои способности делать что-то новое.

4) недостаточное представление о себе;

5) недостаточные умения и навыки, слабый потенциал, отсутствие профессиональных навыков. Иногда людям не хватает новых идей, которые необходимы для изменения себя и ситуации вокруг. Особенно это касается работников, работающих длительное время в одних и тех же условиях;

6) отсутствие поддержки со стороны руководителей.

Из выше сказанного можно сделать вывод, что именно психологической настрой на успех, стремление к положительному результату, удачному исходу задуманного, обеспечивает значительную долю успешного карьерного роста.

К наиболее часто встречающимся в исследованиях чертам личности, которые влияют на эффективное профессиональное развитие, можно отнести следующие: лидерская позиция, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, креативность, стремление к достижению, предприимчивость, ответственность, надежность в выполнении задания, независимость, общительность (Р.Л.Кричевский).

На особенности построения карьеры также оказывает влияние *имидж*. Это понятие пришло из английского языка (image) и дословно переводится как «образ».

Имидж - это непосредственно или преднамеренно создаваемое впечатление о личности или социальной структуре. *Имидж*- это визуальное впечатление о нас, внешний и внутренний облик в понимании других. *Деловой же имидж*- это то представление, которое человек создает сам о себе, а также отражение его личности и показатель его деловых и личностных особенностей. Чем оно лучше, тем выше профессиональный авторитет личности, тем ему проще находить общий язык с окружающими и завоевывать их признание и уважение. Правильно созданный профессиональный имидж, оправдывает ожидания, которые другие ждут от внешнего облика человека.

В основе формирования собственного делового имиджа лежит прежде всего большая работа над самим собой, над своей внешностью, которая зависит не только от внешних атрибутов, но и от состояния физического и психологического здоровья и работоспособности человека, его настроения и душевного состояния, от умения управлять собой в стрессовых ситуациях и сложных условиях профессиональной деятельности. Таким образом, каждый деловой человек, обладающий этими качествами, сам может быть себе лучшим имиджмейкером.

Имидж можно сравнить с увеличительным стеклом, которое позволяет отражать личностные и деловые качества человека.

Исследователи предлагают три возможных подхода к классификации имиджа:

- *функциональный*, при котором выделяют разные его типы, исходя из различного функционирования;
- *контекстный*, при котором эти типы находятся в разных контекстах реализации;
- *сопоставительный*, при котором сравнивают близкие между собой имиджи.

Рассмотрим еще одну классификацию имиджа:

1. Зеркальный – имидж, свойственный нашему представлению о себе.
2. Текущий – вариант имиджа, характерный для взгляда со стороны.
3. Желаемый – тип имиджа отражает то, к чему мы стремимся.
4. Корпоративный – имидж организации в целом, а не каких-то отдельных подразделений или результатов её работы.

5. Множественный – вариант имиджа образуется при наличии ряда нескольких независимых структур вместо единой корпорации.

Контекстный подход к имиджу означает, что он должен носить целостный, согласованный характер, учитывать условия реализации, а отдельные черты не должны противоречить друг другу. Говоря о личностном имидже, можно выделить в зависимости от сочетания внешних и внутренних факторов три основных вида имиджа: самоимидж, воспринимаемый имидж и требуемый имидж. Данная типология отражает взгляд на имидж с разных позиций: со стороны своего «я» и со стороны посторонних людей, со стороны реалий и со стороны желаний.

Самоимидж, как правило, вытекает из прошлого опыта и отражает нынешнее состояние самоуважения, доверия к себе.

Воспринимаемый имидж – это то, как нас видят другие люди. Естественно, что эта точка зрения может отличаться от нашей. Мы часто не знаем, как к нам относятся на самом деле, как реально о нас отзываются. *Требуемый имидж* означает, что ряд профессий требует создания определенных характеристик, а соответственно имиджа. Например, тип одежды: военная форма, судебная мантия, медицинский халат – всё это имиджевые знаки, которые указывают на исполнителей конкретных ролей, они как бы входят в необходимый набор символов, требуемых для исполнения этих ролей.

Структура личностного имиджа включает прежде всего внешние смыслообразующие признаки, т. е. те ценности и принципы, которые человек несет миру и окружающим:

1. Внешний облик человека или его портретные характеристики, в который обычно включают:

- физические данные (рост, фигура);
- костюм (одежда, обувь, аксессуары);
- причёску и маникюр;
- манеру поведения и речи;
- жесты и позы;
- взгляд и мимику;
- особенности голоса.

Доказано, что в восьми случаях из десяти человек воспринимает другого человека по впечатлению о внешнем виде. Важнейший элемент в физическом облике человека – его лицо, и большинство людей в процессе общения чаще всего концентрируют своё внимание на лице собеседника и на его глазах.

2. Социально-ролевые характеристики:

- репутация (общественное мнение о человеке, основанное на истории его жизни, личных достижениях и заслугах);
- амплуа (разыгрываемая социальная роль);
- легенда (история жизни человека, представленная в имидже);
- миссия (социально важные цели, полезность для общества).

3. Имиджевая символика:

- имя;
- личные символы (цвет, числа, логотип, герб, марка);
- личная атрибутика (повторяющиеся детали и признаки внешнего вида);
- социальные символы или символы социального престижа (деньги, положение в обществе, профессия, занимаемая должность, марка машины, предпочитаемый вид спорта).

4. Индивидуально-личностные свойства:

- профессионально-важные качества;
- доминирующие индивидуальные характеристики;
- стиль взаимоотношений с людьми;
- пропагандируемые идеи;
- базовые ценности.

Если социальные характеристики – это изменяющаяся часть имиджа человека, которая связана с требованиями реальности, то индивидуально-личностные свойства являются крайне устойчивым, важным и неизменным компонентом имиджа. Иначе говоря, существует некий постоянный набор черт и качеств, которые обязательно должен демонстрировать человек

6.3. Развитие управленческих навыков и формирование компонентов лидерского поведения

Лидерство – это, в первую очередь, осознание своей уникальности, а не поиск «чудодейственных рецептов», позволяющих возвыситься над другими.

Доказано, что человек не становится лидером только благодаря тому, что обладает некоторыми личными свойствами (интеллектом, внешностью, инициативностью, коммуникабельностью и т.п.) . Суть становления лидером заключается в том, чтобы стать самим собой и использовать те уникальные свойства, которые вам даны – навыки, дарования, энергию, знания, качества и пр. Следовательно, важно уметь понимать и принимать себя, выявлять свой потенциал, учиться действовать по-иному.

Какую работу необходимо проделать над собой, на пути к лидерству? Во-первых, принять и понять себя. Во-вторых, начать верить в успех, даже если на данный момент нет никаких предпосылок к этому. Здесь главное, расширить принятие собственных значимых результатов, не бояться потерпеть поражение. В-третьих, мобилизовать все мужество и силу воли для реализации поставленных целей.

Активный, сильный, уверенный в себе, открытый человек входит в ситуацию с установкой: «Что в этой ситуации я буду делать?» Он знает, что будет делать, а если не знает, то уверен, что контролирует ситуацию. Его бессознательное сигнализирует готовность взять на себя ответственность за ситуацию и уверенность в ней, что порождает у

окружающих на бессознательном уровне желание принять его руководство без каких-либо противодействий. Старайтесь всегда придерживаться правила - сознательно отслеживать собственную реакцию и то какие эмоции возникают на новую ситуацию (см. главу «Эмоциональный интеллект и саморегуляция функционального состояния»). Как только у вас возникает неуверенность или страх перед ситуацией, или контактом с новым человеком, немедленно анализируйте, свое восприятие данной ситуации. Получив контроль над своей эмоцией и установкой на ситуацию, вы получаете и контроль над самой ситуацией.

«Путь, по которому можно пройти – не идеальный путь» - так Лао Цзы говорил о том, что сколь бы ты ни был сильным, твой путь не обойдется без препятствий, вражды, трудностей и падений. Падать приходится всем, различается лишь реакция на падение. Способность встать после падения и идти дальше отличает человека, который добьется успеха от неудачника, который, в первую очередь, думает о перспективах, а не потерях. Именно такая позиция обеспечивает психическую устойчивость и делает человека более сильным.

Как правило, человеку не свойственно покидать свою зону комфорта, поэтому для перехода в фундаментальное состояние лидерства может потребоваться побуждение в виде некоего приема – алгоритма. Его суть проста: задавая себе четыре ключевых вопроса и отвечая на них, более четко осознать свои отношения с реальностью, тем самым, будет преодолеваться барьер «встроенного отрицания» и человек получит хороший стимул к самосовершенствованию. Итак, *ключевые вопросы*:

1. Действительно ли я нацелен на результат?
2. Руководствуюсь ли я внутренними побуждениями?
3. Учитываю ли я интересы других?
4. Открыт ли я для внешних сигналов?

Далее, в таблице представлены основные направления для самоисследования по ключевым вопросам.

Таблица 11

Ключевые вопросы

Нацеленность на результат	
	Понимаю, к чему я стремлюсь
	Стараюсь соответствовать высшим стандартам
	Действую
	Ставлю задачу перед другими
	Готов нарушить статус-кво

	Привлекаю к себе внимание
	Ощущаю наличие общей цели
	Участвую в обсуждении важных проблем
Подчинение внутренним стимулам	
	Действую в соответствии с внутренними побуждениями
	Опираюсь на свои глубинные ценности
	Беру на себя ответственность
	Веду других за собой
	Открыто обсуждаю конфликты
	Открыто провозглашаю свои убеждения
	Трезво оцениваю реальность
	Участвую в нелицеприятных обсуждениях
Сосредоточенность на других	
	Жертвую личными интересами ради общих
	Вижу скрытые возможности каждого
	Доверяю окружающим и умею строить отношения
	Сопереживаю
	Проявляю заботу о других
	Поддерживаю окружающих
	Ощущаю причастность к общему делу
Открытость для внешних сигналов	
	Иду навстречу неизвестности
	Принимаю критику
	В курсе происходящего
	Постоянно познаю новое

	Ищу новые возможности
	Непрерывно развиваюсь
	Ощущаю важность вклада всех участников

Существует несколько приемов для начальной ступени развития и тренировки лидерских качеств:

- Диалог со своим внутренним критиком, научитесь возражать ему.
- Ежедневно отмечайте свои успехи.
- Принимайте признания ваших достоинств и недостатков другими.
- Развивайте отношения со своим отражением в зеркале.
- Рискуйте. Одним из видов риска будут действия, на которые вы раньше не решались. Обязательно практикуйте публичные выступления, принуждающие человека испытывать эмоции в гораздо большей степени, чем обычно.
- Проявляйте активность и берите на себя принятие решений. Ваша способность к принятию решений в любого рода деятельности должна постоянно возрастать, поэтому не откладывайте дела в долгий ящик.
- Признавайте собственные ошибки и несите ответственность за принимаемые вами решения. Для развития в себе чувства лидерской ответственности поможет осознание ее границ. С этой целью возьмите лист бумаги, ручку и составьте список не менее чем из 10 утверждений, начиная фразу со слов: «Я несу ответственность за...», продолжив ее любыми словами, которые только придут в голову, и какими бы абсурдными они ни казались.
- Учитесь отказывать и отвечать отказом и настоять на своем.
- Делайте выбор.
- Доставляйте себе ежедневно, по крайней мере, одно удовольствие.
- Определитесь в том, что вам мешает в достижении целей.
- Ведите себя как уверенный человек. Для этого, начните с осанки. Расправленные плечи и грудь уже сами по себе способны придать чувство уверенности в своих силах. Важен также тембр голоса и глубина его звучания. Если вы просите об услуге с жалким видом и дрожью в голосе, то невольно провоцируете отказ. Это состояние известный американский психолог Эрик Берн называл «носить футболку с надписью: «Не бейте меня»», порождающее у многих людей желание действовать противоположным образом – стукнуть.

Таким образом, уверенное поведение, навыки лидерского поведения необходимо осваивать и формировать. Можно сказать, что основа уверенного поведения – постоянная тренировка. В конце данной главы вы можете найти рекомендуемые упражнения на формирование лидерского поведения, необходимого для успешного профессионального роста.

6.4. Принципы постановки задач и постановка целей

Еще один из факторов успешного карьерного роста, на который необходимо обратить внимание – это четкое понимание своей цели в профессиональной сфере и неуклонное ей следование. Известно, что отсутствие четкой постановки цели или расплывчатое представление о ней – одна из самых распространенных ошибок. Таким образом, необходимо выделить основные принципы при определении цели и ее постановки:

1. *Привлекательность.* Цель должна быть привлекательной именно для вас, т.е. соответствовать вашим личным интересам, ценностям, установкам, представлениям. Такой выбор цели помогает мотивировать вас на ее исполнение и, следовательно, легче будут преодолеваются трудности "черновой" работы при движении к ней. Сформулируйте цель так, чтобы она выглядела заманчиво. Подбирайте слова! Не используйте негативные понятия: избавиться, уничтожить, отказаться и т.п. Формулируйте цель в терминах позитивного результата: научиться, узнать, выработать, приобрести и др.

2. *Реальность.* Цели должны касаться профессионального продвижения и развития способностей. Должны быть конкретны, реальны и достижимы.

3. *Последовательная близость.* Разбивка цели на несколько этапов концентрирует усилия. Последовательная постановка задач приближает конечную цель. Периодически проверяйте, идёте ли вы к цели! Вовремя отмечайте успехи в продвижении! Периодически проверяйте, что вы делаете или уже сделали для того, чтобы достичь желаемого.

4. *Прогрессивность.* Каждая из последующих этапов цели должен предполагать наращивание способностей и возможностей.

5. *Возможность корректировки цели.* Мотивы в процессе движения к цели могут меняться, поэтому неразумно жестко ориентироваться на исходные мотивы.

6. *Возможность оценки результативности.* Цель должна быть четко сформулирована и иметь критерии оценки ее результата. Должно быть понятно, по каким показателям можно будет судить о том, что цель уже достигнута. Поэтому четко обозначьте критерии достижения своей цели! Цели должны быть реальными, планируемыми и достойными, а результат достижения цели должен быть видимым и возможным для оценки.

Необходимо также отметить, что любая цель будет скорее достигнута, если ее детализировать на задачи и подзадачи. См. рисунок детализации целей.

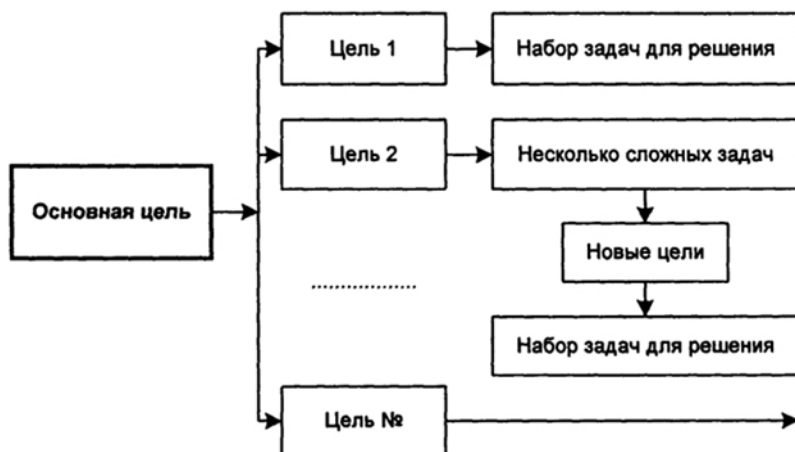


Рисунок 13 Детализация целей

Есть еще несколько рекомендаций, которых необходимо придерживаться в достижении целей:

- *Распределяйте долгосрочные цели во времени.* Если, например, с понедельника вы решили начать новую жизнь, найти новую работу, начать бегать по утрам и выучить английский язык, то вероятность уступить соблазну (отказаться от поставленной цели) чрезвычайно велика, так как их слишком много, и вам сложно будет сконцентрироваться. Начните с чего-нибудь одного. Не планируйте большое количество ограничений: вам будет трудно им следовать.

- *Заведите дневник достижения цели.* Каждый день записывайте туда, что вы сегодня сделали, чтобы продвинуться на пути к цели. На подсознательном уровне вы все время будете помнить, что вам что-то нужно писать в дневник, и эта мысль придаст вам дополнительные силы.

- *Помните и думайте чаще о вашей цели, о том, что она значит для вас.* Прокручивайте в уме, как будет хорошо, когда вы ее сумеете достигнуть. Как отлично вы будете себя чувствовать. Какие дополнительные бонусы принесет вам ее достижение. Вспоминайте каждый день о том, почему вам важно достичь этой цели.

В качестве вывода по данному разделу, хотелось бы вспомнить притчу «Стрелок из лука» - о необходимости четко формулировать цели и ее придерживаться.

Однажды великий мастер стрельбы из лука выбирал себе учеников. Он повесил перед начинающими стрелками на дерево мишень и спросил:

- Что вы видите?

Один сказал:

- Я вижу дерево, птиц на ветках, облака на небе, зеленую траву...

Второй сказал:

- Я вижу толстый ствол дерева и мишень на нем.

Третий сказал:

- А я не вижу ничего, кроме мишени...

И учитель произнес:

- Лишь такой человек может стать попадающим в цель!

Мораль. Четкое понимание своей цели и постоянное следование ей определяет успех профессионального роста.

6.5. Развитие стрессоустойчивости

В современных условиях существенно возросла интенсивность и напряженность жизни и деятельности людей, соответственно увеличилась частота возникновения негативных эмоциональных переживаний и стрессовых реакций, которые, постепенно накапливаясь, вызывают формирование выраженных и длительных стрессовых состояний.

Эти состояния снижают успешность и качество выполнения своих должностных обязанностей у людей, включенных в профессиональную деятельность, или требуют дополнительных усилий для поддержания оптимального психофизиологического уровня, что, в свою очередь приводит к целому ряду социально-экономических и социально-психологических последствий: снижение удовлетворенности трудом, деформации личностных и характерологических качеств.

Стресс – это не только нервное напряжение в ответ на воздействие стрессоров, это – приспособительная реакция организма.

Слово стресс в переводе с английского языка (*stress*) обозначает давление, натяжение, усилие, а также внешнее воздействие, создающее это состояние.

В психологии стрессом считают ответ организма на любое внешнее воздействие. В состоянии стрессовой ситуации организм мобилизует все силы для того, чтобы приспособиться к произошедшим изменениям. Но если воздействие не прекратилось, а силы уже истощены, то возникает вторая стадия стресса, так называемый дистресс (от англ. *distress* – истощение, несчастье).

Независимо от нашей профессии и должности нервное напряжение держит нас в тонусе и заставляет действовать. Стресс – это реакция организма, возникающая в ответ на разнообразные воздействия. Ключевым в этом определении является слово «реакция», подчеркивающее самый важный аспект: «стресс» – это не то, что происходит, а то, как мы реагируем на то, что происходит.

Из определения вытекает ключевой момент, на который важно обратить внимание: управление стрессом – это, прежде всего, управление собой в стрессе (своими мыслями, чувствами, действиями, отношениями). А управление собой предполагает исследование своих жизненных установок, системы убеждений, ценностей, поведенческих стереотипов и после такого проделанного анализа начинается работа над собой.

Выделяются следующие уровни самоуправления в стрессе:

1-й уровень – ресурсирующий (самоуправление состоянием). То, как человек реагирует на жизненные обстоятельства, зависит от множества

факторов. Но, определяющим в этой реакции является состояние, в котором он в этот момент находится. Достойный ответ возможен лишь при опоре на состояние спокойной силы и хорошее самочувствие. Ощущение уверенности, спокойной силы и хорошее самочувствие это ресурсное состояние, в основе которого – высокий уровень психоэнергетического ресурса. Психоэнергетический ресурс – это наша жизнеспособность. Для восстановления психоэнергетического ресурса необходимо:

1. Направленное управление своим психофизическим тонусом – базовая технология ауторесурсирования.
2. Психофизическое выстраивание собственных опорных структур (работа с позвоночником как психоэнергетическим стержнем личности).
3. Комплекс психофизических упражнений для последовательного снятия мышечных блоков в области шеи, плечевого пояса, груди, живота.

Уметь поддерживать свой психоэнергетический ресурс на должном уровне, не смотря ни на что, – это самый важный момент, при повышении своего уровня стрессоустойчивости.

2-й уровень – конструирующий (самоуправление свойствами). Цель – формирование психологической готовности к действию. Достигается посредством освобождения от самоограничения, создания психоэнергетической основы самодостаточности, уверенности и личной силы.

В каждой ситуации, помимо ответа на жизненный вызов, содержится накопленный ответ, или опыт прошлого, влияющий на эмоциональную устойчивость личности, то есть ее способность переносить, выдерживать аффект, способность быть адекватным ситуации – важнейший фактор умения противостоять стрессу, держать удар.

В основу развития стрессоустойчивости должна быть положена работа с «Я-концепцией» как особой психологической структурой личности, являющейся основным хранителем энергоинформационного потенциала человека. Целевое формирование образа «Я» включает такие приемы, как упражнения с мыслеформами, мысленное моделирование сценариев эффективного поведения, конструирование в пространстве субъективного времени – переопределение прошлого и оптимизация будущего.

3-й уровень – трансформирующий (самоуправление новым качеством жизни). Цель – создание качественно новых возможностей личностного роста.

Для каждого уровня можно выделить эффективные способы управления стрессовым состоянием. На первом, ресурсирующем, уровне высокую эффективность демонстрируют следующие методы:

1. Метод отвлечения. Состоит в произвольном переключении внимания одного предмета на другой:

- Рекомендуется отложить на время выполнение работы. Посмотрите на что-то, не связанное с заданием, например, выгляните в окно и найдите то, на что вам хочется смотреть. Наблюдайте за этим не менее 3-5 минут.

Как можно детальнее осмотритесь по сторонам, вглядываясь в каждый предмет, который находится в месте вашего пребывания, даже в том случае, если помещение вам хорошо знакомо или выглядит заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно или вслух проговаривайте, как они выглядят. Фиксируйтесь на внешних сигналах – «я вижу ...», «я слышу...», «я чувствую ...».

- Возьмите в руки любой небольшой предмет, закройте глаза и с помощью тактильных прикосновений исследуйте его как можно более детально.

- Быстро отвлечься поможет любая физическая деятельность, поскольку она требует концентрации внимания непосредственно на самой деятельности.

2. Метод самоприказа. Эффективный метод, он состоит в создании внутреннего состояния уверенности в том, что действия будут выполнены. Формула самоприказа имеет словесное выражение и чрезвычайно важно повторять сформулированную фразу осознанно, с чувством уверенности, отчетливо представляя ожидаемый результат.

3. Метод регуляции дыхания. Состоит в повторении сочетаний глубокого вдоха с последующим продолжительным выдохом.

- В течение 3-х минут дышите спокойно, медленно, глубоко. Считайте до пяти, когда делаете вдох, и до семи, когда выдыхаете.

- Антистрессовое дыхание. Медленно глубоко вдохните через нос; на пике вдоха на мгновение задержите дыхание, после чего сделайте выдох как можно медленнее. Постарайтесь представить себе, что с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом вы избавляетесь от стрессового напряжения.

В программе тренинга профессионального роста, подобраны рекомендуемые упражнения, повышающие уровень стрессоустойчивости.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятия «карьера», «карьерный рост». Какие вам известны типологии карьерных процессов?
2. Перечислите этапы профессионального роста личности.
3. Перечислите и раскройте факторы карьерного роста.
4. Какие наиболее значимые личностные качества, способствующие профессиональному успеху личности вы можете назвать?
5. Назовите барьеры профессионального роста и методы их преодоления.
6. Из каких компонентов состоит структура личностного имиджа? Какие классификации имиджа вам известны?
7. Перечислите уровни самоуправления в стрессе и методы управления стрессовым состоянием.

6.6. Программа тренинга профессионального роста

Тренинг развития профессионального самосознания и роста — не попытка изменить мировоззрение сформировавшихся профессиональных тенденций, а поиск единомышленников, способных принять идеи и использовать возможности, заложенные в программах. Вопросы развития профессионально важных личностных качеств, профилактики эмоционального выгорания, повышение уровня стрессоустойчивости, осознания собственных приоритетов и ценностей, мотивов и потребностей, способы преодоления барьеров профессионального роста, все это рассматривается в ходе тренинга. В программе тренинга предусмотрен диагностический материал на выявление самооценки степени выраженности лидерских качеств.

Цель и задачи тренинга – обучение лидерскому стилю мышления и поведения, развитие навыков убеждения и аргументации, повышение уровня стрессоустойчивости, обучение постановке целей.

Методы

В тренинге используются ролевые и ситуационные игры, мини-лекции, психогимнастические упражнения.

Продолжительность тренинга

Однодневный тренинг (8 часов). Рекомендуется посттренинговое сопровождение в форме индивидуальных или групповых консультаций с целью осуществления мониторинга и проработки проблем, с которыми участники могут столкнуться на практике.

Количество участников

В тренинге возможно участие до 15 человек.

Структура тренинга

Часть 1. Представление тренера группе, принятие правил тренинга. Информация о целях, задаче и регламенте первого дня программы.

Часть 2. Упражнения, направленные на знакомство участников группы, на формирование сплоченности группы.

Часть 3. Краткий теоретический обзор на тему Уточнение терминов и определений, встречающихся в ходе занятия.

Часть 4. Упражнения на развитие личностных качеств, необходимых для успешного профессионального роста (самоменеджмент, тайм менеджмент), управленческих навыков и на повышение стрессоустойчивости.

Часть 5. Обсуждение и подведение итогов. Домашнее задание.

Тренинг профессионального роста

Часть 1. Представление тренера группе, принятие правил тренинга. Информация о целях, задаче и регламенте первого дня программы.

Принципы проведения тренинга:

1. Конфиденциальность. Вся личностная информация, полученная на этом тренинге, остается между членами группы. Нельзя описывать случаи из жизни других людей, рассказывать об их поступках, поведении, переживаниях, передавать их слова и при этом называть их имена или давать описания этого человека.
2. Обращаться к друг другу по имени и на «ты».
3. Принцип «Взаимное уважение»
4. Принцип «Право на ошибку»
5. Принцип «здесь и теперь». Процесс тренинга ценен тем, что есть возможность анализировать текущий момент. В повседневной жизни редко предоставляется такая возможность, где мы чаще всего погружаемся либо в то, к личности другого участника.
7. Принцип что уже произошло, либо обдумываем наше будущее.
6. Не оценивать и не давать советов. Этот принцип необходимо соблюдать с позиции безопасности тренинга для всех присутствующих и бережного отношения.
7. Не пребивать.

В данном тренинге принятие правил не случайно предшествует знакомству с участниками. Правила и принципы, в особенности «Взаимное уважение», «Право на ошибку» и «Не пребивать», способствует формированию безопасной и конструктивной обстановки.

Варианты принятия правил работы в тренинге могут быть разнообразны. Хорошо, если уже на данном этапе будут включены процессы групповой динамики.

Вариант 1. Тренер предлагает участникам объединиться в две-четыре команды (зависит от количества участников) и в течении 5 минут составить свод правил работы в тренинге. Затем презентатор от каждой группы представляет эти правила, отвечает на вопросы других участников. Завершается этот этап общегрупповой дискуссией и принятием общего свода правил. Тренер дополняет выработанный группой перечень правил недостающими.

Вариант 2. Тренер раскладывает заранее заготовленные карточки с правилами тренинга и предлагает каждому выбрать 1-2 карточки (в зависимости от количества участников), которые покажутся ему наиболее значимыми. Затем все участники садятся в общий круг. Каждый озвучивает правило, записанное на выбранной им карточке, и поясняет, почему он считает его важным. В завершение процедуры тренер указывает, что с этой минуты каждый обладатель карточки с определенным правилом отвечает за его соблюдение в группе.

Часть 2. Упражнения, направленные на знакомство участников группы, на формирование сплоченности группы.

Упражнение «Снежный ком»

Цель – знакомство группы

Продолжительность – 15-20 минут

Участник, который стоит слева от тренера, называет свое имя и качество, которым, на его взгляд, должен обладать лидер, следующий участник повторяет предыдущее сообщение и называет свой вариант и так далее по нарастающей. Произносимые качества лидера не должны повторяться участниками, каждый раз надо назвать новое качество. Последний участник, стоящий справа от тренера, называет все прозвучавшие до него имена и качества и в завершение – свое имя и свой вариант качества лидера.

После процедуры знакомства тренер предлагает выполнить серию заданий, которая поможет участникам тренинга еще лучше узнать друг друга, а также приблизиться к пониманию такого явления, как лидерство.

Упражнение «Понятие Карьеры»

Цель-Раскрепощение участников тренинга, создание благоприятного эмоционального фона, включение участников в работу, активизация их творческого потенциала.

Продолжительность – 20 минут

Необходимые материалы - листы ватмана для фиксации ассоциаций, маркеры, небольшой мяч.

Процедура: Тренеров стоит в круге участников. Он передает произвольно выбранному участнику мяч, называя ассоциацию, связанную с понятием карьеры. Участник ловит мяч и, в свою очередь, сам называет первую приходящую в голову ассоциацию, связанную со словом «карьера», а затем передает мяч другому участнику. Очередь передается произвольно по желанию.

Второй тренер по ходу упражнения фиксирует возникшие ассоциации на листах ватмана, накапливает «банк» представлений о карьере.

Инструкция: Тренер: «Сейчас мы проведем своего рода интеллектуальную разминку, называя как можно больше ассоциаций, связанных с понятием «карьера». Я кину мяч любому участнику, назвав свою ассоциацию, он поймает мяч, назовет ту ассоциацию, которая родилась у него, и передаст мяч произвольно другому участнику. Наша цель – создать как можно более обширный «банк» ассоциаций со словом «карьера».

Обсуждение: Результаты Мозгового штурма обобщаются. Тренером формулируются вопросы для участников:

- Что общего в перечисленных ассоциациях?
- Каким образом их можно сгруппировать?
- Насколько отличаются современные представления о карьере от тех, что господствовали 10-15 лет назад?

Часть 3. Краткий теоретический обзор на тему «Профессиональный рост» Уточнение терминов и определений, встречающихся в ходе занятия.

Цель – знакомство с базовыми навыками и умениями эффективного лидера.

Продолжительность – 15 мин.

Необходимые материалы - Проектор, ноутбук.

После того, как участники тренинга познакомились с такими явлениями, как «лидер» и «лидерство», необходимо сформировать представление о ключевых навыках высокоэффективного лидера.

Таблица 12

Ключевые навыки лидера

№ п/п	Группы навыков	Лидерские качества
1	Системные навыки	Видение
2		Целеполагание
3		Чувствительность к изменениям
4		Гибкость
5		Целеустремленность, настойчивость
6	Коммуникативные навыки	Умение мотивировать, вдохновлять, убеждать
7		Коммуникабельность
8	Внутренние качества	Уверенность в себе
9		Дерзновенность
10		Проактивность
11		Самообладание
12		Внутренняя целостность

Полезно снова обратиться к листочкам, на которых участники в самом начале тренинга записывали качество лидера, и провести параллели между их представлениями и научными теориями.

Теории лидерства

<i>Теория черт лидера</i>	Лидер – это носитель определенных качеств и умений, способствующих влиянию на других.
<i>Интерактивная теория</i>	Лидер – это лицо, в наибольшей степени отвечающее ожиданиям группы и наиболее последовательно придерживающееся ее идеалов, ценностей
<i>Ситуационная теория</i>	Лидерство – это функция ситуации. Основные компоненты ситуации – состав и размер группы, уровень компетентности и степень ведомости членов группы, наличие других лидеров, ожидания группы, ее цели и задачи
<i>Теория путей и целей Р. Дж. Хауса</i>	Лидера отличает особый тип поведения – повышенная забота о статусе, благополучии и потребностях подчиненных, стремление повысить вклад каждого в общее дело, внимательность, ориентация на результат, вера в успех

Упражнение - разминка «Билет на Гавайи»

Цель – настрой на активную работу, закрепление эффективных стратегий лидерства.

Продолжительность – 20 мин.

Процедура. Тренер сообщает группе, что им достался каким-то образом билет на Гавайи. Билет нельзя продать, обменять, полететь всем вместе и т.д. Группа должна, посоветовавшись, решить, кто полетит и почему. Время на принятие решения строго ограничено – 5 минут.

Обсуждение. Анализируется поведение участников в ходе решения проблемы. Можно использовать следующие вопросы:

- Какие стратегии поведения были наиболее эффективными в данной проблемной ситуации?
- Кто проявил себя как лидер в этой разминке? Было ли поведение лидера конструктивным?

Далее участникам предлагается диагностическая методика, направленная на изучение направленности личности «Я-Карьера».

Методика «Я — Другой, Карьера — Дело».

Продолжительность – 15 минут

Выбирая профессию, человек выбирает образ жизни. Это задание поможет вам уточнить, что для вас сегодня важно, а что — второстепенно. Оцените варианты ответов, поставив в клетках на пересечении номера вопроса и вариантов ответа (а, б, в, г) баллы от нуля за вариант, который вам

безразличен, до трех баллов за самый значимый для вас. Нельзя ставить одинаковые баллы в одной строчке!

1. Мне нравится

- а) иметь много свободного времени;
- б) добиваться успеха во всех делах;
- в) делать подарки своим друзьям;
- г) находить красивое решение трудной задачи.

2. Мой девиз

- г) возможность заниматься любимым делом.
- а) «Работа не волк, в лес не убежит»;
- б) «Хочешь жить – умей вертеться»;
- в) «Что отдал, то твое»;
- г) «Хороший продавец и хороший ремонтник никогда не будут голодать».

3) Лучшая работа для меня — та, которая:

- а) не мешает мне жить своей жизнью;
- б) дает возможность быстрого продвижения по службе;
- в) нужна людям;
- г) интересна.

4) Счастье для меня — это

- а) возможность жить в свое удовольствие;
- б) высокая должность и хорошая зарплата;
- в) благополучие моих друзей и близких;

Таблица 14

№	А	Б	В	Г
1				
2				
3				
4				
Σ				

Подсчитайте и запишите в нижней строчке сумму баллов по каждому столбцу (а, б, в, г):

- 9–12 баллов — ярко выраженная направленность личности;
- 5–8 баллов — умеренно выраженная направленность;
- 0–4 баллов — направленность не выражена.

А) «Я». Для вас очень важно собственное спокойствие и благополучие. В этом нет ничего страшного, если вы находитесь на содержании богатых родственников. Однако следует помнить, что низкая активность, чрезмерная концентрация на себе и отсутствие потребности в деятельности могут быть признаками утомления или заболевания.

Б) «Карьера». Вероятно, вам близки и понятны законы «рынка». В будущей профессии для вас важна возможность карьерного роста. Жизненный успех в вашем понимании — это высокооплачиваемая должность. Если для вас смысл жизни — карьера, вы рискуете растерять себя и близких в погоне за горизонтом.

В) «Другой». Вы относитесь к редкому типу людей, для которых интересы и благополучие других людей не менее важны, чем собственные. Ваш выбор говорит о личностной зрелости и душевном здоровье. Чем бы вы ни занимались, ваше отношение к людям всегда будет для вас источником энергии и радости жизни.

Г) «Дело». Какую бы деятельность вы ни выбрали, вы будете успешным профессионалом. Главное, чтобы ваша профессия не закрывала от вас смысл жизни, не сводимый к работе.

Также, для определения предпочтительной профессиональной мотивации участникам тренинга профессионального роста предлагается диагностическая *методика «За двумя зайцами»*.

Участникам дается инструкция: Прочитайте суждения о профессиях и выберите два из них, наиболее соответствующие вашим взглядам.

Таблица 15

1. В наибольшей степени реализовать свои физические возможности, проявить силу, ловкость, волевые качества	5. Работать в хороших условиях, в таких, чтобы работа не была утомительной, не вызывала отрицательных эмоций
2. Достичь высокого общественного положения, известности, славы, получить признание окружающих	
3. Получать высокий заработок, обеспечивающий хорошие материальные условия	6. Сохранить достаточно энергии и времени для увлечений, общения с друзьями и близкими
4. Проявлять творческую инициативу, полностью раскрыть свои интеллектуальные способности	

Если выбранные вами суждения находятся в левой части таблицы (профессиональная мотивация), значит, в данный момент для вас актуальна профессиональная самореализация (выбор профессии и путей ее получения, профессиональный рост и карьера).

Если суждения находятся в правой части таблицы (внепрофессиональная мотивация), значит, сейчас для вас важнее вопросы, не связанные с профессиональной самореализацией (семья, здоровье, личностный рост, который не всегда связан с профессиональным).

Если выбранные суждения оказались в разных частях таблицы, значит, ваша мотивация носит противоречивый характер. Решите, что для вас сейчас важнее — профессиональное самоопределение или другие вопросы.

После проведения методики тренер предлагает обсудить результаты. Соответствуют ли полученные результаты вашим представлениям о себе?

Часть 4. Упражнения на развитие личных качеств, необходимых для успешного профессионального роста (самоменеджмент, тайм менеджмент), управленческих навыков и на повышение стрессоустойчивости.

Упражнение «Необитаемый остров»

Цель – интеграция полученных знаний, развитие лидерских умений и навыков.

Продолжительность – 30 мин.

Необходимые материалы. Листы бумаги формата А4, ручки по количеству участников, набор листочков post-it, видеокамера.

Процедура. Тренер погружает группу в ситуацию, дает задание и выделяет участникам 5 мин на подготовку их речи. Жеребьевкой определяется очередность выступлений участников. Тренер выдает каждому участнику три листка для голосования.

Далее в соответствии со своим порядковым номером участники выступают с речью. В завершение каждый может «проголосовать» за понравившиеся выступления.

Тренер: Вы все – люди, чудом выжившие после крушения самолета неподалеку от одного из необитаемых островов в Тихом океане. Вы в растерянности – у вас нет ни еды, ни одежды, ни средств связи, ни представления о том, где вы находитесь. Однако вы понимаете, что поддаваться панике и унынию ни в коем случае нельзя. Нужно верить в свое спасение и вдохнуть эту веру в людей, чья судьба свела с вами на этом острове. Сейчас вы соберетесь с мыслями и произнесете речь, которая отгонит прочь мрачные мысли о возможной гибели и вдохновит людей на активные действия по спасению.

Упражнение «Психологический портрет лидера»

Цель – активизация представлений о ключевых качествах лидера.

Продолжительность – 30 мин.

Необходимые материалы. Листы бумаги формата А4, ручки по количеству участников.

Процедура. Тренер выдает необходимые материалы участникам тренинга и инструктирует их. Вначале от участников требуется создать индивидуальный перечень качеств, которыми должен обладать лидер, затем обсудить его в парах и составить консенсусный список внутри каждой пары. Заключительный этап – обсуждение составленных списков всей группой и формирование общего, всех удовлетворяющего списка качеств лидера.

Упражнение «Признание собственных ошибок и ответственность за принимаемые вами решения»

Продолжительность – 30 минут

Данное упражнение обучает одному из способов развития в себе чувства лидерской ответственности. Возьмите ручку, блокнот и сделайте список по примеру приводимых ниже утверждений. Начните каждую фразу словами: «Я несу ответственность за...». Продолжите фразу любыми словами, которые только придут вам в голову, какими бы абсурдными они вам ни казались. Составьте список не менее чем из 10 подобных утверждений.

1. Я несу ответственность за _____
2. Я несу ответственность за _____
3. Я несу ответственность за _____
- 4.-10. _____

Это хорошее упражнение, и оно окажет необходимое воздействие. Вовсе не нужно заставлять себя безоговорочно верить каждому утверждению, однако степень сопротивления, которое вы будете испытывать, осваивая это упражнение, покажет, насколько крепко внутренние зажимы держат вас в своих объятиях.

Принятие на себя ответственности никоим образом не означает, что вы должны осуждать кого-то или немедленно броситься решать чьи-то проблемы. Чувство ответственности предполагает наличие в вас способности

Отвечать за ваши собственные поступки.

Второй момент этого упражнения направлен на искоренение желания всегда быть хорошим для окружающих или правым. В течение дня признайтесь хотя бы листу бумаги в своих неблагоприятных мыслях или действиях, какими бы недостойными они вам ни казались. В чем у вас наблюдается разлад с собственным сознанием или с точкой зрения знакомых людей? Не бойтесь показаться хуже, чем вы есть на самом деле. Отрицательные моменты свойственны поведению каждого человека. Освоив упражнение, вы постепенно научитесь испытывать радость от внутренней открытости.

Упражнение «Альтернатива»

Продолжительность – (20-30 минут)

Это упражнение призвано научить вас делать выбор. Необходимо освоить практику составления перечня альтернатив, имеющихся в вашем распоряжении в конкретной ситуации личного или делового общения. Ваша задача состоит в том, чтобы рассмотреть каждую возможность, не прибегая к фразе, начинающейся со слов «да, но...». Вот возможный сценарий. Ваша ситуация/желание: «Я хочу получить повышение, но мне мешает следующее...» Составьте перечень стоящих на вашем пути препятствий и вариантов их преодоления. Далее тренер совместно с группой обсуждает выполнение упражнения.

Упражнение «Имидж уверенного в себе человека»

Продолжительность -30-40 минут

Для вас может оказаться чрезвычайно сложным отстаивать свою точку зрения и оставаться до конца верным своим принципам, видя, какое возражение они вызывают у окружающих. Эта тенденция уступать и идти на попятную может проявляться и в самой вашей осанке. Если вы постоянно ходите с опущенной головой, ссутулившись, еле волочите ноги и редко смотрите вверх или по сторонам, вам никогда не стать лидером.

Поэтому прямая осанка, расправленные плечи и грудь, выставленная навстречу вашему противнику в словесном поединке, уже сами по себе способны придать вам чувство уверенности в своих силах. Попрактикуйте эту манеру держаться, испытайте ее в шутовском поединке во время дружеской вечеринки с одним из ваших приятелей. Перенесите вес тела с пяток на носки. Колени держите слегка согнутыми. Приподнимите подбородок — пусть и он участвует в процессе вашего самоутверждения. Продолжайте отстаивать свою точку зрения, не прибегая к жалобам, обвинениям или упрекам. Необходимо, разбиться на команды по два человека и проработать это упражнение. Тембр голоса, глубина его звучания также может многое сказать о том, ощущаете ли вы себя беззащитной жертвой или способны претендовать на лидерство. Если вы разговариваете или просите об услуге с жалким видом и дрожью в голосе, то сами невольно и провоцируете отказ. Поработайте над своим голосом для придания ему большей авторитетности, уверенности, властности.

Помните, что нерешительного человека можно узнать по его неуверенным высказываниям, избыточными эвфемизмами, «смягчающими» речь: «достичь определенных успехов» вместо «стал лидером», «не очень рад» вместо «разозлился» и т.д. Создают впечатление неуверенности и т.н. квалификаторы — «как бы», «всего лишь», «немного», «судя по всему». О говорящем создается впечатление как о слабом человеке, не владеющем ситуацией. Понижают впечатление также самоуничижительные высказывания типа «я не оратор», «я еще малоопытный специалист», «Я – человек новый» и тд.

Упражнение «Ранжирование»

Продолжительность – 20 минут

Процедура. Участники группы стоят в шеренге, повернувшись лицом в одну сторону (при численности группы 14-20 человек можно выполнять упражнение в двух шеренгах, создав соревновательную ситуацию). Тренер встает в начале или в конце шеренги.

Тренер: Все задания мы будем выполнять молча. Надо стремиться выполнять каждое задание как можно быстрее и в то же время как можно точнее. Задание первое: надо расположиться в шеренге так, чтобы в начале ее стоял самый высокий из участников, а на противоположном конце шеренги тот, у кого самый небольшой рост. Начали.

После того, как группа выполнила задание, тренер проходит вдоль шеренги и проверяет точность его выполнения.

Тренер: Задание второе: в начале шеренги должен стоять человек с самыми темными волосами, на противоположном конце шеренги – с самыми светлыми волосами.

Также можно использовать следующие задания:

- в начале шеренги должен стоять человек с самыми темными глазами. В конце – с самыми светлыми;
- начало шеренги – это 1 января, конец – 31 декабря. Надо расположиться по датам (без учета года) рождения.

Упражнение «Слепая геометрия»

Продолжительность – 20 минут

Процедура. Участники стоят в общем кругу. Тренер протягивает ленту, концы которой связаны, и просит группу взять ее в руки и хорошенько растянуть.

Тренер: Прошу вас закрыть глаза и не открывать до тех пор, пока я вас об этом не попрошу. Все задания мы будем выполнять с закрытыми глазами.

Итак, первое, что вам надо сделать: держась за руки с закрытыми глазами, выстроиться в квадрат. Спасибо! Теперь – треугольник. Отлично. Давайте попробуем сложить пятиконечную звезду. Молодцы!

Упражнение «Кораблекрушение»

Продолжительность – 20 минут

Цель – диагностика и развитие лидерских качеств.

Процедура. Тренер сообщает участникам о том, что они – пассажиры яхты, потерпевшей крушение в Тихом океане, и проговаривает инструкцию, которая прописана на бланках. После чего участникам раздаются бланки с таблицей для ранжирования предметов и текстом.

На первом этапе работы участники работают индивидуально. Их задача – ранжировать предметы по степени значимости и полезности для их выживания и зафиксировать свое решение в графе, которая обозначена Р1. Тренер контролирует время, на принятие индивидуального решения есть 5 минут.

На втором этапе работы участники объединяются в пары и принимают общее решение, в графе Р2 записывают консенсусный ранг предметов.

На заключительном этапе работы с бланком все участники садятся в круг и принимают общее, по возможности удовлетворяющее всех решение об итоговых рангах предметов, делая соответствующие записи в графе Р3. После того, как решение будет принято, тренер предлагает ознакомиться с рангами предметов из списка, составленного при помощи экспертов ЮНЕСКО. Участники проставляют ранги в свои бланки в графе Р4, а затем вычисляют результативность принятия решения по формулам:

$P4 - (\text{вычесть}) P1, P4 - P2, P4 - P3$

Разница берется по модулям, то есть знак «+» или «-» не имеет значения. В конце подсчитывается общая сумма каждой колонки.

Например: сумма $P4 - P1 = 43$; $P4 - P2 = 18$; $P4 - P3 = 36$. Таким образом вычисляется эффективность личная ($P4 - P1$), парная ($P4 - P2$) и групповая ($P4 - P3$).

Сумма от 0 до 30 – высокая эффективность.

Сумма от 30 до 60 – средняя эффективность.

Сумма от 60 до 120 – низкая эффективность.

Свыше 120 – практически отсутствует.

В завершение тренер организует общегрупповую дискуссию. Примерные вопросы для обсуждения:

- В верном ли направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?
- Была ли выработана общая стратегия спасения?
- Что помешало отдельным членам команды принять активное участие в обсуждении?
- Кому не удалось отстоять свое мнение и почему?
- Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения?
- Что именно в поведении лидера заставило к нему прислушаться?
- Кто играл роль инструментального, а кто – экспрессивного лидера?

Упражнение «Процесс учения»

Продолжительность – 30 минут

Материал: листы бумаги.

Инструкция. Я хочу показать вам очень простой способ, который можно использовать для упорядочивания своих мыслей. Вы сможете составить три разных аспекта ваших знаний: что вы узнали о профессиональном росте от других, что вы узнали из своего опыта и что еще вы хотели бы

для себя прояснить. Для этого возьмите чистый лист бумаги и разделите его на четыре части, проведя вертикальную и горизонтальную линии.

В первой части в нескольких словах напишите и в символической форме изобразите, чему вас научили другие.

Во второй – чему вы научились сами.

В третьей – что вам еще неизвестно, что вы хотите узнать.

В четвертой вы сможете изложить свои идеи, наблюдения, планы, проекты, которые будут возникать в ходе вашей работы, с тремя первыми разделами, в процессе их сопоставления и размышлений по их поводу.

Обсуждение.

Упражнение «Дыхание»

Продолжительность – 20 минут

Инструкция: Используйте дыхание, чтобы выйти из-под прямого воздействия стресса. Для этого с выдохом расслабьтесь и при очередном вдохе чуть отклонитесь назад, поднимите подбородок и слегка откиньте голову.

Сядьте прямо и выдохните весь воздух из легких. С выдохом расслабьтесь.

Крепко возьмитесь обеими руками за края сиденья и на вдохе потяните его вверх, словно пытаетесь поднять стул. Напрягите руки, живот и остальные мышцы тела, продолжая как будто поднимать стул, на котором сидите. Сохраняя напряжение во всем теле, задержите дыхание. Медленно выдохните через нос, расслабляя тело и отпуская сиденье. После выдоха полностью расслабьтесь. Нигде в теле не должно оставаться напряжения. Выполните три-пять таких циклов. Время вдоха, выдоха и задержки дыхания определяйте в соответствии с состоянием вашего здоровья и вашим ритмом дыхания. (Если у вас повышенное давление, то практикуйте только расслабляющий способ дыхания, без фазы напряжения на вдохе).

С каждым выдохом освобождайтесь от оставшегося в вас напряжения, как бы «сдувая» его показание со шкалы вашего персонального счетчика-измерителя.

Упражнение «Качели»(20 минут)

Важный навык речевого общения — умение построить свою речь в соответствии со своими целями и своей ролью относительно собеседника. В разных ситуациях один и тот же человек может командовать или подчиняться. Смену двух этих крайних позиций можно сравнить с качелями: когда командуем, качели оказываются наверху, когда просим, качели опускаются вниз.

Участники тренинга объединяются в пары. Один просит другого что-нибудь дать или сделать простое действие сначала в требовательной, жесткой форме, а потом то же самое говорит мягко, даже заискивая. Далее идет смена ролей, смена партнеров по кругу.

Обсуждение. Ваши эмоции в каждой ситуации. Все проговаривают возникшие эмоции при том или ином обращении.

Ролевая игра «Снегурочка»

Цель – показать значимость индивидуального подхода к адресату, необходимости понять, каковы его потребности, мотивы; развитие навыков активного слушания.

Продолжительность – 30 мин.

Необходимые материалы. Бланки с инструкциями.

Процедура. Тренер выбирает одного из участников на роль клиента, остальным предлагает объединиться в три группы – каждая группа будет играть роль конкурирующих между собой туристических агентов, чья задача – убедить «клиента» приобрести тур именно у них. «Агентам» предоставляется 5 минут на ознакомление с инструкциями и подготовку к работе с «клиентом». После того как каждый из агентов пообщается с клиентом, тот должен сделать выбор и устно обосновать его. «Агенты» не должны догадаться, что «клиент» специфическая особа. Инструктаж «клиента» проходит вдали от глаз и ушей остальных участников тренинга.

Инструкция для клиента: Вы пришли сюда, чтобы подобрать путевку, и не понимаете, чего хотите, знаете лишь одно: вы желаете отдохнуть.

Проблема в том, что вы – Снегурочка. Вас слепили из снега Бабка и Дедка. Жару вы не переносите вообще, тепло переносите очень плохо, зато холод и минусовая температура воздуха – это ваша стихия, причем чем холоднее, тем лучше.

В воде вы растворяетесь, под солнцем вы таете, раскаленный песок для вас смертелен. Поэтому уехать отсюда на все лето, чтобы переждать где-нибудь, пока у нас оно кончится, и, наконец, наступит зима, вам бы очень подошло.

Вы неприхотливы к условиям. Главное для вас, чтобы то, что вам предложат, соответствовало особенностям вашего организма. Важно отметить - Вы неразговорчивы, на вопросы (только те, которые задаются) отвечаете коротко. Сами ничего не рассказываете. Там, где вопрос дает возможность неопределенного ответа, вы отвечаете неопределенно, хотя правдиво. Далее даются инструкции для турагентов.

Инструкция для турагентства №1: Вы – работник туристической компании.

Ваша турфирма широкого направления – продает туры в любое место планеты - от Южного до Северного полюса. Готовы удовлетворить запросы любого клиента (богатого, и со скромными возможностями, как любителя традиционного отдыха, так и экстремала).

Однако, ваша «фишка» - это тур «Жемчужина Адриатики»: Хорватия. Солнце, горы, море, песчаный пляж и все это по смешным для россиян ценам. Отказаться от такого предложения, на ваш взгляд, невозможно.

Инструкция для турагентства №2: Вы – работник туристической компании.

Ваша турфирма широкого направления – продает туры в любое место планеты - от Южного до Северного полюса. Готовы удовлетворить запросы любого клиента (богатого, и со скромными возможностями, как любителя традиционного отдыха, так и экстремала).

Однако, ваша «фишка» - это тур «Жгучая Африка». Солнце, пески, сафари и все это по смешным для россиян ценам. Отказаться от такого предложения, на ваш взгляд, просто невозможно.

Инструкция для турагентства №3: Вы – работник туристической компании.

Ваша турфирма широкого направления – продает туры в любое место планеты - от Южного до Северного полюса. Готовы удовлетворить запросы любого клиента (богатого, и со скромными возможностями, как любителя традиционного отдыха, так и экстремала). Однако, ваша «фишка» – это тур «Солнечная Италия». Солнце, великолепная природа, архитектура и все это по смешным для россиян ценам. Отказаться от такого предложения, на ваш взгляд, просто невозможно.

Важно!

Главная «ловушка» этой игры – сама инструкция для турагентств. Игрокам трудно проигнорировать «горячее предложение». Вместо того, чтобы детально выяснить, в чем потребности клиента, пытаются продать «коронный» тур.

Эта ролевая игра, как правило, заканчивается тем, что клиент остается неудовлетворенным и воздерживается от выбора тура. Такой результат обескураживает участников тренинга до тех пор, пока они не узнают, что их клиентом была...Снегурочка. Далее тренер рассказывает участникам о значимости индивидуального подхода.

Литература:

1. Битянова Н.Р. Проблема саморазвития личности в психологии: Аналитический обзор. - М.: Флинта, 1998. - 48 с.
2. Дагаева Е.А. 5 тренинговых программ личностного роста: практическое руководство для тренера/ Е.А.Дагаева. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
3. Козлов Н.И. Семнадцать мгновений успеха: стратегии лидерства/Н.И.Козлов. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», ОАО ВЗОИ, 2004.
4. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Тренинг тренеров: как закалялась сталь. – М.: Независимая фирма «Класс». – 2002 г.
5. Могилевкин Е.А. Карьерный рост. Диагностика, технологии, тренинг. Монография. – СПб., Речь, 2007
6. Прихожан А.М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. – М.: ТЦ Сфера, 2001.
7. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг. - СПб.: Речь, 2000

Словарь психологических терминов

Абстрагирование — мыслительная операция, состоящая в отвлечении от несущественных признаков в объекте.

Агрессия — индивидуальное или коллективное поведение или действие, направленное на нанесение физического или психического вреда либо даже на уничтожение другого человека или группы. В качестве объекта могут выступать и неодушевленные предметы. Служит формой отреагирования физического и психического дискомфорта, стрессов, фрустраций. Кроме того, может выступать как средство достижения некоей значимой цели, в том числе повышения собственного статуса за счет самоутверждения.

Активность - стремление ребенка к поддержанию жизненно важных связей с окружающим миром или к его преобразованию.

Акцентирование - операция воображения, состоящая в подчеркивании определенных частей, свойств, качеств, признаков в знакомом образе, в результате чего получается новый образ.

Анализ - мыслительная операция, состоящая в мысленном расчленении объекта на составные части.

Внимание - направленность и сосредоточенность психической деятельности на значимом объекте при отвлечении от незначимых.

Волевое действие - преднамеренное, осознанное, связанное с преодолением трудностей действие. Его структуру составляют постановка цели, принятие решения, планирование исполнения, преодоление препятствий, сличение достигнутого результата с предполагаемым и его оценка.

Воля - способность человека действовать в направлении сознательно поставленной цели, преодолевая при этом внутренние и внешние препятствия.

Воображение - психический познавательный процесс, заключающийся в создании новых образов путем переработки материала восприятий, представлений, понятий, полученных в предшествующем опыте.

Воспитание - процесс целенаправленного и систематического воздействия на все стороны личности ребенка.

Воспоминание - процесс непроизвольного восстановления прошлого опыта.

Восприятие - психический познавательный процесс, состоящий в отражении объектов действительности в совокупности их сторон при непосредственном их воздействии на органы чувств.

Воспроизведение - процесс памяти, при котором актуализируются известные по прошлому опыту объекты.

Взаимодействие - процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга,

порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур. Исследованиями установлены такие виды взаимодействия как содружество, конкуренция и конфликт.

Деятельность - активное взаимодействие субъекта с окружающей действительностью, в ходе которого происходят изменения в психической деятельности субъекта и в объекте, на который она направлена.

Забывание - утрата информации из памяти или невозможность ее восстановить.

Запоминание - процесс памяти, состоящий в фиксации новой информации.

Импульсивность - особенность поведения человека, состоящая в склонности действовать по первому побуждению, под влиянием внешних обстоятельств или эмоций.

Коммуникативное умение - освоенный человеком способ установления взаимоотношений между людьми. К ним относятся умение входить в контакт с незнакомым человеком, понимать его личностные качества и намерения, предвидеть результаты его поведения и в соответствии с этим строить свое.

Личность - устойчивая система социально значимых черт, характеризующих индивида со стороны его включенности в социальные отношения.

Манипулирование - нецеленаправленные действия с объектами, не учитывающие их специфику (назначение).

Мотив - побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребности.

Мышление - процесс обобщенного и опосредованного отражения существенных свойств, связей и отношений между объектами. Мышление неразрывно связано с речью. С его помощью происходит открытие существенно нового. Мышление начинается в практической деятельности из чувственного познания и выходит далеко за его пределы.

Наблюдение - систематическое, целенаправленное и планомерное восприятие объектов.

Наглядно-действенное мышление - вид мышления, осуществляемый с помощью внешних практических действий.

Наглядно-образное мышление - вид мышления, осуществляемый во внутреннем плане с опорой на представления и образы.

Нравственное развитие - процесс, предполагающий усвоение нравственных норм, формирование нравственного сознания и нравственного поведения.

Нравственные качества - постоянные свойства личности, проявляющиеся во всех ситуациях, связанные со стремлением ребенка следовать нравственным нормам.

Нравственные, моральные чувства - переживания, связанные с удовлетворением или неудовлетворением стремлений ребенка соблюдать требования общественной жизни, следовать нравственным нормам.

Нравственные нормы - общественно выработанные правила поведения, которыми руководствуются люди в своей жизни и деятельности.

Обобщение - мыслительная операция, состоящая в объединении объектов по общим существенным признакам.

Образная память - память на чувственно воспринимаемую информацию: слуховые, зрительные и другие раздражители.

Общение - взаимодействие людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего материального или духовного результата.

Объем памяти - количество объектов, которые человек запоминает (воспроизводит) за единицу времени.

Ощущение - психический познавательный процесс отражения отдельных сторон объектов при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Память - психический познавательный процесс, состоящий в отражении прошлого опыта.

Потребность - источник активности субъекта, нужда в материальных или духовных объектах, необходимых для его существования и развития.

Предметные действия - общественно выработанные способы употребления предметов.

Припоминание - сознательный поиск информации в памяти.

Произвольная память - вид памяти, предполагающий наличие сознательно поставленной мнемической цели и сопровождающийся волевыми усилиями для ее достижения.

Произвольное действие - действие, совершаемое в соответствии с заранее поставленной целью.

Психическое развитие - процесс количественных и качественных изменений в психике ребенка на протяжении онтогенеза: процесс усвоения ребенком общественно-исторического опыта.

Психологическая защита - регулятивная система личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта.

Распределение внимания - способность одновременно успешно выполнять несколько видов деятельности.

Рассеянность внимания - неспособность к сосредоточению, что проявляется в частых и длительных отвлечениях от предмета или деятельности.

Речь - процесс использования языка в качестве средства общения и обобщения.

Самооценка - оценка личностью себя (своей внешности, способностей, личностных качеств и др.), компонент самосознания.

Самосознание - осознанное отношение человека к своим индивидуальным и личностным свойствам, переживаниям и мыслям.

Сравнение - мыслительная операция, состоящая в сопоставлении объектов с целью установления их сходства и различия. **Суждение** - логическая форма, которая содержит утверждение или отрицание чего-либо и отражает связи между объектами или их признаками, свойствами.

Творчество - деятельность, результатом которой является создание новых материальных и духовных ценностей.

Узнавание - процесс памяти, состоящий в опознании воспринимаемого объекта как уже известного в прошлом опыте.

Умозаключение - логическая форма мышления, вывод, получаемый путем сопоставления фактов или суждений.

Фантазия - синоним воображения или его продукт.

Фрустрация - тяжелое психическое состояние, вызываемое ситуацией, когда человек хочет, но не может преодолеть барьер, переживает неудачу.

Целеполагание - способность порождения новых целей в деятельности человека.

Эмоции - психическое отражение в форме непосредственного переживания значимости действующих на человека явлений и ситуаций. Эмоции проявляются в отношении человека к окружающему миру, в переживаниях по поводу проявления, удовлетворения или неудовлетворения потребностей.

Эмоциональная память - память на эмоциональные переживания.

Эмпатия - постижение эмоционального состояния другого человека, проникновение в его переживания.

Г.М. АСАДУЛЛИНА, Л.В. ЛЯМИНА
ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ
Учебное пособие

Лиц. на издат. деят. Б848421 от 03.11.2000 г. Подписано в печать 14.03.2016.

Формат 60X84/16. Компьютерный набор. Гарнитура Times New Roman.

Отпечатано на ризографе. Усл. печ. л. – 8.2. Уч.-изд. л. – 8.0.

Тираж 200 экз. Заказ №

ИПК БГПУ 450000, г. Уфа, ул. Октябрьской революции, 3а