



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНКЛЮЗИВНОГО И КОРРЕКЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

Коррекция затрудненного общения в юношеском возрасте

Выпускная квалификационная работа
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Социальная психология и педагогика»

Проверка на объем заимствований:
_____ % авторского текста

Работа _____ к защите
рекомендована/не рекомендована

« ___ » _____ 20__ г.
зав. кафедрой СРПи П
_____ Соколова Н.А.

Выполнила:
Студентка группы ЗФ....
Мурыгина Елена Николаевна

Научный руководитель:
кандидат педагогических наук,
доцент
_____ Жеребкина В.Ф.

Челябинск
2017

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте	
1.1 Затрудненное общение: понятие, причины, характеристика.....	9
1.2 Особенности затрудненного общения в юношеском возрасте.....	24
1.3 Модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.....	37
Выводы по первой главе	56
Глава 2. Опытнo-поисковая работа по коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте	
2.1 Цели и задачи, методы опытнo-поисковой работы и анализ результатов диагностики представления юношей и девушек о себе и другом как о субъекте затрудненного общения	60
2.2 Программа коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте и оценка ее эффективности.....	87
Выводы по второй главе	104
Заключение	106
Библиографический список	111
Приложения	120

Введение

Для нормального функционирования в современном социуме человеку необходимо огромное количество умений и компетенций, одной из которых является коммуникативная компетенция. Умение общаться, взаимодействовать с окружающими тебя людьми, обозначено как одно из ключевых умений адекватного информационному обществу сосуществования. Однако далеко не все люди умеют общаться, взаимодействовать, понимать друг друга, что свидетельствует о наличии коммуникативных проблем, затруднений в общении. С этой проблемой люди сталкиваются в разные возрастные периоды, в детском, подростковом и юношеском возрасте, даже во взрослой жизни. Очень важно уметь контактировать с людьми в юношеском возрасте, когда активно решаются проблемы личностного и профессионального становления. Без сформированных коммуникативных навыков сложно строить взаимоотношения, особенно с представителями другого пола, сдавать экзамены, адаптироваться в учебной деятельности и реализоваться в будущей профессии. Сказанное свидетельствует о том, решение проблем в общении является важной социальной задачей, которую необходимо решать.

На государственном уровне актуальность решения этой задачи определяется последними нормативными документами в области образования и социально-экономического развития страны. В «Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года» отмечается необходимость создания условий для успешной социализации и эффективной самореализации молодежи [32], что невозможно без сформированных коммуникативных навыков, умений конструктивного общения.

Проблеме затрудненного общения уделено внимание в научной литературе, прежде всего психологической. Изучению сущности категории «общение» и ее особенностей посвящены исследования А.А. Бодалева [8],

Б.С. Братуся [10], В.А. Кан-Калика [26], В.Н. Мясищева [49], Б.Д. Парыгина [52] и других ученых. К феномену «затрудненное общение» обращались такие отечественные исследователи, как В.Н. Куницына [39], В.А. Лабунская [40], Е.В. Цуканова [78] и др. В настоящее время целая группа ученых изучает проблему затрудненного общения: О.А. Бычкова [13], Е.Ю. Киселева [28], С.В. Котова [34], А.Г. Самохвалова [60-70] и др.

Особенности юношеского возраста и общения в этот период раскрыты И.С. Коном [30], Д.И. Фельдштейном [74] и др. Современные исследователи обращаются к особенностям развития в юности (И.В. Архипова [3], С.А. Богомаз [7], Ю.Г. Волков [16], М.А. Рушина [59] и др.). Чаще всего изучают особенности общения юношей и девушек, опосредованного интернетом (Т.А. Бергис [4], И.Л. Васильева [14] и др.)

Трудности, возникающие в общении, можно корректировать решая возникшие проблемы. Под коррекцией понимают психологическую помощь, направленную на исправление особенностей не соответствующего оптимальной модели психологического развития, с помощью специальных средств психологического воздействия; а также на формирование у молодых людей нужных психологических качеств для повышения их социализации и адаптации к изменяющимся жизненным условиям.

Коррекция затрудненного общения в юношеском возрасте важна и актуальна, поскольку позволит в будущем предупредить проблемы личностного самоопределения и профессионального становления. И если в этом возрасте специалисты не помогут освоить нормы конструктивного общения, предупредить трудности в общении, то это отразится на всех аспектах жизнедеятельности в будущем.

Изучение научной литературы позволило отметить, что по проблеме коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте недостаточно исследований. Хотя в реальной действительности в связи с появлением Интернета наблюдается снижение количественных и качественных

показателей общения, отмечается необходимость формирования коммуникативных умений и навыков, воспитания коммуникативной культуры, а главное умения преодоления ситуаций затрудненного общения, продуктивного и эффективного выхода из них. Особенно остро стоит проблема помощи в моменты возникающих трудностей в общении, особенно в юношеском возрасте, когда общение наиболее востребовано как способ самореализации и самовыражения.

Сказанное обусловило определение **проблемы** исследования – поиск способов коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

Актуальность проблемы, недостаточная практическая и теоретическая разработанность определили **тему нашего исследования** «Коррекция затрудненного общения в юношеском возрасте».

Цель исследования – теоретически обосновать и разработать коррекционную программу для юношества, имеющего затруднения в общении.

Объект исследования – затрудненное общение в юношеском возрасте.

Предмет исследования – деятельность по коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

Гипотеза исследования: для эффективной коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте необходимо изучить особенности общения молодежи и на этой основе разработать модель и программу ее реализации.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой были сформулированы следующие **задачи исследования:**

- 1) раскрыть сущность феномена «затрудненное общение», описать его характеристики и причины возникновения;
- 2) изучить особенности общения в юношеском возрасте;

3) разработать модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте;

4) сформулировать цели и задачи, обосновать методы опытно-поисковой работы; проанализировать результаты диагностики представления юношей и девушек о себе и другом как о субъекте затрудненного общения;

5) разработать программу коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

Теоретико-методологической основой исследования послужили учение о закономерностях и движущих силах психического развития ребенка (Л.И. Божович, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Д.Б. Эльконин), а также теоретические идеи В.А. Лабунской и других психологов о том, что субъект затрудненного общения – это явление не пожизненное и решить эту проблему возможно с помощью коррекционных программ.

База и этапы исследования. Исследование проводилось в Копейском техникуме легкой промышленности (ГОУ СПО «Копейский техникум легкой промышленности»). Выборка исследования: 37 молодых людей возрастом 18-21 год – студентов 1-3 курсов.

Исследование проходило в **три этапа** с 2015 по 2017 гг.

Первый этап – ориентировочно-поисковый (2015-2016 гг.) – осуществлялся теоретический анализ литературы по изучаемой проблеме, определены проблема, объект, предмет, цель и задачи исследования, выдвигалась рабочая гипотеза.

Второй этап – эмпирический (2016-май 2017 гг.) – реализовывалась программа исследования, осуществлялся сбор эмпирических данных по проблеме исследования.

Третий этап – обобщающий (июнь–октябрь 2017 гг.) – проводился анализ полученных эмпирических данных, разрабатывалась программа коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте. Осуществлялось оформление диссертационного исследования и

внедрение исследования в практику работы учреждения средне специального образовательного учреждения.

Для решения поставленных задач, были использованы следующие **методы и методики:**

1. Теоретический анализ проблемы, посвященный обсуждению истории исследований и современной теории формирования субъекта общения.

2 Методика В.А. Лабунской «Социально-психологические характеристики субъекта общения».

3. Анкета «Изучение причин и проявлений затрудненного общения».

4. Моделирование процесса коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте и программы ее реализации.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

– установлено, что субъектом затрудненного общения в юношеском возрасте являются сверстники, что говорит о низком развитии социально-перцептивных способностей: низком уровне развития способности понять партнера по общению, развития способности к эмпатии, к идентификации, психологической проницательности, к наблюдательности и т.д.

Теоретическая значимость исследования состоит в анализе особенностей общения в юношеском возрасте и выявлении характеристик, описывающих субъекта затрудненного общения.

Практическая значимость исследования определяется тем, что разработана модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте и программа ее реализации со студентами образовательного учреждения среднего профессионального образования. Результаты исследования могут использоваться в работе молодыми людьми по коррекции затруднений в общении.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Существуют различия в восприятии молодыми людьми сверстников и родителей как субъектов затрудненного общения.

Коммуникативные барьеры возникают чаще в общении со сверстниками на уровне отношений-обращений, взаимодействия и оценки социально-перцептивных характеристик.

2. Модель коррекция затрудненного общения в юношеском возрасте, включающая целевой, содержательный, процессуальный, инструментальный и критериально-результативный компоненты, реализуемая посредством программы, направленной на формирование навыков продуктивного общения, организацию полноценного, взаимодействия с партнерами по общению, создание возможности для более полного самопознания и самоопределения в юношеском возрасте.

Апробация результатов. Основные теоретические положения, результаты и выводы диссертационного исследования обсуждались на методических совещаниях в Копейском техникуме легкой промышленности (ГОУ СПО «Копейский техникум легкой промышленности»); публикация результатов исследования в сборнике статей Международной научно-практической конференции «Педагогика и психология в информационном обществе» (г. Омск, 2017 г.); участия в научных семинарах в ЮУрГГПУ.

Структура работы. Работа состоит из введения, 2 глав, заключения и библиографического списка, содержащего 85 источников; включает 24 таблицы, 2 рисунка, 6 приложений.

Глава 1. Теоретические основы коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте

1.1 Затрудненное общение: понятие, причины, характеристика

Чтобы жить в обществе, сосуществовать с другими людьми, человек должен уметь общаться, взаимодействовать. Если же человек в силу объективных или субъективных факторов имеет трудности в общении, то возникают проблемы в его адаптации и социализации в обществе.

Прежде чем рассмотреть сущность, причины и характеристики ключевого понятия нашего исследования «затрудненное общение», обратимся к понятию «общение». В Толковом словаре С.И. Ожегова оно рассматривается как «взаимные отношения, деловая и дружеская связь» [51, с. 361].

Общение подробно исследовано отечественными психологами. Согласно Б.Ф. Ломову, общение – это социальный феномен, раскрывающий механизм структурирования, организации и функционирования человеческого общества, а также формы и способы включения индивида в социально-исторический контекст. Непременным условием общения, как утверждает он, является социальность, что определяет сложность и многомерность понятия [44, с. 115-119].

Согласно А.А. Леонтьеву, общение – один из видов человеческой деятельности [41].

В психологии его представляют как «сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, понимания другого человека» [58, с. 213]. В нашем диссертационном исследовании под общением вслед за Л.С. Выготским и С.Л. Рубинштейном [17; 18; 58] мы будем понимать процесс обмена информацией между людьми и установления взаимопонимания между ними при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. В

роли информации выступают чувства, переживания, мысли, мнения, знания, социальные ценности, опыт и т.д.

В процессе общения возникают различного рода трудности. По мнению Е.В. Цукановой, трудности общения – это «специфический социально-психологический феномен, проявляющийся и реальных ситуациях взаимодействия в форме непонимания людьми друг друга» [79, с. 19]. Даже само общение, по мнению В.А. Лабунской, в силу его социально-психологической природы, является «трудной» деятельностью, поскольку в нем содержатся элементы, затрудняющие оптимальный уровень функционирования. Особенности экспрессии и речи, социально-перцептивной сферы личности, системы ее отношений, форм обращений, уровень развития навыков взаимодействия и условий общения превращают любой акт общения в задачу, в сложную многоаспектную деятельность [40].

И.Э. Стрелков, рассматривая сущность психологических трудностей в общении, видит в них «нарушения контактов в ходе взаимодействия партнеров, возникновение всякого рода препятствий развития отношений, вплоть до их разрыва, когда общение складывается неблагоприятно и партнеры (или один из них) испытывает эмоциональное неблагополучие, напряжение, что сопровождается дезадаптацией поведения» [Цит. по 40].

Следовательно, затруднения в общении могут проявляться по-разному: в нарушении взаимодействия (контактов), появлении разного рода препятствий и др.

В результате анализа литературы мы отметили, что трудности в общении имеют объективную и субъективную природу. В.Н. Куницына рассматривает их в качестве субъективного феномена, выраженного на уровне сознания субъекта в виде эмоциональных переживаний дискомфорта, сопровождающихся внутриличностным и нервно-психическим напряжением [38].

Вместе с тем А.А. Бодалев и Г.А. Ковалев, описывая трудности общения в своих исследованиях, отмечают: «В процессе общения могут возникать объективные трудности, следствием которых оказывается полное или частичное недостижение целей, неудовлетворение побуждающего мотива или неполучение желаемого результата в той деятельности, которую общение обслуживало» [8].

Проблема «неэффективного», разрушающего, деструктивного общения породила специальный термин «затрудненное общение».

Как считает Е.В. Цуканова, понятие «затрудненное общение» может употребляться как для определения общения, характеризующегося незначительными сбоями, которые не останавливают коммуникативного процесса и преодолеваются самими участниками процесса общения, так и для определения общения, протекающего в форме крайне выраженной затрудненности, когда коммуникативный процесс жестко блокируется и расстраивается настолько, что дальнейшее общение невозможно» [78].

В зарубежной психологии понятие «затрудненное общение» обозначается термином «miscommunication». Под затрудненным общением в общем понимается появление во взаимодействии и общении любого рода проблем, а в более конкретном значении – возникновение фактов непонимания в общении. Близкими по смыслу понятию «miscommunication» выступают «pseudo-communication» – псевдокоммуникация, «communication breakdown» – разрыв общения, «deficiency communication» – дефицитарное общение, «communication failure» – неуспешное общение.

Проблему затрудненного общения в отечественной науке изучали такие ученые: А.А. Бодалев и Г.А. Ковалев [8], Е.В. Цуканова [79], В.Н. Куницына [38; 39]. Наиболее известным исследователем проблемы затрудненного общения является В.А. Лабунская [40]. Согласно данному автору все ученые, обратившиеся к феномену затрудненного общения, опирались на идеи Б.Д. Парыгина о наличии в общении психологических

барьеров – внутреннего источника трудностей в общении, возникающего при определенных обстоятельствах [40, с. 9]. В настоящее время исследования затрудненного общения активно осуществляются А.Г. Самохваловой [60-70] и ее учениками [13; 33; 34 и др.].

В отечественной психологии наиболее близким по смыслу к определению «затрудненное общение» является понятие дефицитарного общения, отражающего такие ситуации, когда партнеры по коммуникации испытывают недовольство друг другом, не могут достичь поставленных целей, установить открытый диалог; когда развивается непонимание, появляются конфликты и т.д.

Ученые утверждают, что парные понятия «затрудненное – незатрудненное общение» не являются синонимами понятий «успешное – неуспешное», «эффективное – неэффективное», «оптимальное – неоптимальное общение». Эти характеристики общения отражают объективные показатели достижения его результата, но не учитывают эмоционального состояния (спектра переживаний), возникающего в процессе общения.

По мнению В.А. Лабунской [40, с. 9], затрудненное общение рассматривается в психологии в нескольких аспектах, а именно, как:

- социально-психологический феномен, проявляющийся только в ситуации социального общения, взаимодействия;
- объективное явление, выражающееся в несоответствии цели и результата, выбранной модели общения и реально протекающего процесса;
- субъективное явление, отражающееся в различного рода переживаниях человека, основанных на неудовлетворенных потребностях, мотивационном, когнитивном, эмоциональном диссонансах, внутриличностных конфликтах и т.д.

В научной литературе принято рассматривать затрудненное общение в узком и широком смысле слова [40].

В первом случае затрудненное общение – это все виды и формы общения (от межличностного до межгруппового), которые приводят партнеров и общности к деструктивным изменениям поведения, непрерывно-прерывным контактам (вплоть до отказа от общения), к снижению уровня осознания причин трудностей в общении, к уменьшению, а в ряде случаев к исчезновению, попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения.

Во втором затрудненное общение – это незначительные трения и сбои в сфере межличностного общения, при которых соблюдается сохранность, непрерывность контактов между партнерами, определенная степень осознания испытываемых затруднений; поиск причин, приводящих к осложнениям общения; попытки самостоятельного преодоления социально-перцептивных, интеракционных, коммуникативных затруднений.

Как заключает В.А. Лабунская, в определении данного понятия «заключены как процесс, так и результат общения, имеющий и субъективный и объективный характер» [40, с. 12]

В социальной психологии выделено несколько направлений, имеющих свои подходы к пониманию понятия «затрудненное общение».

В контексте психоаналитического направления психологии затрудненное общение интерпретируется как состояние напряжения, порожденное недостаточно осознаваемыми внутриличностными конфликтами, природа которых кроется в системе отношений ребенка с близкими ему людьми, человека с окружающим миром, по-разному удовлетворяющим его базовые социальные потребности.

В контексте социально-ориентированного психоанализа затрудненное общение – это общение, в котором негативные «исходы» преобладают над позитивными, а субъектом такого общения является индивид с неразвитой способностью к «вознаграждениям» других людей,

демонстрирующий в поведении несходство между установками и ценностями своими и партнера, отличающийся завышенными требованиями относительно наличного результата общения» (В.А. Лабунская) [40].

В работах, обобщающих идеи разных школ, подчеркивается, что под затрудненным общением как правило понимается широкий спектр явлений, который можно свести к расстроенному, неналаженному, нарушенному, неблагополучному, неэффективному, дискомфортному общению. Характеристики незатрудненного общения, как показал анализ исследований, строятся на основе понятия «оптимальное общение».

Анализ литературы по данной проблеме приводит к выводу о том, что термин «затрудненное общение» включает в себя такие явления, как: трудности, затруднения, сбои, осложнения, препятствия, преграды, барьеры, конфликты. К его важным характеристикам можно отнести степень выраженности затруднений, их глубина и интенсивность воздействия на результаты общения. Крайней формой проявления трудностей в общении является конфликт.

На основе параметров субъективности–объективности В.Н. Куницына выделила *три вида затруднений в общении* – трудности, барьеры и нарушения, отличающиеся соотношением субъективной неудовлетворенности общением и степенью тяжести объективных последствий и их негативного влияния на развитие участников общения [39].

Анализ исследований по психологии затрудненного общения и психологии эффективного взаимодействия позволил отметить, что главными сферами рассмотрения затрудненного общения стали межличностное, ролевое, манипулятивное, монологическое виды общения.

Изучая проблему затрудненного общения, следует рассмотреть понятие «субъект затрудненного общения». В науке существует несколько

моделей субъекта затрудненного общения, выделяемых в зависимости от представлений о личности и общении.

С точки зрения отношения к другому и к самому себе как к субъекту, неповторимому в своей активности, как к ценности (Б.С. Братусь, М.С. Каган, А.М. Эткинд, В.А. Петровский, Л.И. Рюмшина), субъект затрудненного общения – это индивид, для которого является характерным сочетание объектного, неценностного отношения к другому и к самому себе, обладающего низким уровнем осознания, непринятия себя таковым [40].

Опираясь на представления В.Н. Мясищева [49] и А.А. Бодалева [8] о трехкомпонентной структуре общения, В.А. Кан-Калик [26] и Г.А. Ковалев [29], отметили, что если один из партнеров не обладает когнитивной сложностью в отражении других людей, объективен в отношении к другому, неискренен, то такое общение объективно становится затрудненным.

Психоаналитическое направление рассматривает субъектом затрудненного общения индивида с несбалансированной структурой личности, неспособного преодолеть кризисы развития, застревающего на выборе одной из возможных стратегий межличностных отношений и т.д. То есть, субъект затрудненного общения – это индивид, определяющий свои отношения с людьми с помощью защитных механизмов, вплоть до избегания общения и вытеснения самого факта затруднений в общении.

С точки зрения теории взаимодействия, разработанной Э. Берном, субъект затрудненного общения – это субъект с негармоничным развитием личности, со стремлением к доминированию в общении с другими, с демонстрацией «родительской позиции», отсутствием ролевой гибкости, заданностью «сценариев» взаимодействия.

Исходя из ряда положений гуманистически-ориентированной психологии, портрет субъекта затрудненного общения таков: это «несамоактуализирующаяся личность, несамоопределяющаяся,

неконгруэнтная, имеющая значительные рассогласования между «Я» реальным, идеальным и воображаемым, это неподтвержденная как извне, так и изнутри личность» [40]. В работе М.Р. Кагана и А.М. Эткинда, отечественных представителей гуманистического подхода к общению, в качестве субъекта затрудненного общения рассматривается индивид, у которого в процессе общения внешняя мотивация одобрения, достижения, преобладает над внутренним стремлением к сохранению уникальности и ценности другого и самого себя [25].

По мнению В.А. Лабунской, «стержневой характеристикой субъекта затрудненного общения является его «отъединенность» от самого себя и других, проявляющаяся в различных результатах общения, но приводящих к одному знаменателю – к феномену затрудненного общения» [40].

Представления ученых о личности и общении позволили сделать несколько выводов о модели субъекта затрудненного общения [8; 11; 25; 38; 40; 46 и др.]:

1) субъект затрудненного общения - это вариативный феномен, который имеет не универсальный, а индивидуализированно-типологический характер;

2) субъект затрудненного общения не возникает «вне координат «пространства личности» и «пространства общения» (В.А. Лабунская);

3) главной характеристикой субъекта затрудненного общения, которая объединяет все варианты субъектов затрудненного общения, является дисгармония внутреннего мира, проявляющаяся в рассогласовании мотивов, отношений, сложившихся образов и ожиданий;

4) собирательный портрет субъекта затрудненного общения, представляет субъекта противоречивого, защищающегося от окружающего мира и себя, тревожного, испытывающего постоянные внутренние конфликты, неконгруэнтного или, наоборот, самодостаточного, стремящегося к личному превосходству, даже агрессивного;

5) человек является субъектом затрудненного общения означает, что сочетание его особенностей объективно ведет к затруднениям в общении, наличие которых он может не осознавать, даже тогда, когда последствия его действий получают ценностно-смысловую оценку со стороны других людей;

б) особенность субъекта затрудненного общения в том, что он редко сознательно выбирает способы общения, разрушающие его; не всегда осознает последствия своих действий, поступков, т.е., недостаточно осознает себя как субъекта общения и в том числе затрудненного общения.

Исходя из вышесказанного исследователи отмечают, что субъект затрудненного общения – это «непожизненное наказание» (В.А. Лабунская): на определенном этапе развития личности возникает специфическое сочетание ее свойств, качеств, процессов, которые объективно изменяют общение в сторону затрудненного. Но при других жизненных обстоятельствах могут произойти изменения в специфических сочетаниях свойств, качеств, процессов субъекта и он перестанет быть субъектом затрудненного общения. Даже при одних и тех же сочетаниях свойств, качеств, процессов субъект общения может быть в одних ситуациях субъектом затрудненного общения, а в других не быть им.

Субъектов затрудненного общения, по мнению исследователей, можно типизировать. Для этого предлагают использовать следующие критерии:

1) степень воздействия субъекта на результаты общения (трения, незначительные сбои – конфликт);

2) степень осознания субъектом последствий своих воздействий на результаты общения (осознанное целенаправленное создание ситуации затрудненного общения – неинтенциональное, малоосознаваемое поведение);

3) качество и сочетание способов и умений общения [40, с. 42].

В науке выделяют несколько факторов возникновения затрудненного общения. В отечественной психологии сложилась традиция уделять особое внимание субъективным факторам, причинам возникновения затруднений в общении, описанию тех состояний, которые являются результатом неналаженного общения или сопровождаются трениями и сдвигами в коммуникации. Среди них состояния напряженности, неудовлетворенности, тревоги, эмоционального неблагополучия, дискомфорта и т. д.

А.А. Бодалев и Г.А. Ковалев, отмечая субъективную природу психологических трудностей общения, писали, что следствием этих «субъективных трудностей» является объективная картина нарушений – недостижение цели, неудовлетворение мотива, неполучение желаемого результата и т.д., что говорит и о наличии объективных факторов затрудненного общения [8].

С точки зрения В.Н. Куницыной «объективные» трудности – это те, которые обнаруживаются в условиях непосредственного общения, снижают его успешность и лишают чувства удовлетворенности от общения. «Так называемые объективные трудности, – пишет В.Н. Куницына, – то есть вызванные объективными и в общем устранимыми причинами, – это трудности коммуникативного характера... и коммуникабельного...» [39, с. 86].

Затрудненное общение детерминировано, как подчеркивает А.А. Петровская, особенностями психологической природы человека и человеческих отношений. В качестве детерминанты затрудненного общения она называет негармоничное развитие различных характеристик личности, ее отношений и социального контекста [53].

В работе В.А. Лабунской представлена классификация причин затрудненного общения (трудностей, возникающих в общении). К ним исследователь отнесла, во-первых, объективные (порожденные реальным взаимодействием) и субъективные (имеющие отношение к различным

аспектам функционирования личности или группы) причины. Во-вторых, первичные (природные условия жизни, история формирования группы и отношений в ней) и вторичные (порожденные психогенными и социогенными воздействиями). Кроме того, названы причины осознаваемые (реально присутствующие в ситуации общения) и неосознаваемые (субъективно не переживаемые личностью или группой); представленные в сознании личности, но реально не существующие; ситуативные или устойчивые; межкультурные и культурно-специфические; общевозрастные и гендерные, половые; индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические; когнитивно-эмоциональные (мнения, стереотипы, установки и др.), мотивационные и инструментальные (навыки общения, правила этикета, нормы и др.); вербальные и невербальные [40; с. 13-14]

Исследуя феномен затрудненного общения, мы столкнулись в работах А.А. Бодалева [8], В.Н. Куницыной [38; 39], Г.А. Ковалева [29], В.А. Лабунской [40], Е.В. Цукановой [79] с таким понятием, как психологический барьер, который понимается как устойчивая установка, психологический настрой личности, процессы, свойства, состояния человека, «которые консервируют скрытый эмоционально-интеллектуальный потенциал его активности». Психологический барьер связан с внутренним источником трудностей в общении – устойчивые личностные образования, которые при определенных обстоятельствах могут приводить к сбоям в общении.

Есть исследования, в которых рассматриваются коммуникативные, социально-перцептивные барьеры, возникающие в общении и являющиеся следствием особенностей развития социально-перцептивной сферы личности (неадекватные восприятия, понимание, оценка, самооценка и т.д.). В качестве результата могут возникнуть: легкие трения, сбои в общении, не мешающие его продолжению; конфликт, который приводит к полному разрыву между партнерами. Кроме того, ситуации затрудненного

общения могут различаться по степени понимания – непонимания партнерами друг друга, проявления симпатии – антипатии, принятия – отчуждения и т. д.

В научной литературе по проблеме затрудненного общения отмечены критерии описания субъекта общения, которые позволяют создать психологический портрет субъекта как затрудненного, так и незатрудненного общения. Важными различительными критериями выступают: а) направленность установок, б) система отношений, в) способы удовлетворения потребностей партнеров; г) степень обусловливания результатов общения их личностными особенностями [40].

Признаки субъекта затрудненного общения (с точки зрения перечисленных выше критериев): а) не признает свободу, уникальность, ценность партнера по общению, проявляя это в стремлении доминировать над ним, в объектном отношении, неприязни, враждебности и отчуждении; б) демонстрирует непонимание, неадекватную оценку как собственных возможностей, интересов, потребностей, так и возможностей, интересов, потребностей другого, искажает действительность; в) в способах взаимодействия такого индивида преобладает поверхностность, неадекватность, манипулятивность, стремление дистанцироваться; г) вносит разрушение в общение в том случае, если использует негибко или применяет только одну из возможных стратегий: ориентируется только на людей (в общении он зависим, беспомощен, другие ему нужны лишь с целью избегания чувства одиночества и ненужности); придерживается только стратегии обособления (у него отсутствует интерес к другому, преобладает поверхностность контактов, бесстрастность, игнорирование других); демонстрирует враждебную, доминантную стратегию (стремится контролировать других и властвовать над ними) [40].

В целом субъекта затрудненного общения от субъекта незатрудненного общения отличает уровень развития ряда социально-перцептивных способностей, обуславливающих эффекты межличностного познания, а именно низкий уровень развития способности понять другого человека, развития способности к эмпатии, к идентификации, психологической проницательности, к наблюдательности и т. д. [40, с. 42-43].

В настоящее время в отечественной психологической науке активно разрабатывает проблему затрудненного общения А.Г. Самохвалова. Ей разработана структурно-динамическая концепция затрудненного общения в онтогенезе ребенка. Данным автором доказано, что затрудненное общение является процессом, сопутствующим развитию ребенка как субъекта общения; выявлены социокультурные факторы затрудненного общения; определено, что на возникновение трудностей в общении влияет здоровье, уровень интеллектуального развития, психодинамические и характерологические свойства ребенка, среда (семья, группа сверстников и др.) [70].

По мнению А.Г. Самохваловой, показателями конструктивного развития субъекта общения являются: 1) активное стремление разрешить трудную коммуникативную задачу при использовании вариативных средств; 2) осознание и принятие собственных коммуникативных трудностей; 3) появление мотивов и мотивации их преодоления, а также самосовершенствования в коммуникативной сфере; 4) преобладание целенаправленной коммуникативной активности; 5) овладение новыми конструктивными паттернами коммуникативного поведения и их дальнейшее развитие; 6) способность к саморегуляции эмоциональных состояний и переживаний, связанных с необходимостью решения трудных коммуникативных задач и др. [70].

В психологической литературе рассмотрены механизмы затрудненного общения субъекта на детских этапах онтогенеза. К ним

относятся: интериоризация негативных оценок взрослых или сверстников; фиксация на неудачном коммуникативном опыте, подражание деструктивным паттернам коммуникативного поведения, отрицание собственной некомпетентности, противодействие чрезмерным требованиям социального окружения, ориентация на безусловное соответствие эталонам социально-одобряемого коммуникативного поведения, идентификация с коммуникативным кумиром. А.Г. Самохвалова утверждает, что механизмы затрудненного общения, действующие в детстве, влияют на развитие личности и по-разному проявляются в характере общения субъекта на этапах взрослости: или актуализируется «эффект прививки от трудностей», связанный с интериоризацией и осмыслением ситуаций детского затрудненного общения, способностью субъекта извлечь из него опыт саногенного общения; или срабатывает «эффект хронических трудностей», заключающийся в невозможности преодоления «детских» коммуникативных проблем, происходит их усиление по мере взросления, детерминируя неконструктивное развитие субъекта общения [68; 69; 70 и др.].

По мнению психологов, затрудненное общение в детстве оказывает неоднозначное влияние: либо разрушительное, выполняя деструктивную роль в процессах социализации и индивидуализации ребенка; либо созидательное, реализуя позитивную роль в самопознании, самопонимании, самоопределении и самоутверждении ребенка. Как отмечает А.Г. Самохвалова, функциональный характер затрудненного общения на детских этапах онтогенеза имеет возрастную специфику: в дошкольном возрасте преобладают дестабилизирующая, демобилизационная, защитно-адаптационная и экспрессивная функции; в младшем школьном – мобилизационная, экспрессивная, социализирующая функция; в подростковом возрасте чаще реализуются функции самоутверждения, идентификационная, защитная, экспрессивная.

Как считает А.Г. Самохвалова, затрудненное общение в детском возрасте является маркером нормативного коммуникативного развития, оказывает как разрушительное, так и созидательное влияние в процессе развития субъекта общения, чем отличается от затрудненного общения взрослого человека, для которого оно является преимущественно деструктивным и носит разрушительный характер [66; 70].

Резюме.

1. Затрудненное общение – это социально-психологический феномен, проявляющийся только в ситуации социального взаимодействия, имеющий объективную и субъективную природу, отражающий широкий спектр явлений, который можно свести к неэффективному общению.

2. Под субъектом затрудненного общения рассматривается личность, сочетание особенностей которой объективно ведет к затруднениям в общении, но она как правило этого не осознает, поскольку имеет значительные рассогласования между «Я» реальным, идеальным и воображаемым.

3. Затрудненное общение включает в себя такие явления, как: трудности, затруднения, сбои, осложнения, препятствия, преграды, барьеры, конфликты. В качестве важных характеристик затрудненного общения выступают степень выраженности затруднений, их глубина и интенсивность воздействия на результаты общения. Крайней формой проявления трудностей в общении является конфликт.

4. Затрудненное общение выражается в деструктивных изменениях в поведении партнеров, в непрерывно-прерывных контактах между ними, вплоть до отказа от общения, в снижении уровня осознания причин трудностей в общении, в уменьшении и даже исчезновении попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, в формировании тревожного отношения к любой ситуации общения.

4. Затрудненное общение ребенка является механизмом онтогенеза и субъектогенеза, связанным с конструктивным или неконструктивным

развитием субъекта общения; в нем актуализируются различные формы коммуникативной активности, направленные на преодоление общевозрастных и индивидуально-специфических коммуникативных трудностей.

5. Существуют индивидуальные, типологические и возрастные особенности структуры и динамики затрудненного общения ребенка.

6. Затрудненное общение может выступать в качестве разрушительного (препятствующего процессам социализации и индивидуализации ребенка), так и созидательного (реализующего позитивную роль в самопознании, самопонимании, самоопределении и самоутверждении субъекта) фактора в развитии личности.

7. К причинам возникновения затрудненного общения следует отнести особенности психологической природы человека и человеческих отношений. Индивидуально-специфические коммуникативные трудности ребенка и способы их преодоления обусловлены диспозиционными и социокультурными факторами и играют амбивалентную роль в развитии субъекта общения.

8. Поскольку специфическое сочетание свойств, качеств, процессов, которые объективно изменяют общение в сторону затрудненного, возникает в определенные этапы развития личности, но при определенных жизненных обстоятельствах они могут измениться, это говорит о возможности использования коррекционных мероприятий, способствующих превращению из субъекта затрудненного общения в личность без проблем в коммуникации.

1.2 Особенности затрудненного общения в юношеском возрасте

Общение – это один из видов человеческой деятельности. В детстве и юности он имеет особое значение – лежит в основе развития растущей личности. Если личность испытывает проблемы в освоении данного вида

деятельности, то появляются и проблемы в ее становлении, социализации. Для нашего исследования интерес представляет период юношества и проблема появления и проявления трудностей в общении именно в этом возрасте.

Рассмотрим особенности психологии юности и характеристики общения в данный возрастной период. Отметим, какие возрастные особенности влияют на возникновение коммуникативных трудностей в юности.

Возрастные и психологические особенности лиц юношеского возраста и изучались и описывались такими отечественными (Л.И. Божович, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Д.Б.Эльконин и др.) и зарубежными (К. Левин, Э. Эриксон и др.) психологами.

К. Левин рассматривает юность как социально-психологическое явление, связывая психическое развитие личности с изменением его социального положения. Отмечает, что поведение юноши определяется, прежде всего, маргинальностью (промежуточностью) его положения: специфичность его социальной ситуации и жизненного мира проявляется и в психике, для которой типичны внутренние противоречия, неопределенность уровня притязаний, повышенная застенчивость и одновременно агрессивность, склонность принимать крайние позиции и точки зрения [Цит. по 57]. Левин и другие ученые социально-психологической ориентации связывают маргинальность в юности с особенностями социального статуса.

Как считает И.С. Кон, юность – это фаза перехода от зависимого детства к самостоятельной, ответственной взрослости, что предполагает, с одной стороны, завершение физического, в частности полового, созревания, а с другой – достижение социальной зрелости [30].

По мнению отечественных ученых, несмотря на то что период юности составляет часть развернутого переходного этапа от детства к

взрослости, это самостоятельный период жизни, имеющий собственную ценность [30].

В психологии хронологические границы юности определяются по-разному. Это зависит от установок ученого или подхода, с позиций которого рассматривается данный период. В отечественной психологической науке юность рассматривается как психологический возраст, характеризующийся переходом к самостоятельности, как период самоопределения, приобретения психической, идейной и гражданской зрелости, формирования мировоззрения морального сознания и самосознания [35].

Ученые выделяют два этапа в юности: от 15 до 18 лет – ранняя юность, от 18 до 23 лет – поздняя юность.

Раскроем особенности социальной ситуации развития в юношеском возрасте. Специфика ее заключается в том, что, с одной стороны, молодые люди становятся более самостоятельными (получают паспорт, начинают работать, вступают в брак и др.), а с другой стороны сохраняют определенную степень зависимости от взрослых (материальная зависимость, зависимость от «руководства» родителей). Характеристика юношеского возраста определяется обращенностью в будущее, построением жизненных планов и перспектив. Это «аффективный центр» жизни юноши [9]. Социальная ситуация развития для юноши ставит жизненную задачу – профессионального самоопределения. Эта ситуация, по мнению психологов, является порогом самостоятельной жизни. Особенность размышлений юноши о будущем в том, что предметом их становится не только результат, но и способы и пути его достижения. В этой связи, безусловно, важно общение как один из способов наилучшего достижения результата.

Ведущей деятельностью в юношеском возрасте, согласно Д.Б. Эльконину и А.Н. Леонтьеву, является учебно-профессиональная деятельность. В ранней юности И.В. Дубровина называет в качестве

ведущей деятельности профессиональное самоопределение, точнее психологическая готовность к самоопределению как определенная зрелость личности («сформированность психологических образований и механизмов, обеспечивающих возможность роста личности сейчас и в будущем») [54].

Личностное развитие в юношеском возрасте, по Э. Эриксону, связано с поиском личностной идентичности (осознание тождественности субъекта самому себе). Стремление познать себя как личность приводит к рефлексии и углубленному самоанализу. В юности вырабатываются ценностные ориентации, складывается мировоззрение, развивается активно сфера чувств, становится богаче эмоциональная сфера.

Личностная непротиворечивость ценностей и смыслов человека (целостность личности), как считает В.А. Лабунская, ссылаясь на исследования А.Г. Асмолова, Д.А. Леонтьева, является показателем не только зрелости личности, но и успешности ее в общении [40, с. 21]. Кроме того, исследователями отмечается ценностное отношение к другому как фактор незатрудненного общения. Поэтому важно в юношеском возрасте быть целостной личностью, относится к себе и другим как к субъекту, как к ценности.

Общение в юности занимает огромное место, представляя самостоятельную ценность. Оно влияет на становление и развитие личности имеет разную направленность: общение со сверстниками (юношами и девушками), со взрослыми (родителями, учителями).

Юноши и девушки находятся в поиске общения, в постоянной готовности к контактам (так называемый феномен «ожидание общения»). В «поиске» общения реализуется потребность пережить новый опыт, испытать себя в новой роли. Кроме того, общение в юности избирательно: в избирательности находит выражение потребность в самовыявлении и встречном понимании.

Юношеское общение характеризуется:

1. Расширением сферы общения: увеличение времени, которое расходуется на него, существенное расширение его социального пространства (среди ближайших друзей подростков и старшеклассников - учащиеся других школ, училищ), расширение географии общения.

2. Углублением общения и индивидуализацией отношений. Индивидуализация отношений выражается в разграничении природы взаимоотношений с окружающими, высокой избирательности в дружеских привязанностях и высокой требовательности к общению в диаде. В юности, по мнению И.В. Шаповаленко, устанавливаются дружеские отношения более тесные и глубокие [80]. Юношеская дружба стабильнее и интимнее, чем в подростковом возрасте. В данном возрасте в общении различаются друзья и приятели. Общение с товарищами все чаще происходит за пределами школы, связывается с новыми интересами, занятиями, увлечениями и превращается в самостоятельную и очень важную сферу жизни, которая насыщена разнообразными событиями и происшествиями, столкновениями, борьбой, победами и поражениями, открытиями, разочарованиями и радостями.

Раскроем особенности общения со сверстниками. В нем, анализируя психологическую литературы, мы выделили два направления, в рамках которых возникают трудности в общении: первое связано с самореализацией, самоутверждением, личностным становлением и самоидентификацией в группе, второе в рамках проявления симпатии к другому полу, любви.

Отношения с товарищами находятся в центре жизни юношей, во многом определяя все остальные стороны его поведения и деятельности (Божович Л.И., Кон И.С. и др.). Л.И. Божович замечено, что если в младшем школьном возрасте основой для объединения детей чаще всего является совместная деятельность, то у юношей наоборот, привлекательность занятий и интересов в основном определяется возможностью широкого общения со сверстниками [9].

Это общение приоритетнее общения со взрослыми, поскольку осуществляется на равных. Отношения со сверстниками юноша считает своими собственными, личными отношениями: здесь он имеет право и может действовать самостоятельно. Общение с товарищами большая ценность для юноши.

В юности характерно общение внутри широких групп, из которых в дальнейшем на основе общих интересов постепенно выделяются дружеские группы из 5-8 человек. Появляются друзья. Важную роль в общении начинает играть обмен информацией. Являясь членами юношеских групп, юноши и девушки в первую очередь удовлетворяют потребность в свободном общении – не просто как в способе проведения досуга, а как в средстве самовыражения, установления новых человеческих контактов. Неформальное общение в группах подчинено таким мотивам, как поиск благоприятных психологических условий для общения [30]. Сознание групповой принадлежности, товарищеской взаимопомощи дает чувство эмоционального благополучия и устойчивости, хотя общение подростков часто бывает эгоцентричным, потребность в самовыявлении выше интереса к чувствам и переживаниям другого. Если этого нет, возникает взаимная напряженность в отношениях, неудовлетворенность ими.

Для юношей и девушек важно не только быть вместе со сверстниками, но и главное, занимать среди них удовлетворяющее тебя положение (позицию лидера, быть признанным товарищем или непререкаемым авторитетом в определенном деле). Это стремление является ведущим мотивом. Как показывают исследования И.С. Кона, именно неумение, невозможность добиться такого положения чаще всего является причиной грубости, недисциплинированности, повышенной конфликтности [30]. Следовательно, трудности в общении возникают из-за проблем в самоутверждении, самовыражении.

Характер общения определяет дружба. Для многих юношей дружба и ее законы приобретают первостепенное значение, особенно если неблагоприятны отношения со взрослыми [80]. Дружба носит характер «интимности» и завязывается между представителями одного и противоположного пола. У девушек дружеские отношения с противоположным полом возникают раньше юношей.

Появляются юношеские мечты о любви, в которых выражает жажда эмоционального контакта, понимания, душевной близости. Потребность в самораскрытии, интимной человеческой близости, чувственно-эротические желания очень часто могут быть направлены на разные объекты. Соотношение дружбы и любви представляет в юности сложную проблему.

С точки зрения психологии, младшие юноши как правило ориентированы на широкое групповое общение и не выбирают в качестве идеального друга девушку. Становясь старше, юноши ощущают, что отсутствие интимного контакта с девушкой уже не компенсируется однополкой дружбой. Понимая, что они отстают в этом отношении от сверстников, юноши становятся иногда менее откровенными и с друзьями, замыкаются в себе. Психосексуальные трудности – одна из главных причин юношеского одиночества. Таким образом, влюбленность в юношеском возрасте выступает причиной затрудненного общения.

Возникающая в ранней юности проблема самоопределения чаще всего решается в общении со сверстниками, но социальный опыт их примерно одинаков и равно ограничен. В этой связи закономерно обращение к взрослым.

Рассмотрим особенности общения со взрослыми.

Как отмечает И.В. Шаповаленко, общение со взрослыми юношей и девушек «предполагает растущую демократизацию взаимоотношений поколений, решение проблемы автономии выросших детей и авторитета родителей, проблемы взаимопонимания между ними» [80, с. 278].

Содержание общения включает проблемы жизненных планов, поиска смысла жизни, взаимоотношений между людьми и др. Интенсивность зависит от потребности молодых людей в решении возникших или беспокоящих проблем.

По мнению психологов, для избежания проблем и трудностей в общении необходимы доверительные отношения, которые предполагают уважение у личности молодого человека, вера в его потенциальную способность справиться с проблемой. В основе общения должны быть поддержка и взаимопонимание.

Часто причиной проблем в общении является желание взрослых ограничить общение подростка с товарищами и возникающее сопротивление. Как отмечают А.М. Прихожан, Е.Н. Новикова и др. трудности в общении со взрослыми связаны с непониманием взрослых мотивов общения юношей и девушек с друзьями, которые в первую очередь связаны с проблемой самоопределения, а не отношений с родителями и учителями [55].

Исходя из вышесказанного об особенностях юношеского возраста, рассмотрим характеристики затрудненного общения в этот возрастной период.

А.Г. Самохваловой был сделан вывод, что существуют возрастные различия затрудненного общения. [68, с. 55]. Коммуникативные трудности обусловлены: а) социальной ситуацией развития на конкретном возрастном этапе, б) ведущим видом деятельности ребенка, в) уровнем развития его коммуникативного арсенала. Данный автор считает, что степень восприятия ребенком себя как субъекта затрудненного общения повышается от дошкольного возраста к подростковому, но в то же время уровень рефлексивности коммуникативного поведения остается невысоким. Современный ребенок часто не только не осознает свой «вклад» в возникновение трудностей, но, даже осознавая это, не может самостоятельно направить свою коммуникативную активность на

преодоление актуальных трудностей и саморазвитие. Это обусловлено как возрастными особенностями, так и небогатым арсеналом коммуникативных приемов и техник, позволяющих оптимизировать собственные коммуникативные действия [68, с. 55].

Исходя из вышесказанного, отметим, что успешность в общении юношей и девушек обусловлены социальной ситуацией развития – успешностью его личностного и профессионального самоопределения, принятия себя, позитивного и уважительного отношения к другим (сверстникам, взрослым), наличие дружеских связей, влюбленность. Учебно-профессиональная деятельность и профессиональное самоопределение как ведущая деятельность зависят от незатрудненного общения, а также отсутствие коммуникативных трудностей позволяет добиться более высоких результатов в учебе и профессиональном самоопределении и становлении. Уровень развития коммуникативных умений и навыков влияет на успешность общения в юношеском возрасте: чем богаче коммуникативный арсенал, тем меньше коммуникативных трудностей возникает на пути к достижению целей.

Коммуникативные трудности юношей изучали Н.И. Алешкин, О.А. Бычкова, Е.П. Ильин, И.С. Кон, В.Н. Куницына, А.М. Прихожан, К.В. Пыжова, А.Г. Самохвалова, Е.Г. Сомова, М.Л. Тарасенко, А.В. Толстых, Н.Е. Харламенкова и др. О.А. Бычкова и А.Г. Самохвалова, говоря о типичных коммуникативных трудностях подростков и юношей, ссылаясь на работы Н.И. Алешкина, А.М. Прихожан, К.В. Пыжова, Н.Н. Толстых, выделяют общие и специфические для данных возрастных категорий коммуникативные трудности [1; 55; 56].

К общим относятся робость, застенчивость, неуверенность в себе, агрессивность и враждебность [24; 64], замкнутость, острое переживание одиночества [1], низкие самоконтроль и самоуважение, напряженность и неестественность [72].

Среди типичных для юношеского возраста коммуникативных трудностей отмечены: чрезмерная интровертированность, гиперсензитивность, мучительное чувство одиночества, аутистичность [39], низкая контактность, адаптивность коммуникативную несовместимость с партнерами, которые не вызывают симпатии [72]; трудности самоконтроля, отсутствие самоуважения [30].

По мнению психологов, факторы возникновения коммуникативных трудностей юношей весьма разнообразны [66]. Диспозиционные факторы: ограниченные возможности здоровья [63], одаренность и задержка психического развития [64], психодинамические [61], характерологические свойства личности [70.]. Социокультурные факторы: неконструктивный стиль семейного воспитания [34], социальная депривация, влияние неформальной среды сверстников [60], влюбленность [13].

Сильным социально-психологическим фактором возникновения специфических коммуникативных трудностей юношей является влюбленность [13, с. 55]. По мнению авторов статьи, влюбленность – это неустойчивое, интимное, интенсивное, инстинктивно-опосредуемое эмоциональное состояние, сопряженное с сексуальным влечением, которое сопровождается сильной эмоциональной вовлеченностью субъекта. *влюбленность* понимается нами как неустойчивое, интимное, интенсивное, инстинктивно-опосредуемое эмоциональное состояние, сопряженное с сексуальным влечением, которое сопровождается сильной эмоциональной вовлеченностью субъекта [13, с. 55].

При взаимодействии с возлюбленными у юношей и девушек изменяется манера общения, появляются модели ассертивного поведения, общение становится дозированным, возникают трудности вступления в контакт. После общения юноши чаще погружаются в размышления и склонны к самоосуждению. Юноши более рефлексивны, чем подростки, пытаются осознать и исправить собственные ошибки. В качестве характеристик своего общения юноши чаще называют вдохновенность,

схожесть с эйфорией, импульсивность. Из-за сильного желания проявить себя с лучшей стороны юноши могут не замечать реальных потребностей возлюбленного, излишне сильно проявлять внимание (быть навязчивым), слишком активно участвовать в жизни объекта любви, что вызывает, скорее всего, негативные реакции у партнеров. К причинам относят повышенную эмоциональную возбудимость юношей и девушек, чрезмерную чувственность и ранимость, что нередко вызывает трудности в общении с возлюбленными, не отвечающими взаимностью.

В рамках эмпирического исследования было установлено, что у влюбленных юношей коммуникативные трудности в общении с возлюбленным могут распространиться на процесс взаимодействия с другими людьми. Интересен факт, что юношеском возрасте в период влюбленности отмечается снижение количества коммуникативных трудностей в общении с родителями и друзьями, так как юноши и девушки становятся более эмпатичными, тонко чувствующими, готовыми слушать и понимать партнера, а их действия более осознанны, целенаправленны, контролируемы. Однако, как отмечают ученые, повышенная концентрированность на общении с возлюбленным снижает инициативность в общении со сверстниками и взрослыми, увеличивает склонность к дистанцированию, к стереотипизации коммуникативных действий [13].

В юношеском возрасте возникающие в общении с возлюбленным коммуникативные трудности играют амбивалентный функциональный характер: отмечаются как негативные – страх невзаимности, трудности вступления в контакт, отстраненность от окружающих; так и позитивные эффекты коммуникативных трудностей – повышение уровня открытости, инициативности, поиск решений в ситуациях затрудненного общения и положительные изменения в себе после общения с возлюбленным. Причиной тому является более развитым самосознанием юношей, позволяющее размышлять, искать выходы из трудных ситуаций, не

заикливаться на деструктивных последствиях коммуникативных трудностей, а рассматривать их как ресурс саморазвития.

Итак, состояние влюбленности является социально-психологическим фактором возникновения специфических коммуникативных трудностей юношей. Выявленные тенденции позволяют сформулировать несколько общих выводов: 1. В юношеском возрасте коммуникативные трудности в состоянии влюбленности играют амбивалентный функциональный характер: могут как негативно, так и позитивно влиять на общение. 2 У влюбленных юношей коммуникативные трудности, связанные с общением с возлюбленными нередко распространяются на взаимодействие с другими людьми (сверстниками, родителями, педагогами и др.). 3. В юношеском возрасте происходит оптимизация межличностных контактов, что связано с развитием эмпатии, самоконтроля, о способностью осознавать и целенаправленно преодолевать коммуникативные трудности, управлять своими эмоциями в общении.

Учитывая, что коммуникативные трудности, возникающие в общении детей, современными исследователями делятся их на базовые, содержательные, инструментальные, рефлексивные [68, с. 46-47], их можно также представить и для юношеского возраста.

Базовые коммуникативные трудности: в эмпатии, вступления в контакт, связанные с детским эгоцентризмом, с отсутствием положительной установки на другого человека, с неадекватной самооценкой, с повышенной эмоционально-личностной зависимостью от партнеров по общению.

Содержательные коммуникативные трудности: трудности, связанные с недостатком коммуникативных знаний, перестройки коммуникативной программы, прогнозирования, планирования, самоконтроля.

Инструментальные коммуникативные трудности проявляются в неумении эффективно реализовывать на практике намеченные программы коммуникативных действий. Это вербальные, невербальные,

просодические, экстралингвистические трудности, трудности построения диалога.

К рефлексивным коммуникативным трудностям относятся трудности самоанализа, самонаблюдения, самовыражения, самоизменения [64].

Резюме.

1. Юношеский возраст – это этап перехода от детства к взрослости, характеризующийся интенсивным личностным становлением, профессиональным самоопределением.

2. Общение в юношеском о возрасте имеет специфические черты: содержанием общения становятся проблемы поиска смысла жизни, познания самого себя, жизненных планов и путей их реализации, взаимоотношений между людьми, получения информации, связанной со сферой их интересов и профессиональной принадлежностью; содержание и характер общения со всеми партнерами определяются решением проблем, которые связаны со становлением и реализацией их как субъектов отношений в значимых сферах жизнедеятельности; ведущей является ценностно-смысловая доминанта общения в тематике бесед; происходит увеличение потребности в общении, увеличение времени на общение и расширение его круга, а также индивидуализация отношений.

3. Трудности в общении юношей и девушек делятся на базовые (трудности вступления в контакт, в эмпатии; связанные с отсутствием положительной установки на другого человека, неадекватная самооценкой другого, повышенной эмоционально-личностной зависимостью от партнеров по общению); содержательные (связанные с недостатком коммуникативных знаний, трудности прогнозирования, планирования, самоконтроля, перестройки коммуникативной программы); инструментальные (неумение эффективно реализовывать на практике намеченные программы коммуникативных действий; трудности построения диалога); рефлексивные (трудности самоанализа, самонаблюдения, самовыражения, самоизменения).

4. Причинами затрудненного общения являются: застенчивость, робость, неуверенность в себе, враждебность, агрессивность, замкнутость, острое переживание одиночества, низкие самоконтроль и самоуважение, напряженность и неестественность; чрезмерная интровертированность, гиперсензитивность, мучительное чувство одиночества, аутистичность, низкая контактность, адаптивность коммуникативную несовместимость с партнерами, которые не вызывают симпатии, трудности самоконтроля, отсутствие самоуважения; непонимание взрослыми внутреннего мира юноши, их ложные или примитивные представления об их переживаниях, мотивах тех или иных поступков, стремлениях, ценностях.

1.3 Модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте

Современная жизнь ставит юношей и девушек перед необходимостью личностного, профессионального самоопределения, в котором важную, можно сказать, определяющую роль играет общение, обуславливающие развитие личности, ее социальное становление. Не все проходит гладко и беспроблемно. На пути к самоопределению, идентификации себя у юношей возникают разного рода трудности, к числу которых относятся и трудности коммуникативные. Преодолеть их, разрешить возникающие в общении проблемы поможет грамотный педагог или психолог, способный с помощью коррекционных мероприятий помочь развить коммуникативный арсенал и преодолеть коммуникативные барьеры. В этой связи за коррекцию затрудненного общения в юношеском возрасте отвечают специалисты и от целенаправленной, последовательной и обдуманной их деятельности зависит успех в решении данной проблемы.

Для решения проблемы затрудненного общения в юношеском возрасте можно использовать разные методы. Эффективным средством

может служить метод моделирования, который успешно применяется в различных областях науки, производства, техники, медицины и т.д. Под моделированием понимается процесс построения и исследования моделей [76; 81].

Понятие модели имеет неоднозначное толкование. Определение модели по В.А. Штоффу включает четыре характеристики: модель – это мысленно представленная или материально реализуемая система; она отражает объект исследования; она способна замещать объект; ее изучение дает новую информацию об объекте [81]. С точки зрения В.А. Сластенина, в процессе моделирования разрабатывают и изучают вспомогательную искусственную или естественную систему: а) находящуюся в некотором объективном соответствии с предметом познания; б) способную замещать его в определенных отношениях; в) дающую в конечном счете информацию о самом моделируемом объекте [71, с. 25].

По мнению Л.М. Фридмана, моделью некоторого объекта А (оригинала) называется объект В, выбранный или построенный субъектом К по крайней мере для одной из следующих целей:

- замена А в некотором мысленном (воображаемом) или реальном действии (процессе), считая, что В более удобно для этого действия в данных условиях (модель замещения);
- создание представления об объекте А (реально существующем или воображаемом) с помощью объекта В (модель представления);
- истолкование объекта А в виде объекта В (модель - интерпретация) [76, с. 131-132].

В нашем исследовании мы постараемся раскрыть третью позицию представленного понимания модели – истолковать, интерпретировать процесс коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

По целевому назначению разрабатываемая нами модель относится к модели замещения, по характеру средств – к идеальным, мысленным моделям. По структуре модель включает в себя цель и задачи (целевой

компонент), характеристику лежащей в ее основе деятельности, где она представлена через компоненты этой деятельности, содержания которых есть описание знаний, умений, личностных качеств, важных для незатрудненного общения, представляющих коммуникативный арсенал юноши (содержательный компонент), процесса их формирования, способствующего успешному выполнению функций общения, имеющего свою цель, задачи, содержание, стадии (процессуальный компонент), методы, средства и организационные формы (инструментальный компонент), результат, который оценивается по выделенным критериям и показателям результативный компонент (рис. 1).

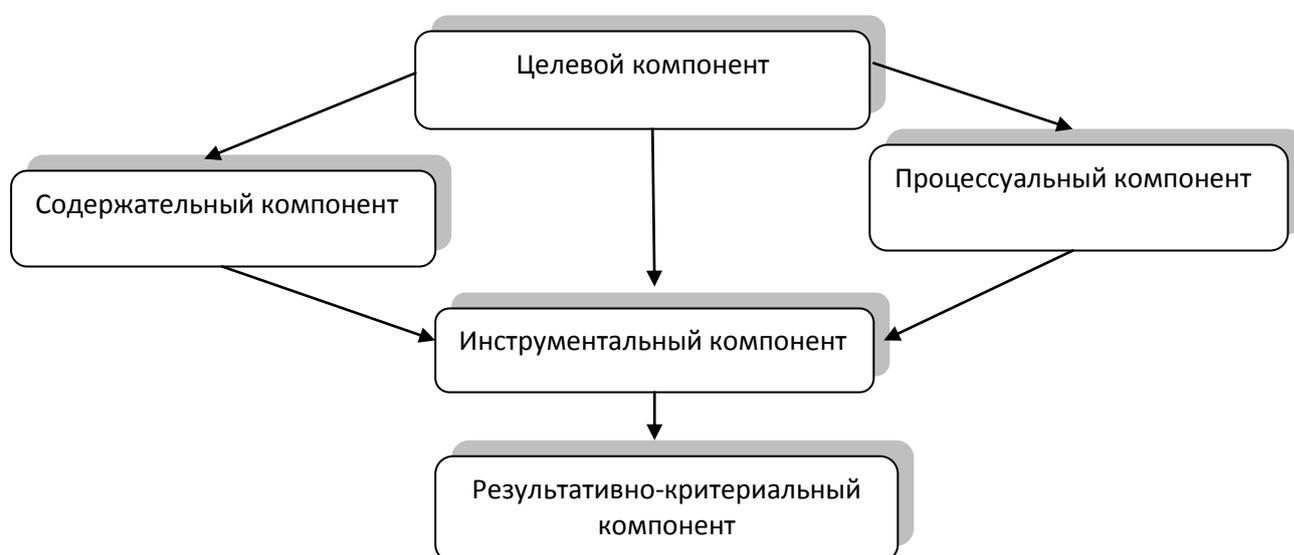


Рис. 1. Компонентный состав модели коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте

Целевой компонент. Этот компонент в нашей модели связывает все элементы. Под целью понимают в науке проекцию результата. Также, как отмечает Ю.К. Конаржевский, «цель выступает как фактор, обуславливающий способ и характер деятельности, она определяет соответствующие средства ее достижения и является не только спроектированным конечным результатом, но и исходным побудителем деятельности» [31, с. 32.].

Для обоснования цели мы использовали идею построения «древа целей», где общая глобальная цель разбивается на ряд локальных целей (задач), решение каждой из которых вносит вклад в достижение общей цели. Анализ научной литературы показал, что коррекция проблем в общении подразумевает: целенаправленное влияние на коммуникативное поведение человека, его мировосприятие и самооценку, а также эмоциональную сферу; выработку новых психологически адекватных и выгодных навыков в специально организованном процессе [8].

Основная цель нашей модели – формирование субъекта незатрудненного общения. Ее достижение предполагает решение следующих задач:

- обогащение коммуникативного арсенала;
- развитие коммуникативной активности;
- улучшение межличностных отношений.

Содержательный компонент. Включает в себя тот коммуникативный арсенал, который должен быть сформирован в юношеском возрасте и характеризовать субъекта незатрудненного общения. Коммуникативный арсенал, согласно А.Г. Самохваловой, – это комплекс актуальных коммуникативных качеств субъекта, который является целостной, динамичной, открытой системой, включающей личностный, содержательный, инструментальный, рефлексивный компоненты, дефицитарность развития которых связана с возникновением у ребенка различных по силе и степени осознанности релевантных коммуникативных трудностей (базовых, содержательных, инструментальных, рефлексивных) в процессе решения коммуникативных задач.

В коммуникативный арсенал юношей и девушек, вслед за А.Г. Самохваловой [70], мы включили:

1) личностный компонент: совокупность мотивационных ориентаций, установок, ценностей, обуславливающих стратегии поведения

в коммуникативной ситуации, определяющих общую направленность и мотивацию общения;

2) содержательный компонент: когнитивные процессы, способы анализа, понимания и интерпретации коммуникативной ситуации;

3) инструментальный компонент: индивидуальные способы поведения и средства общения, позволяющие выполнить необходимые действия в практической реализации созданных коммуникативных программ по решению той или иной задачи общения;

4) рефлексивный компонент: оценивание и анализ коммуникативных действий с точки зрения их эффективности; коррекция неэффективных коммуникативных действий.

Исходя из структуры коммуникативного арсенала юноши, модель субъекта незатрудненного общения включает мотивационно-ориентационный, социально-перцептивный, коммуникативно-поведенческий компоненты (рис. 2).

Данная модель проявляется в единстве и целостности всех ее компонентов и обеспечивает эффективное осуществление функций общения, которые Н.В. Кузьмина разделяет на две группы – целеполагающие (проектировочная) и организационно-структурные (конструктивная, организаторская, коммуникативная, гностическая).

Охарактеризуем каждый компонент модели незатрудненного общения в юношеском возрасте. Существенной характеристикой деятельности является ее мотивированность. «Всякое действие исходит из мотива, т.е. побуждающего к действию переживания чего-то значимого, что придает данному действию смысл для индивида» [76].



Рис. 2 Модель субъекта незатрудненного общения в юношеском возрасте

Поэтому важным компонентом субъекта незатрудненного общения является *мотивационно-ориентационный*, отражающий мотивы, цели, ценности, программы поведения юношей и девушек, и обеспечивающий проектировочную функцию общения.

Наряду с проектировочной функцией большой интерес представляет гностическая (исследовательская) функция. Она основывается на способности человека адекватно воспринимать, понимать, оценивать другого человека и на реальности собственной оценки (самооценки). Рефлексивность человека, уровень развития его рефлексивного мышления в значительной мере определяет успешность реализации гностической функции по отношению к самому себе. Объектами исследования могут быть практически все компоненты, факторы процесса общения, среди которых собеседник занимает основное место. Реализацию гностической функции в процессе взаимодействия с собеседником обеспечивает *социально-перцептивный* компонент субъекта незатрудненного общения.

Коммуникативно-поведенческий компонент исследуемой модели способствует осуществлению организаторской, когнитивно-информационной и аффилиционно-эмпатической функций общения. Организаторская функция реализуется через организацию: информации, в процессе сообщения ее собеседнику; собственной деятельности и поведения в процессе непосредственного взаимодействия. Когнитивно-информационная функция связана с процессом приема и передачи информации, осуществляемым знаковыми средствами. Аффилиционно-эмпатическая функция проявляется в процессе общения на эмоциональном уровне и способствует установлению конструктивных взаимоотношений.

Таким образом, процесс коррекции затрудненного общения должен быть направлен на формирование мотивационно-ориентационного, социально-перцептивного, коммуникативно-поведенческого компонентов модели субъекта незатрудненного общения, что позволит юношам и девушкам эффективно осуществлять проектировочную, гностическую, организаторскую, когнитивно-информационную, аффилиционно-эмпатийную функций коммуникативной деятельности.

Процессуальный компонент модели включает описание процесса коррекции незатрудненного общения в юношеском возрасте.

В самом общем виде процессом называют ход развития какого-нибудь явления, последовательную смену состояний в развитии чего-либо [51, с. 507]. Процесс носит закономерный, целенаправленный, управляемый и поступательный характер. При этом исследователями отмечено, что педагогический процесс, наряду с указанными характеристиками, обладает ещё свойством непрерывности, хотя его исследование всегда связано с искусственным прерыванием (Н.О. Яковлева). Представление процесса осуществляется, как правило, через демонстрацию его структуры, которая включает серию поперечных сечений, являющихся в некотором смысле переломными моментами, этапами, последовательными состояниями. Каждый последующий этап

характеризуется теми или иными изменениями по сравнению с ранее пройденными: у объекта могут появиться или исчезнуть существующие качества, произойти замена одних качеств другими [83].

В качестве единицы процесса коррекции затрудненного общения следует выбрать ситуацию, обусловленную целью и ограниченную промежуточным результатом, достижение которого предполагается на данном этапе. Процесс коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте включает: 1) диагностический этап, 2) этап реализации и 3) этап оценки результатов процесса коррекции, которые позволят достигнуть главной цели – сформировать субъекта незатрудненного общения.

Диагностический этап. Исходным принципом для обоснования целей и задач коррекции, а также способов их достижения является принцип единства диагностики и коррекции развития. Задачи коррекционной работы могут быть правильно поставлены только на основе диагностики и оценки ближайшего вероятностного прогноза развития, определяемого исходя из понятия «зона ближайшего развития».

В общем смысле диагностика – это постановка диагноза. Слово «диагноз» (от греч. *diagnosis*) означает распознавание, обнаружение. Она используется в целях измерения, анализа, оценивания индивидуальные особенности человека или выявления различия между группами людей, объединенных по какому-либо признаку.

Психодиагностика бывает научно-исследовательская и научно-практическая. Цель второй – ответить на конкретный вопрос, выявить конкретную причину психологического явления или нарушения [73, с. 119]. При этом самоцелью практика является разработка рекомендаций по психическому развитию или коррекции, как в нашем исследовании, этого развития.

Цель психодиагностики в процессе коррекции затруднений в общении в юношеском возрасте:

1. Выявить наличие и направленность затруднений в общении;

2. Определить программу коррекционной деятельности с личностью и группой;

3. Проверить, насколько эффективной оказалась работа, проводимая с юношами и девушками по коррекции затрудненного общения.

Для диагностики затрудненного общения используются разнообразные методики.

1. Методики, исследующие поведенческую составляющую затрудненного общения:

2. Методики, исследующие эмоциональную составляющую затрудненного общения:

3. Методики, исследующие когнитивную составляющую затрудненного общения:

4. Методики, диагностирующие ценностно-смысловую сферу личности, условно можно разделить на несколько блоков.

Предварительная диагностика позволяет выявить круг проблем в общении у юношей и девушек и подобрать максимально эффективные коррекционные упражнения по их устранению. На этапе диагностики на основе ее результатов идет специальный отбор юношей и девушек в группу, с которой будет проводиться работа. На этом этапе производится разработка психокоррекционной программы, определяются формы работы, производится подбор методик и техник, которые будут представлены в параграфе 2.2 настоящего диссертационного исследования.

Следовательно, результатами данного этапа станут: выявленные проблемы в общении (количественные и качественные характеристики) на уровне ценностной, эмоциональной и поведенческой составляющих и планирование этапа реализации модели коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

Этап реализации. Непосредственно связан с коррекционной работой, ориентированной на решение тех проблем, которые были выявлены на предыдущем (диагностическом) этапе.

Коррекция от лат. *correctio* – исправление, *corregere* – исправлять. Это исправление или ослабление каких-либо недостатков психического или физического развития человека средствами психолого-педагогического воздействия и лечебными мероприятиями. В словаре-справочнике по коррекционной педагогике и специальной психологии дается следующее определение: «Коррекция – система медико-педагогических мер, направленных на исправление или ослабление недостатков в психофизическом развитии» [50].

Д.Б. Эльконин, в зависимости от характера диагностики и направленности коррекции, предлагал различать две формы коррекции: симптоматическую, направленную на симптомы отклонений в развитии, и каузальную, направленную на источники и причины отклонений в развитии. [85]. В нашем исследовании коррекция затрудненного общения имеет каузальную направленность, поэтому точнее она называется психокоррекция. Психокоррекция – это совокупность психологических приемов, используемых психологом для исправления недостатков психологии или поведения психически здорового человека [учебник дефектологии]. Психокоррекция – это вид психологической помощи, который имеет своей целью исправление направления эмоционального развития или уже сложившихся характеристик. Это один из важнейших моментов социализации личности, а также адаптации человека к переменам.

Целями применения психологической коррекции (психокоррекции) затрудненного общения является оптимизация, исправление и приведение в норму функций общения, отклонений от его оптимального уровня.

В ходе коррекции затрудненного общения, направленной на развитие коммуникативного арсенала юношей и девушек, мы выделяем стадии. Наш взгляд, выделение стадий и логика формирования субъекта незатрудненного общения основывались на закономерностях и особенностях формирования навыков. Н.А. Бернштейн выделяет два

периода в построении любого навыка [25]. Первый период – установления навыка – включает четыре фазы: установление ведущего уровня, определение состава действий, осуществление адекватных коррекций, как «самоощущение этих движений – изнутри», фоновые коррекции, вносимые в автоматизмы. Второй период – стабилизация навыка – состоит из следующих фаз: срабатывания разных уровней вместе; стандартизация, обеспечивающая устойчивость к разного рода помехам, т.е. «несбиваемость».

Представим стадии процесса коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

I. Ориентационно-эмпирическая – на данной стадии происходит определение наличного уровня знаний, умений и личностных качеств, отражающих субъекта общения; формирование представления о гуманистической позиции субъекта общения, осознание и планирование жизненной перспективы, профессионального становления.

II. Теоретико-практическая – осуществляется личностное включение студентов в процесс овладения знаниями, умениями, отражающими мотивационно-ориентационный, социально-перцептивный, коммуникативно-поведенческий компоненты модели субъекта незатрудненного общения; создаются условия для формирования позитивного самоотношения, креативности, воображения.

III. Апробирующая, на которой происходит применение на практике полученных знаний и умений, а также рефлексирование собственные коммуникативные воздействия, индивидуальный стиль общения на основе получения обратной связи от собеседника.

IV. Корректирующе-стабилизирующая («Тренинг диалогического общения») – на которой осуществляется стабилизация умений, отражающих характеристики субъекта незатрудненного общения, на основе фоновой коррекции и рефлексии личностных качеств, опыта негативных коммуникативных воздействий на собеседника,

совершенствуются техники и приемы педагогического диалогического общения.

V. *Рефлексивно-закрепляющая*, на которой определяется уровень сформированности коммуникативного арсенала субъекта незатрудненного общения в процессе осуществления личностно-ориентированного взаимодействия с друзьями, педагогами, родителями, закрепление индивидуального стиля общения, получение обратной связи от сверстников и взрослых.

Все эти стадии взаимосвязаны и взаимозависимы, их преемственность сохраняется на протяжении всего срока коррекционной работы. И результатом реализации каждой стадии является сформированность субъекта незатрудненного общения и его коммуникативного арсенала.

Инструментальный компонент модели отвечает за формы, методы и средства, используемые при формировании субъекта незатрудненного общения.

Как считает А.А. Бодалев, работу, нацеленную на оптимизацию общения, следует строить с учетом возраста субъектов, вида труда, пола, индивидуальных особенностей и специфики их социализации [8].

Психокоррекция осуществляется в *форме* индивидуальных или групповых занятий. Достоинством индивидуальной психокоррекции (педагог-психолог проводит занятия с юношами и девушками один на один без посторонних лиц) является то, что она обеспечивает конфиденциальность, тайну и по своему результату является более глубокой, чем групповая. Индивидуальная психокоррекция удобна тем, что лучше раскрывает особенности юношей и девушек, снимает у них психологические барьеры, которые неизбежно возникают.

С точки зрения А.А. Бодалева, наиболее эффективным средством помощи людям, имеющим трудности в общении, является:

а) обучение их самоанализу как средству, способствующему саморазвитию;

б) групповой социально-психологический тренинг, повышающий готовность к принятию себя и других в общении [8].

Опираясь на мнение данного автора, считаем наиболее эффективным способом формирования субъекта незатрудненного общения – организацию активного обучения, представленного системой взаимосвязанных и исходящих друг из друга тренировочных педагогических ситуаций, соответствующим образом дополненных лекциями, индивидуальным учением. В учебно-педагогической ситуации перед обучаемым ставится задача добиться определенной цели, обусловленной структурой ситуации, но которую он не способен решить эффективно из-за сложившихся субъект-объектных стереотипов общения и отсутствия знаний о его продуктивных способах реализации. Неэффективность деятельности, общения юношей и девушек нарушает их психическое равновесие, и, как результат этого, они ищут и находят более эффективный способ решения проблемы путем рефлексии прошлого опыта и усвоения знаний, умений. Юноши оценивают свое общение, свою позицию, взгляды на самого себя на основе получения обратной связи от других членов учебной группы от преподавателя. При помощи обратной связи они могут постоянно производить рефлекссию и коррекцию своего общения и пробовать осуществить его по-новому. Таким путем молодые люди более совершенно воспринимают ситуацию общения, учатся более объективно диагностировать ее, более эффективно осуществлять свое общение для достижения целей и как итог – развивают себя как субъекта незатрудненного общения.

Важно отметить, что обучение юношей и девушек на этапе реализации обеспечивается применением *методов активного обучения*.

Отличительной особенностью всей группы активных методов является, во-первых, то, что обучение проводится в ситуациях,

максимально приближенных к реальным, что позволяет материал для усвоения ввести в цель деятельности, а не в средства. Во-вторых, осуществляется не только сообщение знаний, но и обучение умениям их практического использования, что в свою очередь, требует определенных психологических качеств будущих учителей. В третьих, организуется формирование новой, качественно иной установки на обучение в эмоционально насыщенной атмосфере коллективного творческого труда.

Активные групповые методы объединяют в следующие основные блоки: дискуссионные методы (мозговой штурм, групповая дискуссия, синектика, разбор казусов из практики, метод инцидента и др.); игровые методы (дидактические и творческие игры, в том числе деловые игры); ролевые игры; контригра (трансактный метод осознания коммуникативного поведения); социодрама, психодрама; методы погружения; методы тренировки чувствительности.

Как считает Ю.Н. Емельянов, использование дискуссионных методов позволяет решать такие задачи: обучать участников анализу реальных ситуаций, навыку отделять важное от второстепенного, формулировать проблемы; прививать умения слушать и взаимодействовать с другими участниками; моделировать особо сложные ситуации (когда самый способный специалист не в состоянии единолично охватывать все проблемы; продемонстрировать характерную для большинства проблем многозначность возможных решений) [23, с. 19]. Поэтому дискуссионные методы выступают как неременный элемент всех форм активного обучения юношей и девушек эффективному взаимодействию с другими людьми.

Наиболее эффективным является метод, развивающий обучаемого как личность, способную мыслить, чувствовать и активно действовать в ситуации общения. Таким присущим человеку средством, моделирующим реальность, является игра. Как известно, игра является распространенным многовариантным методом в образовании: инновационные, позиционные

игры (А.А. Тюков); организационно-обучающие игры (С.Д. Неверкович); обучающие игры (В.С. Лазарев, А.А. Вербицкий) и др. Использование различных видов игр в процессе коррекции позволяет сэкономить время накопления юношей собственного социального опыта, развить предусмотрительность в коммуникативном поведении, преобразовать обобщенные коммуникативные знания в личностно- значимые.

Метод тренировки чувствительности называется еще сензитивным тренингом [22]. В процессе тренинга формируется у человека умение управлять своим поведением посредством осознания того, как он воспринимается окружающими. Применение этого метода позволяет развивать такие личностные качества, как чувствительность, эмпатия. Психологической основой метода тренировки чувствительности служит изменение установок личности на изменение отношения к себе и другим. Использование данного метода в процессе формирования субъекта незатрудненного общения позволит выработать умение оптимально мотивировать и стимулировать человека к обдуманной деятельности.

Погружение рассматривают как активный метод обучения общению, в который включаются приемы релаксации, внушения, игры (Г. Лозанов, Л.Л. Шевченко и др.). Данный метод используется для самопознания, для обеспечения уверенности человека в своих силах, формирования позитивного самоотношения юношей и девушек [40].

Таким образом, процесс коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, сфокусированный на формировании личности молодого человека, его знаний, умений в межличностном общении будет более успешным в случае приоритетного применения активных методов обучения.

Опираясь на точку зрения А.А. Бодалева, основным *средством* нашей коррекционной работы мы выбрали тренинг. Это форма психологического воздействия, реализуемого в активных методах групповой работы; специально организованное общение, в ходе которого

решаются вопросы развития личности, формирования коммуникативных навыков, оказания психологической помощи и поддержки [26].

В рамках коммуникативного тренинга член группы может активно экспериментировать с различными стилями общения, усваивать и отрабатывать новые коммуникативные умения и навыки, ощущая при этом психологический комфорт и защищенность. Таким образом, тренинг – это интенсивная подготовка к более активной и полноценной жизни в обществе.

Как отмечено в практикуме по психологии, одной из основных задач группы коммуникативного тренинга является помощь участнику в выражении себя своими индивидуальными средствами. Для этого сначала в тренинге нужно научиться воспринимать и понимать себя. Самовосприятие личности осуществляется в пяти основных направлениях: 1) восприятие себя через соотнесение себя с другим (человек смотрит на себя как бы со стороны, идентифицирует себя с другими членами группы); 2) восприятие себя через восприятие другими (использование информации, передаваемой окружающими – механизм «обратной связи»); 3) восприятие себя через результаты собственной деятельности (человек сам оценивает, то, что он сделал – механизм самооценки, который может помогать развитию личности или мешает этому процессу); 4) восприятие себя через наблюдение собственных внутренних состояний (человек осмысливает, проговаривает, обсуждает с окружающими свои переживания, эмоции, ощущения, мысли); 5) восприятие себя через восприятие собственного внешнего облика (участники учатся принимать свой внешний облик таким, какой он есть и, приняв его, развивать себя и свои возможности).

В групповой работе следует учитывать следующие содержательные (диалогизации, постоянной обратной связи, самодиагностики, оптимизации развития, гармонизации интеллектуальной и эмоциональной сфер) и организационные (добровольного участия, постоянного состава

группы, свободного пространства,) принципы, о которых более подробно будет сказано в параграфе 2.2.

В тренинге используются следующие *формы* коррекционной работы:

– сказкотерапия, психогимнастические упражнения, которые влияют на оптимизацию общения и межличностного взаимодействия учащихся (О.Ф. Джиоева) [19];

– техники социально-психологического тренинга: групповая дискуссия, сюжетно-ролевая игра, приемы психодрамы и социодрамы [Цит. по 40];

– игротерапия: игровые ситуации, сюжетно-ролевая игра, элементы куклотерапии и арт-терапии, оказывающие влияние на формирование социальной перцепции, совместной деятельности, коррекцию эмоционального состояния, развитие речевого общения, снятие конфликтности и психологическую коррекцию агрессивности [19].

Ссылаясь на мнение В.Ф. Жеребкиной, *механизмами* формирования субъекта незатрудненного общения являются получение обратной связи и рефлексия. Под обратной связью принято понимать информацию, поступающую от объекта воздействия, включающую данные о характеристиках результатов деятельности субъекта и его состояния, при этом субъект воздействия является ее получателем [21, с. 62].

Использование механизма обратной связи в процессе коррекции затрудненного общения позволяет: 1) обнаружить дефициты умений и навыков, пробелы знаний в теоретической подготовке, а также неадекватность имеющихся установок; 2) соотносить результаты своей деятельности и поведения с целями обучения, что необходимо для внесения коррекции в их протекание; 3) производить замену неэффективных моделей поведения на новые, более эффективные [21].

По нашему мнению, умения, раскрывающие субъекта незатрудненного общения, должны развиваться на фоне рефлексии, которая проявляется в многообразии и частоте рефлексивных действий –

уточнении, предположении, постановке себе вопросов, поиска причин, выдвижении гипотез о скрытых целях и мотивах поведения, прогнозе поведения и развития личности, анализе результатов педагогических воздействий.

Критериально-результативный компонент модели включает прежде всего описание критериев, по которым можно оценить степень эффективности реализации модели коррекции затрудненного общения при помощи специально разработанной программы.

Д.В. Буфетов выделяет познавательный, эмоционально-оценочный и мотивационно-поведенческий критерии сформированности способности к общению и особое внимание уделяет развитию позитивной установки к социально одобряемому и продуктивному общению [12].

Разрабатываемая нами модель коррекции затрудненного общения (рис 2.) обладает следующими свойствами: целостности, уровневости. Целостность. Каждая из частей модели находится во взаимосвязи и взаимопроникновении как внутри себя, так и между собой. Причем каждый элемент модели вступает в образование целостности, но не сводится к ней.

Целостность отражается в таких элементах модели, как в процессе (виды подготовок, стадии, уровни), так и в структуре коммуникативного арсенала (компоненты).

Уровневость. Модель процесса коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте носит уровневый характер, что обеспечивает возможность продвижения личности от одного уровня сформированности умения и навыков незатрудненного общения к другому. причем каждый предыдущий уровень обуславливается последующим, являясь либо его условием, либо результатом.

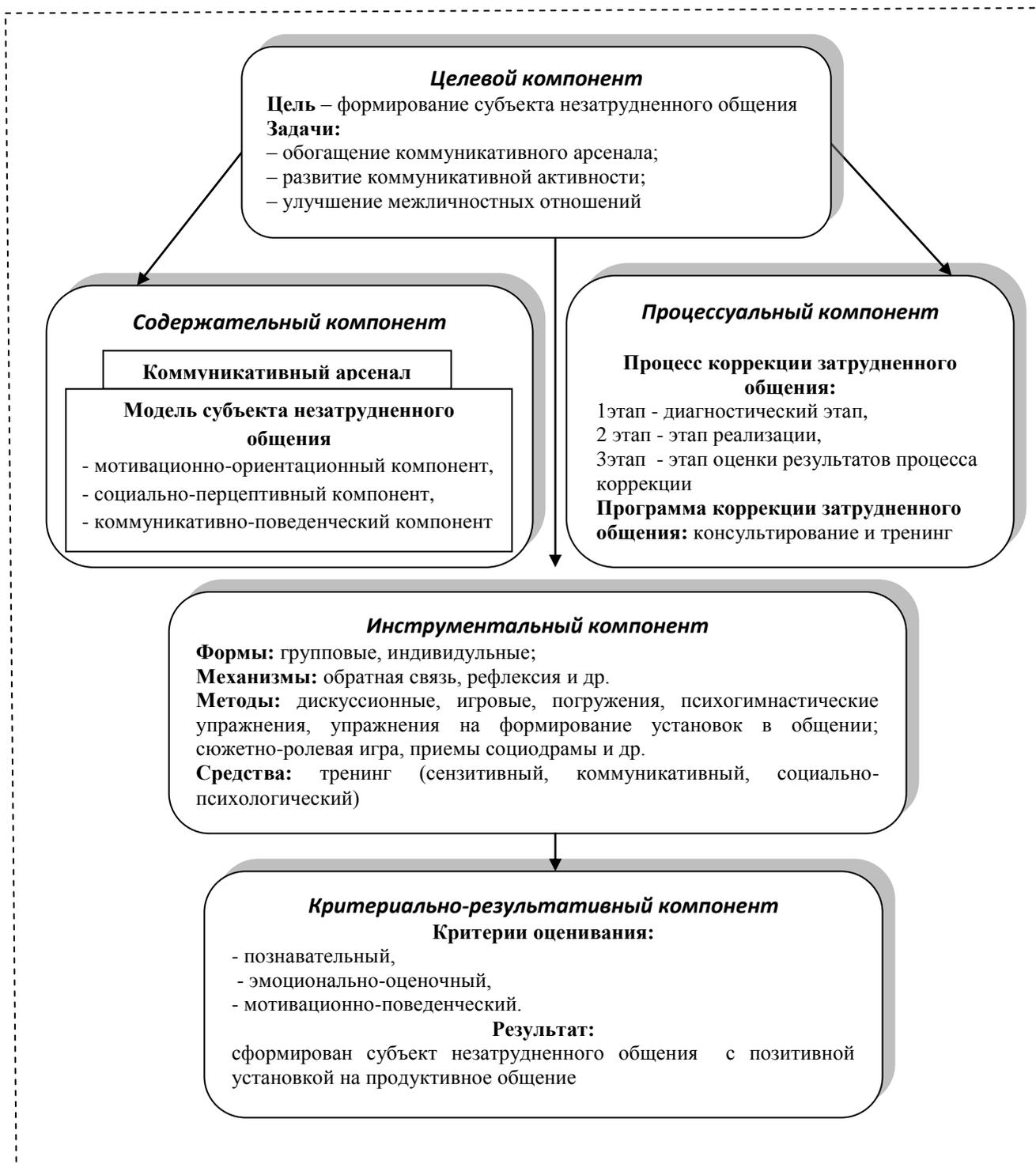


Рис. 2. Модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте

Резюме.

1. Формирование субъекта незатрудненного общения в юношеском возрасте требует коррекционных действий, направленных на

изменение его коммуникативного арсенала, развитие его активности в общении, улучшение межличностных отношений.

2. На основе личностно-деятельностного подхода разработана модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, обладающая следующими свойствами целостности и уровневости. Сущностной характеристикой данной модели является интеграция ее компонентов: целевого, содержательного, процессуального, инструментального, критериально-результативного, реализация которых позволит перевести молодого человека в субъекта продуктивного общения.

3. Логика коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте и выделение стадий данного процесса основываются на закономерностях формирования навыков. Реализация стадий процесса коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте непрерывное «погружение» молодых людей коммуникативную среду, где происходит активизация процессов усвоения коммуникативных знаний, умений с учетом прошлого опыта студентов, их личностных особенностей. Механизмами формирования педагогической коммуникативной компетентности будущих учителей являются получение обратной связи и рефлексия.

4. Приоритетными методами коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте являются активные методы обучения, которые позволяют обучение проводить в ситуациях приближенных к реальным, преодолевать сопротивление ранее сформированных стереотипов поведения, осуществлять не только сообщение знаний, но и обучение умениям практического пользования.

Выводы по первой главе

1. Затрудненное общение – это социально-психологический феномен, проявляющийся только в ситуации социального взаимодействия,

имеющий объективную и субъективную природу, отражающий широкий спектр явлений, которые можно свести к неэффективному общению.

2. Под субъектом затрудненного общения следует рассматривать личность, сочетание особенностей которой объективно ведет к возникновению трудностей в общении, не осознающей причин и последствий своего коммуникативного поведения.

3. К важным характеристикам затрудненного общения относятся: степень выраженности затруднений, их глубина и интенсивность воздействия на результаты общения; крайней формой является конфликт.

4. Затрудненное общение выражается в деструктивных изменениях поведения партнеров по общению, в непрерывно-прерывных контактах между ними, вплоть до отказа от общения, в снижении уровня осознания причин трудностей в общении, в уменьшении, даже исчезновении попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, в формировании тревожного отношения к любой ситуации общения.

5. В детском возрасте, в том числе и ранней юности, затрудненное общение является механизмом онтогенеза и субъектогенеза, связанным с конструктивным или неконструктивным развитием субъекта общения. Выполняет как разрушительные (препятствие процессам социализации и индивидуализации ребенка), так и созидательные (реализация позитивной роля в самопознании, самопонимании, самоопределении и самоутверждении субъекта) функции в развитии личности.

6. К причинам возникновения затрудненного общения следует отнести особенности психологической природы человека и человеческих отношений.

7. Общение в юношеском возрасте имеет специфические черты: содержание общения - проблемы поиска смысла жизни, познания самого себя, жизненных планов и путей их реализации, взаимоотношений между людьми, получения информации, связанной со сферой интересов и профессиональной принадлежностью.

8. Трудности в общении юношей и девушек делятся на базовые (трудности вступления в контакт, в эмпатии; связанные с отсутствием положительной установки на другого человека, неадекватная самооценка другого, повышенной эмоционально-личностной зависимостью от партнеров по общению); содержательные (связанные с недостатком коммуникативных знаний, трудности прогнозирования, планирования, самоконтроля, перестройки коммуникативной программы); инструментальные (неумение эффективно реализовывать на практике намеченные программы коммуникативных действий; трудности построения диалога); рефлексивные (трудности самоанализа, самонаблюдения, самовыражения, самоизменения).

9. Причинами затрудненного общения являются: застенчивость, робость, неуверенность в себе или враждебность, агрессивность, замкнутость, острое переживание одиночества, низкий самоконтроль и самоуважение, напряженность и неестественность; чрезмерная интровертированность, гиперсензитивность, мучительное чувство одиночества, аутистичность, низкая контактность, адаптивность коммуникативную несовместимость с партнерами, которые не вызывают симпатии, трудности самоконтроля, отсутствие самоуважения; непонимание взрослыми внутреннего мира юноши, их ложные или примитивные представления об их переживаниях, мотивах тех или иных поступков, стремлениях, ценностях.

10. Способом решения проблемы затрудненного общения является создание на основе личностно-деятельностного подхода модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, обладающая свойствами целостности и уровневости. Сущностной характеристикой данной модели является интеграция ее компонентов: целевого, содержательного, процессуального, инструментального, критериально-результативного, реализация которых позволит перевести молодого человека в роль субъекта продуктивного общения.

11. Логика коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, выделение стадий данного процесса основываются на закономерностях формирования навыков. Реализация стадий этого процесса включает непрерывное «погружение» молодых людей коммуникативную среду, где происходит активизация процессов усвоения коммуникативных знаний, умений с учетом прошлого опыта студентов, их личностных особенностей. Механизмами формирования субъекта незатрудненного общения являются получение обратной связи и рефлексия.

12. Приоритетными методами коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте являются активные методы обучения, которые позволяют проводить обучение в ситуациях, приближенных к реальным, преодолевать сопротивление ранее сформированных стереотипов поведения, осуществлять сообщение знаний и обучение умениям их практического пользования.

Глава 2. Опытнo-поисковая работа по коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте

2.1 Цели, задачи, методы опытнo-поисковой работы и анализ результатов диагностики представлений юношей и девушек о себе и другом как о субъекте общения

Цель исследования – изучить представление юношей и девушек о себе как субъекте общения, а также причины и проявлений коммуникативных трудностей в юношеском возрасте.

В соответствии с поставленной целью были сформулированы следующие **задачи исследования**:

1. Осуществить анализ результатов диагностики, направленной на изучение представлений юношей и девушек о себе как субъекте общения, выявление причин и проявлений коммуникативных трудностей в общении в юношеском возрасте.

2. Разработать программу тренинга по коррекции затрудненного общения юношей и девушек.

Исследование проводилось среди студентов 1–3 курсов Копейского техникума легкой промышленности (ГОУ СПО «Копейский техникум легкой промышленности»). В опросе принимали участие 37 человек, возраст 18-21 год. Респонденты имеют незаконченное среднее профессиональное образование.

Для диагностики представлений будущих специалистов по социальной работе о себе и о клиенте как субъекте затрудненного общения были использованы следующие методики:

– методика В.А. Лабунской «Социально-психологические характеристики субъекта общения» [40, с. 66-67] (Приложение 1);

– анкета «Изучение причин и проявлений затрудненного общения» (Приложение 2).

Методика «Социально-психологические характеристики субъекта общения» В.А. Лабунской направлена на сравнение содержания и объема

представлений о трудном партнере в соответствии с различными ролевыми позициями, выявляет устойчивые, типичные психологические трудности общения и соответственно представления о субъекте затрудненного общения и вариативные, появляющиеся в связи с изменением ролевой позиции партнера (Приложение 1).

В опроснике представлены пять групп характеристик общения. Каждая группа включает как позитивные, так и негативные черты, определяющие его эффективность. Суммарная оценка степени влияния различных групп характеристик позволяет выявить степень индивидуальной или групповой чувствительности к определенным сторонам общения («Профиль психологических трудностей общения»), установить степень сензитивности к позитивным и негативным чертам общения, создать «портрет» оптимального или трудного партнера с точки зрения субъекта или группы.

Максимальная оценка каждой группы психологических трудностей общения равна 75 баллам.

Первая группа (I) включает экспрессивно-речевые (ЭР) особенности партнеров. К ней относятся суждения 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45, 49, 53, 57.

Вторая группа (II) характеристик отражает социально-перцептивные (СП) особенности партнеров. К ней относятся суждения 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 54, 58. Третья группа (III) включает суждения, описывающие отношения – обращения (ОО) партнеров друг к другу. К ней относятся суждения 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47, 51, 55, 59.

Четвертая группа (IV) состоит из суждений, раскрывающих умения и навыки организации взаимодействия (НВ). Ее образуют суждения 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56, 60.

Отдельная группа характеристик (V) дает представление о влиянии на возникновение трудностей общения таких параметров, как интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей

общения, возраст, пол, статус (УО). Ее образуют суждения 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68.

Первичная обработка данных состоит из суммирования баллов внутри каждой группы характеристик. Затем полученный показатель по каждой группе переводится в 20-балльную шкалу. Коэффициент перевода для I–V групп признаков равен 0,27, для V группы – 0,53. Перевод в 20-балльную систему осуществляется умножением суммарного показателя на соответствующий индекс. Результаты переносятся на график, который имеет следующий вид: на вертикальной прямой располагаются показатели в 20-балльной системе, на горизонтальной – наименование групп характеристик трудностей общения (ЭР, СП, ОО, НВ, УО). График представляет собой «Профиль психологических трудностей общения» каждого из участников исследования или группы в целом.

На основе соотношения степени оценки каждой группы характеристик определяется тип «Профиля психологических трудностей общения». Суждения, получившие оценку 4–5 баллов, выписываются отдельно, затем подсчитывается их частота в данном диапазоне.

Те суждения, которые 50 –75% участников исследования оценивались как очень сильно (5 бал.) или сильно (4 бал.) затрудняющие процесс общения, включаются в «портрет трудного партнера общения». Так составляется групповое представление о субъекте затрудненного общения. На основе анализа этих представлений определяются характеристики общения партнера, по отношению к которым наблюдается повышенная чувствительность, и устанавливаются количественные и качественные различия «портретов» в зависимости от изучаемых детерминант затрудненного общения.

Сравнением содержания и объема представлений о трудном партнере в соответствии с различными ролевыми позициями выявляются устойчивые, типичные психологические трудности общения и соответственно представления о субъекте затрудненного общения и

вариативные, появляющиеся в связи с изменением ролевой позиции партнера.

Бланк для ответов по опроснику «Социально-психологическая характеристика субъекта общения» представлен в Приложении 3.

Анкета «Изучение причин и проявлений затрудненного общения» разработана самостоятельно, на основе анализа научной литературы по проблеме затруднений в общении юношей и девушек. Данная анкета содержит закрытые и открытые вопросы, с помощью которых выявляются причины возникновения коммуникативных трудностей, так и предлагается выбрать те затруднения и причины их возникновения, с которыми чаще всего юноши сталкиваются (Приложение 2).

Цель каждого вопроса анкеты:

Вопрос 1 – выявить «направленность затрудненного общения» / партнера по затрудненному общению.

Вопрос 2 – с кем не возникает проблем в общении (незатрудненное общение / возрастные предпочтения в общении).

Вопрос 3 – выявить предпочтения в дружбе, привязанности.

Вопрос 4 – с кем неприятно общаться / партнер по затрудненному общению.

Вопрос 5 – с кем дружит, с кем доверительные отношения.

Вопрос 6 – с кем респондент не находит взаимопонимания.

Вопрос 7 – выявить друга по общению (с кем наиболее доверительные отношения).

Вопрос 8 – к кому обратиться за помощью в трудной жизненной ситуации.

Вопрос 9 – к кому обратиться за помощью в трудной учебной ситуации.

Вопрос 10 – дружеские симпатии.

Таким образом, для изучения затруднений в общении мы будем использовать специально разработанную анкету и методику В.А. Лабунской.

Проведенная диагностика с помощью разработанной анкеты и методики В.А. Лабунской позволили нам прежде всего описать представления юношей и девушек – студентов техникума – о себе и о другом как субъекте общения, во-вторых, составить портрет субъекта затрудненного общения – сверстника и родителя, выделить особенности каждого субъекта и различия в трудностях общения в зависимости от статуса партнера.

Рассмотрим результаты анкетирования.

В таблице 1 представлено распределение ответов на первый вопрос анкеты (Приложение2).

Таблица 1

Распределение ответов респондентов на вопрос
«У меня чаще всего возникают проблемы в общении с....»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителями	10	27
б. Родственниками	7	19
в. Друзьями	4	11
г. Однорूपниками	7	19
д. Преподавателями	5	14
е. Другое	4	11

Результаты анкетирования говорят о том, что у студентов колледжа нет ярко выраженного субъекта затрудненного общения, с кем у них в процессе коммуникации возникают проблемы. В то же время более одной четвертой части опрошиваемых отметили в качестве таких родителей (27%). По 19% респондентов указали на родственников и однорупников как трудных партнеров по общению, 14% студентов назвали преподавателей, по 11% – своих молодых людей (мужей) и друзей.

Интереснее всего молодым людям общаться с друзьями (68%), все остальные субъекты общения практически не интересны. Наименьший

интерес представляют преподаватели (3%) и собеседники в интернете (6%) (таблица 2).

Таблица 2

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Интереснее всего мне общаться с...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителями	1	3
б. Родственниками	1	3
в. Друзьями	25	68
г. Одногруппниками	3	8
д. Преподавателями	1	3
е. Собеседниками в интернете	2	5
ж. Другое	6	16

На третий вопрос о том, с кем больше нравится проводить свободное время, студенты ответили так: преимущественно с друзьями (62%), одну четвертую часть респондентов привлекает времяпрепровождение в интернете (22%), чуть меньше с родителями (16%). Ни один из студентов не указал на преподавателей, и, что интересно, всего один на одногруппников (таблица 3).

Таблица 3

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Мне больше всего нравится проводить свободное время с...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителями	6	16
б. Родственниками	2	5
в. Друзьями	23	62
г. Одногруппниками	1	3
д. Преподавателями	0	0
е. В социальных сетях	8	22
ж. Другое	4	11

Молодые люди стараются избегать общения чаще всего с преподавателями (35%), родственниками (24%), родителями (16%). Словом, чаще всего со взрослыми людьми (таблица 4).

Таблица 4

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Я стараюсь избегать общения с...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителями	6	16
б. Родственниками	9	24
в. Друзьями	1	3
г. Одногоруппниками	5	14
д. Преподавателями	13	35
е. Другое	3	8

Секреты молодежь доверяет прежде всего друзьям, но таких менее половины (35%). Одна треть студентов делятся секретами с родителями (30%), некоторые с сестрами, братьями, бабушками или дедушками родственникам (16%) (таблица 5).

Таблица 5

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Свои секреты я могу доверить ...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителям	11	30
б. Родственникам	6	16
в. Друзьям	13	35
г. Одногоруппникам	1	3
д. Преподавателям	0	0
е. Собеседникам в социальных сетях	2	5
ж. Другим людям	9	24

По мнению юношей и девушек, не разделяют их точку зрения чаще всего родители (32%), реже – собеседники в соцсетях (16%), друзья (14%) (таблица 6).

Таблица 6

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Мою точку зрения чаще всего не разделяют ...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родители	12	32
б. Родственники	4	11
в. Друзья	5	14
г. Одногоруппники	3	8
д. Преподаватели	2	5
е. Собеседники по социальным сетям	6	16
ж. Другое	3	8

Лучше всего понимают молодых людей друзья (59%), затем – родные (27%) (таблица 7).

Таблица 7

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Лучше всего меня понимают ...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родители	10	27
б. Родственники	2	5
в. Друзья	22	59
г. Одногруппники	1	3
д. Преподаватели	0	0
е. Мои друзья по общению в интернете	3	8
ж. Другое	4	11

Если случается беда или возникают проблемы, молодые люди обращаются в большинстве своем к родителям (59%), почти одна треть опрошиваемых – к друзьям (30%), некоторые к родственникам (16%) (таблица 8).

Таблица 8

Распределение ответов респондентов на вопрос
«В трудной жизненной ситуации я обращусь за помощью к ...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителям	22	59
б. Родственникам	6	16
в. Друзьям	11	30
г. Одногруппникам	3	8
д. Преподавателям	0	0
е. Моим друзьям по общению в интернете	1	3
ж. Другим людям	2	5

При возникновении проблем в учебе за помощью идут в основном к преподавателям (57%), 25% к одногруппникам, 19% – к родителям. Никогда молодые люди не обращаются к собеседникам по социальным сетям (таблица 9).

Таблица 9

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Если у меня возникнут проблемы в учебе, я обращусь к ...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителям	7	19
б. Родственникам	2	5
в. Друзьям	5	14

г. Одногоруппникам	9	25
д. Преподавателям	21	57
е. К моим друзьям по общению в интернете	0	0
ж. Другим людям	0	0

На день рождения студенты позвали бы друзей (68%), менее половины родителей (32%) и родственников (27%). Некоторые бы позвали одногоруппников, своих молодых людей. Ни один студент не рассматривает преподавателя как участника своего дня рождения (таблица 10).

Таблица 10

Распределение ответов респондентов на вопрос
«На свой день рождения я бы пригласил(а) ...»

Варианты ответов	Кол-во	%
а. Родителей	12	32
б. Родственников	10	27
в. Друзей	25	68
г. Одногоруппников	6	16
д. Преподавателей	0	0
ж. Других людей	4	11

Полученные данные позволили сделать следующие выводы:

1. Молодые люди как субъекты общения предпочитают контактировать со сверстниками, с ними действительно интересно, именно с ними они делятся секретами, лучше всего понимают друг друга, их готовы преимущественное большинство позвать на день рождения.

2. Субъекта затрудненного общения ярко выраженного нет, но каждый третий молодой человек отмечает несовпадение взглядов с родителями (6 вопрос анкеты), каждый четвертый указывает на то, что чаще всего проблемы возникают именно с ними. Вообще взрослые (родители, особенно преподаватели) создают условия для трудностей в общении.

3. Выбор ответов молодежи говорит о стремлении их к интимно-личностному общению со сверстниками, в их тесные контакты также вписываются родители, к которым они готовы прежде всего обратиться за

помощью, но иногда и поделиться секретами. В интимно-личностном общении практически не участвуют одноклассники и нет места педагогам. Но в то же время для решения учебных проблем эти два субъекта общения (педагоги и одноклассники) выбраны молодыми людьми в качестве первоочередных, к кому они обратятся.

Для подтверждения и расширения сведений о молодых людях как субъектах общения, выявления характеристик субъекта затрудненного общения для лиц юношеского возраста – студентов колледжа – использовалась методика В.А. Лабунской (Приложение 1).

Оценивая каждую группу характеристик и степень чувствительности к отдельно взятым показателям общения, было выявлено, что наибольшее количество характеристик оцененных на 5 и 4 балла (как очень сильно и сильно затрудняющих общение) встретилось в группе суждений, описывающих отношения–обращения друг к другу (таблица 11, Приложение 4).

По мнению юношей и девушек «трудный партнер по общению» относится к другим людям (ко мне) властно (76%) и высокомерно (68%). К характеристика, к которым также чувствительны студенты колледжа, являются: неприязненное и подозрительное отношение к людям (43%).

Таблица 11

Суждения, описывающие отношения-обращения партнеров друг к другу

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %	
	Кол-во выборов	%
3.	12	32
7.	19	51
11.	16	43
15.	28	76
19.	25	68

Окончание таблицы 11

27.	14	38
31.	7	19
35.	9	24
39.	8	22
43.	4	11
47.	12	32
51.	6	16
55.	7	19
59.	11	30

Также не остается без оценки такая характеристика, как безразличное отношение к другому (32%). При этом не затрудняет общение доверие, стремление собеседника понравиться, жестикуляция и мимика в процессе выражения своего отношения.

Повышенное внимание молодых людей к таким показателям, как властное отношение к другим людям, высокомерие партнера по общению говорит об оценке их как факторов, не способствующих налаживанию отношений, зарождению дружбы, поддержанию межличностного теплого общения.

Также высокие результаты получились в 4 группе характеристик – умения и навыки организации взаимодействия (таблица 12).

Таблица 12

Суждения, раскрывающие умения и навыки организации взаимодействия

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %	
	Кол-во выборов	%
4.	18	40
8.	25	68
12.	11	30
16.	12	32
20.	14	38
24.	14	38
28.	19	51
32.	5	13
36.	7	19
40.	4	11
44.	8	22
48.	3	8
52.	8	22
56.	9	24
60.	9	24

В общении молодых людей «трудный собеседник» имеет привычку перебивать (68%), стремится навязать свое мнение (51%). Также чувствительны молодые люди к таким проявлениям собеседника по общению, как доминирование в общении (желание больше говорить, чем слушать, стремление занимать в общении ведущую позицию), неумение аргументировать свои замечания, предложения; неумение выйти из общения, вовремя его прекратить, концентрация внимания на собственных чувствах и мыслях (Приложение 4).

В то же время, по мнению респондентов, не возникнет трудностей в общении и взаимодействии, а, наоборот, будут приветствоваться такие характеристики как умение слушать, вести диалог, беседовать, умение

вовремя выйти из общения, прекратить, учитывая ситуацию и состояние другого человека, принять точку зрения другого человека.

В таблице 13 (Приложение 4) представлены данные по группе социально-перцептивных особенностей партнеров (СП).

Таблица 13

Социально-перцептивные особенности партнеров

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %	
	Кол-во выборов	%
2.	17	46
6.	13	38
10.	11	30
14.	8	22
18.	7	19
22.	12	32
26.	11	30
30.	21	57
34.	5	13
38.	10	27
42.	9	24
46.	5	13
50.	8	22
54.	8	22
58.	18	49

Многие характеристики этой группы не выбраны молодыми людьми в качестве чувствительных показателей в общении. Является затрудняющей общение привычка судить о человеке по внешности. Больше половины юношей и девушек против оценки собеседника по внешним данным, как сказать «по одежке» (57%). Скорее всего это связано с их возрастом и возникающими в жизни ситуациями, когда их внешность является поводом для умозаключений сверстников.

Также показательны характеристики, на которые указали около половины респондентов: неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности (46%), стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении (49%).

Интересно, что в этой группе много характеристик, которые несколько не затрудняют молодежь при общении, это: умение поставить себя на место другого человека (54%), «читать» по лицу чувства и намерения другого человека (46%), умение демонстрировать свое понимание особенностей другого человека (43%), умение точно оценивать чувства и настроения другого человека (40%). Это характеристики субъекта оптимального общения с точки зрения респондентов.

Группу характеристик экспрессивно-речевые особенности партнеров юноши и девушки оценили следующим образом (таблицы 14).

Таблица 14

Экспрессивно-речевые особенности партнеров

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %	
	Кол-во выборов	%
1.	10	27
5.	15	40
9.	14	38
13.	11	30
17.	9	24
21.	6	16

25.	18	49
29.	10	27
33.	7	19
37.	11	30
41.	14	38
45.	16	43
49.	10	27
53.	4	11
57.	10	27

Представленные результаты говорят о том, что экспрессивно-речевые особенности партнеров не являются показателями партнера затрудненного общения. Следует отметить, что почти около половины молодых людей (49%) отметили приятную внешность как нечувствительный показатель в общении, одна треть (38%) все-таки выделили его как своего рода раздражитель, показатель, влияющий на появление трудностей в общении. Это характерный показатель для юношеского возраста – периода дружбы и влюбленности, когда молодых людей внешность может смущать, стеснять. Интересно, что только 5 респондентов (19%) не затрудняют частые прикосновения, всех остальных они волнуют и поэтому отмечены в основном как факторы, средне и слабо затрудняющие общение. Это же можно сказать о такой характеристике, как застывшая поза и неподвижное лицо. Студенты этим выбором отмечают важность для них невербальных средств общения.

В таблице 15 и Приложении 4 даны результаты по группе суждений, которые дают представление о влиянии на возникновение трудностей общения таких параметров, как интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, возраст, пол, статус.

Влияние параметров на возникновение трудностей общения
(интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей
общения, возраст, пол статус)

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %	
	Кол-во выборов	%
61.	10	27
62.	16	43
63.	17	46
64.	15	40
65.	13	35
66.	12	32
67.	10	27
68.	8	22

Ответы молодых людей и девушек говорят о том, что интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, возраст, пол статус не воспринимаются молодым как затрудняющие общение, хотя ряд характеристик отмечены молодежью: большие временные промежутки в общении с партнером, присутствие посторонних лиц, одновременное общение с группой лиц им не нравятся.

Оценивая результаты проведенной методики, в которой в качестве субъекта затрудненного общения выступили сверстники, портрет субъекта затрудненного общения нарисовался следующий: это девушка или молодой человек выражение лица которого не соответствует словам, который стремится судить о собеседнике по внешности и оценивает людей на основе представлений, сложившихся в его окружении. Это подозрительный, властный и высокомерный сверстник, с большим желанием занимать в общении ведущую позицию и навязывать свою точку зрения, любящий больше говорить, чем слушать, а также имеющий привычку перебивать разговор.

Молодежь как субъект общения мы оценивали во взаимодействии с родителями, что позволило отметить характеристики родителей, затрудняющие общение с молодыми людьми

При оценке всех групп характеристик и выявлении степени чувствительности к отдельно взятым показателям общения, было отмечено, что общение с родителями практически не содержит характеристик, описывающих партнера затрудненного общения: не встретилось очень высоких показателей, набравших к 75% выборов, даже нет показателей переступивших 50% порог.

Опишем каждую группу последовательно, отмечая характеристики, на которые респонденты отреагировали как на волнующие их в общении (более 75% опрошиваемых), при низком проценте респондентов, которые по данному показателю ответили «не затрудняет» (Приложение 5).

Экспрессивно-речевые особенности партнеров-родителей юноши и девушки оценили следующим образом (таблица 16).

Таблица 16

Экспрессивно-речевые особенности партнеров

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %			
	Очень сильно, сильно затрудняет	%	Не затрудняет	%
1.	7	19	12	32
5.	15	40	3	8
9.	9	24	12	32
13.	8	22	1	2
17.	7	19	2	5

Окончание таблицы 16

21	10	27	15	40
25.	9	24	9	24
29.	9	24	10	27
33.	13	35	8	22
37.	5	13	16	43
41.	9	24	10	27
45.	7	19	13	35
49.	6	16	17	46
53.	4	11	15	40
57.	14	38	11	30

Из результатов видно, что в общении с родителями на уровне экспрессии молодых людей «напрягают» такие проявления, как застывшая поза, неподвижное лицо (40%). Юношам не нравятся частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу) (38%), а также систематическое передвижение во время общения (35%). В то же время следует отметить, что вялая и невыразительная жестикуляция почти около половины респондентов не беспокоит (40%). Спокойно относятся большинство молодых людей к зрительному контакту (43%), интенсивной жестикуляции (46%).

Группа социально-перцептивных особенностей партнеров (СП) представлена в таблице 17 (Приложение 5).

Студентам колледжа больше всего не нравится в родителях-партнерах по общению неумение поставить себя на место другого человека, ошибки в оценке чувств и настроений другого человека, отсутствие проницательности (49%), стремление относить людей к определенному типу (43%).

Социально-перцептивные особенности партнеров

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %			
	Очень сильно, сильно затрудняет	%	Не затрудняет	%
2.	4	11	9	24
6.	18	49	4	11
10.	8	22	16	43
14.	5	13	9	24
18.	10	27	10	27
22.	16	43	6	16
26.	11	30	9	24
30.	12	32	12	32
34.	5	13	17	46
38.	7	19	15	40
42.	10	27	11	30
46.	1	2	20	54
50.	10	27	11	30
54.	12	32	11	30
58.	12	32	6	16

Отмечая, что их не беспокоят умения демонстрировать свое понимание особенностей другого человека, поставить себя на место другого человека, а также неумение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека, юноши и девушки говорят о том, что в их жизни данный факт ценится в общении с родителями, и такие проявления наблюдается студентами в общении с родителями не часто (не более 22% опрошенных указали на наличие данных явлений).

В группе суждений, описывающих отношения-обращения друг к другу также нет характеристик затрудненного общения (таблица 18).

Таблица 18

Суждения, описывающие отношения-обращения партнеров друг к другу

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %			
	Очень сильно, сильно затрудняет	%	Не затрудняет	%
3.	17	46	6	16
7.	11	30	2	5
11.	10	27	8	22
15.	12	32	7	19
19.	13	35	8	22
23.	8	22	12	32
27.	5	13	11	30
31.	3	8	13	35
35.	7	19	14	38
39.	5	13	10	27
43.	3	8	12	32
47.	5	13	17	46
51.	7	19	16	43
55.	9	24	15	40
59.	8	2	9	24

По мнению юношей и девушек, со стороны родителей как партнеров по общению более всего их контакты затрудняет безразличие (безразличное отношение к другому человеку (ко мне) 46%). Другие характеристики не приблизились к рубежу 50%, что говорило бы о затрудненном общении. Можно сказать, что в общении с родителями более 30% ребят беспокоят высокомерное, властное и подозрительное отношение со стороны родителей. При этом их не беспокоит почтительное, дружеское, заинтересованное отношение, излишняя жестикуляция, мимика, интонирование. Следует отметить, что в этой группе характеристик больше половины оценены ответом не затрудняет от 30% до 46 % респондентов.

Результаты 4 группы характеристик – умения и навыки организации взаимодействия представлены в таблице 19.

Таблица 19

Суждения, раскрывающие умения и навыки организации
взаимодействия

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %			
	Очень сильно, сильно затрудняет	%	Не затрудняет	%
4.	15	40	3	8
8.	16	43	12	32
12.	8	22	4	11
16.	6	16	6	16
20.	7	19	10	27
24.	10	27	11	30
28.	17	46	8	22
32.	5	13	9	24
36.	6	16	14	38
40.	6	16	20	54
44.	4	11	9	24
48.	3	8	23	62
52.	7	19	10	27
56.	10	27	13	35
60.	6	16	8	22

Во взаимодействии с родителями молодые люди не принимают их желание навязать свою точку зрения (46%), желание больше говорить, чем слушать (40%), привычка перебивать разговор (43%) (Приложение 2). Приветствуются такие характеристики как умение принять точку зрения другого человека умение слушать, вести диалог, беседовать, умение вовремя выйти из общения, прекратить, учитывая ситуацию и состояние другого человека, принять точку зрения другого человека, также умение меньше говорить, а больше слушать, умение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку. При этом молодые люди не претендуют на стремление занять в общении лидирующую позицию по отношению к родителям, по сравнению с ровесниками.

В таблице 20 и Приложении 5 даны результаты по группе суждений, которые дают представление о влиянии на возникновение трудностей общения таких параметров, как интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, возраст, пол, статус.

Влияние параметров на возникновение трудностей общения
(интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей
общения, возраст, пол статус)

Коммуникативные характеристики субъекта затрудненного общения	Количество выборов, %			
	Очень сильно, сильно затрудняет	%	Не затрудняет	%
61.	7	19	17	46
62.	15	40	8	22
63.	16	43	7	19
64.	9	24	16	43
65.	5	13	16	43
66.	7	19	17	46
67.	8	22	10	27
68.	9	24	11	30

Ответы молодых людей и девушек говорят о том, что интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, возраст, пол статус не воспринимаются молодым как затрудняющие общение с родителями, хотя ряд характеристик ими отмечены как чувствительные: большие временные промежутки в общении с партнером, присутствие посторонних лиц. При этом, по сравнению с общением со сверстникам, одновременное общение с группой лиц уже не отмечено.

Оценивая результаты проведенной методики, в которой в качестве субъекта затрудненного общения выступили родители, можно сказать следующее: родители для студентов колледжа не являются субъектом затрудненного общения, но все же есть характеристики, выделенные более одной третей молодых людей, которые мешают в общении: застывшая поза, неподвижное лицо, систематические передвижения во время общения; частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу); неумение первых поставить себя на место другого человека, стремление относить людей к определенному типу и оценивать на основе представлений, сложившихся в его окружении; безразличное,

высокомерное и властное отношение к ним, а также желание навязывать свою точку зрения, привычка перебивать разговор, больше говорить, чем слушать; большие временные промежутки в общении с партнером и присутствие посторонних лиц.

Сравнением содержания и объема представлений о трудном партнере в соответствии с различными ролевыми позициями были выявлены устойчивые, типичные психологические трудности общения учащейся молодежи – студентов колледжа (таблица 21).

Таблица 21

Содержания и объем представлений юношества о трудном партнере
в соответствии с различными ролевыми позициями

Группы характеристик	Сверстники как субъекты общения		Родители как субъекты общения	
	Характеристик и субъекта затрудненного общения	Затрудняющие общение	Характеристики субъекта затрудненного общения	Затрудняющие общение
Экспрессивно-речевые	Не отмечены	1. Несоответствие выражения лица партнера его словам 2. Приятная внешность 3. Застывшая поза, неподвижное лицо 4. Длительные паузы в речи - быстрый темп	Не отмечены	1. Застывшая поза, неподвижное лицо 2. Частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу) 3. Систематические передвижения во время общения
Социально-перцептивные	Привычка судить о человеке по его внешности	1. Стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении 2. Неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности 3. Неумение поставить себя на место другого человека	Не отмечены	1. Неумение поставить себя на место другого человека 2. Стремление относить людей к определенному типу 3. Стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении

Окончание таблицы 21

Отношения – обращения	1.Высокомерное отношение к другим людям (ко мне) 2.Властное отношение к другим людям (ко мне) 3.Подозрительное отношение к другим людям (ко мне)	1.Требовательное отношение к другим людям (ко мне) 2.Неприятное (враждебное) отношение к другим людям (ко мне) 3.Страх быть смешным в глазах других людей	Не отмечены	1.Безразличное отношение к другому человеку (ко мне) 2.Высокомерное отношение к другим людям (ко мне) 3.Властное отношение к другим людям (ко мне)
Навыки организации взаимодействия	1.Привычка перебивать разговор 2. Желание навязывать свою точку зрения	1.Желание больше говорить, чем слушать 2.Неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку 3.Стремление занимать в общении ведущую позицию	Не отмечены	1.Желание навязывать свою точку зрения 2.Привычка перебивать разговор 3.Желание больше говорить, чем слушать
Интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, возраст, пол, статус	Не отмечены	1.Большие временные промежутки в общении с партнером 2.Присутствие посторонних лиц 3.Одновременное общение с группой лиц	Не отмечены	1.Большие временные промежутки в общении с партнером 2.Присутствие посторонних лиц

Молодые люди категоричны по отношению к своим сверстникам, именно в них они видят черты субъекта, затрудняющего общение. Больше всего у них претензий к партнерам по общению на уровне отношений, в которых они не приемлют высокомерное, властное и подозрительное отношение к себе и людям. Как следствие, затрудняющими общение выделены навыки взаимодействия: навязывать свою точку зрения и перебивать разговор. Данные характеристики не согласуются со стремлением к самоидентичности, самоутверждению.

Значительную роль в юности играет внимание к своей внешности, но привычка судить о человеке по его внешности, вызывает в общении сильную реакцию со стороны юношей и девушек. Данный факт говорит о том, что для молодежи более важны оценка внутреннего содержания

человека и потребность в том, чтобы их не судили по «одежке». Эти характеристики в большинстве своем являются отличительными для общения со сверстниками.

Если сравнивать характеристики, которые затрудняют общение со сверстниками и родителями молодых людей, то можно отметить, что в общении и с теми, и с другими их будет «напрягать» застывшая поза, неподвижное лицо, стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении, неумение поставить себя на место другого человека, высокомерное, властное отношение к другим людям (ко мне); желание больше говорить, чем слушать, большие временные промежутки в общении с партнером и присутствие посторонних лиц.

Следует отметить, ссылаясь на данные таблицы 21, что отличительными от общения с родителями, с ровесниками стали следующие характеристики. Это приятная внешность, которая, скорее всего, смущает стеснительных, не уверенных в себе представителей молодежи. Также в общении со сверстниками отмечены речевые характеристики: длительные паузы в речи или, наоборот, быстрый темп. Согласуется с названной выше характеристикой общения «привычка судить о человеке по его внешности» – «неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности», что еще раз подтверждает беспокойство молодых людей по поводу оценки внутреннего и внешнего. В общении молодых отмечено требовательное отношение к другим людям (ко мне), что, наверное, связано со стремлением молодежи добиваться от другого того, что нужно. В то же время отмечена в качестве затрудняющей характеристики только в отношении сверстников «Неприятное (враждебное) отношение к другим людям (ко мне)», «Страх быть смешным в глазах других людей». Эти характеристики субъекта общения раскрывают особенности молодежной среды, в которой пребывают респонденты. По-видимому, она не очень доброжелательна.

Молодых людей в собеседниках не устраивает неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку. Скорее всего это связано с сформировавшимися стереотипами общения, обращения по отношению к студентам, которые последних не устраивают. Также только сверстников касается такая характеристика, как стремление занимать в общении ведущую позицию. Именно в молодежной среде, в межличностном общении сверстников этот показатель оказался значимым, поскольку стремление одних превалировать в общении, мешает самоутверждаться другим.

Одновременное общение с группой лиц также отличительный показатель для общения со сверстниками. Он подтверждает стремление молодых людей к интимно-личностному общению. Возникновение «третьего лишнего» становится угрозой для достижения целей общения.

Для общения с родителями особенными явились характеристики только из первых трех групп: частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу), систематическое передвижение во время общения, стремление относить людей к определенному типу, безразличное отношение к другому человеку (ко мне). Данные характеристики говорят о том, за что не любят молодые люди старшее поколение: за обобщения (вы все такие, вы сейчас все...), за стремление вторгнуться в личное пространство молодого человека, от чего молодые люди «ершатся», просят не трогать их вещи, не заходить в их комнату. Фактом оказалось то, что молодые люди отметили и равнодушие как черту, характеризующую отношение современных родителей к ним, в том числе и к родительству. Как мешающая общению выделена характеристика передвижение во время общения. Возможно, части современных родителей молодых людей свойственно такое поведение в общении с детьми. Возможно, эта суетливость – замена словам, излишняя импульсивность, неумение высказать все в спокойной манере.

Резюме.

1. Несмотря на стремление молодых людей к общению со сверстниками, с которыми у них общие интересы и тайны, они же являются и субъектом затрудненного общения.

2. Портрет молодого человека как субъекта затрудненного общения таков: это высокомерный, властный и подозрительный молодой человек, стремящийся навязать свою точку зрения и перебить разговор.

3. Молодым людей в общении со сверстниками мешает застывшая поза, неподвижное лицо, стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении, неумение поставить себя на место другого человека; желание больше говорить, чем слушать, большие временные промежутки в общении с партнером и присутствие посторонних лиц.

4. В отличие от общения с родителями со сверстниками трудности возникают при: общении с ровесником(-цей) с приятной внешностью, возникновении длительных пауз в речи или, наоборот, быстрого темпа; неумении соотносить действия и поступки людей с их качествами личности, требовательном отношении к другим людям (ко мне), неприязненном (враждебном) отношении к другим людям (ко мне), страхе быть смешным в глазах других людей; неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку; стремление занимать в общении ведущую позицию; одновременное общение с группой лиц.

5. Родители для молодых людей не представляют субъект затрудненного общения, хотя проблемы чаще всего возникают именно с ними. С ними также готовы делиться секретами, именно к ним обратятся молодые люди за помощью при возникновении проблем.

6. В общении со сверстниками и с родителями много общих характеристик, затрудняющих взаимодействие: это застывшая поза, неподвижное лицо, стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении, неумение поставить себя на место другого человека, высокомерное, властное отношение к другим людям (ко мне);

желание больше говорить, чем слушать, большие временные промежутки в общении с партнером и присутствие посторонних лиц.

7. Специфичными для родителей являются: частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу), систематическое передвижение взрослых во время общения, стремление относить людей к определенному типу, безразличное отношение к другому человеку (ко мне).

2.2 Программа коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте и оценка ее эффективности

На основе проведенного исследования и полученных результатов нами была разработана программа, ориентированная на коррекцию затрудненного общения в юношеском возрасте. Эта программа является инструментом реализации разработанной и представленной в параграфе 1.3. модели коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте.

В рамках программы под коррекцией мы будем понимать психологическую помощь, направленную на исправление особенностей не соответствующей оптимальной модели психологического развития, с помощью специальных средств психологического воздействия; а также на формирование у молодых людей нужных психологических качеств для повышения их социализации и адаптации к изменяющимся жизненным условиям.

Программа коррекции направлена на оказание помощи юношам и девушкам в оптимизации процесса общения.

Цель программы – формирование субъекта незатрудненного общения в юношеском возрасте.

Задачи разработанной программы: 1) обогащение коммуникативного арсенала юношей и девушек; 2) развитие их

коммуникативной активности; 3) улучшение межличностных отношений со сверстниками и родителями.

Участники программы: юноши и девушки колледжа, их родители, психолог.

Сроки реализации программы: 1 год.

Общие характеристики программы:

Вид психологической коррекции:

– по характеру направленности: каузальная психокоррекция, направлена на источники и причины отклонений; более длительна по времени, требует значительных усилий, но более эффективна по сравнению с симптоматической коррекцией.

– по содержанию: коррекция личности; аффективно-волевой сферы; поведенческих аспектов; межличностных отношений: внутригрупповых взаимоотношений (коллективных); детско-родительских отношений.

– по форме работы с клиентом: индивидуальная (работа с клиентом один на один) и групповая (работа с клиентами со схожими проблемами, где эффект достигается за счет взаимовлияния друг на друга, взаимодействия);

– по продолжительности: длительная (на месяцы), в центре внимания личностное содержание проблем; в процессе прорабатывается множество деталей, эффект развивается медленно и носит стойкий характер.

В программе используется специальная психокоррекция – комплекс приемов, методик и организационных форм работы с клиентом или группой клиентов одного возраста, являющихся наиболее эффективными для достижения конкретных задач формирования личности, отдельных ее свойств или психических функций, проявляющихся в отклоняющемся поведении и затрудненной адаптации.

Структура программы:

Как подчеркивает А.А. Бодалев, наиболее эффективным средством помощи людям, имеющим трудности в общении, является обучение их

самоанализу как средству, способствующему саморазвитию, а также групповой социально-психологический тренинг, повышающий готовность к принятию себя и других в общении [8].

В соответствии с этой точкой зрения мы включили в разработанную программу два структурных блока, выраженных организационными формами психокоррекционной работы – это **психологическое консультирование** и **социально-психологический тренинг**.

Для разработки содержания **психологического консультирования** юношей и девушек по проблемам общения мы опирались на идеи Ю.Е. Алешиной [84]. В психологическом консультировании решались проблемы, лежащие в основе трудностей общения, выявленные в рамках проведенного исследования.

Первое направление в консультировании связано с решением проблем общения, вызванных с *неадекватными социальными установками*, лежащими в основе трудностей общения, обычно содержащими в себе неадекватные, идеализированные, ригидные представления о межличностных отношениях. К ним относятся представления о собственном превосходстве, абсолютизированные идеи о социальной справедливости, завышенные требования к окружающим, отсутствие критических требований к самому себе.

Согласно Ю.Е. Алешиной, одним из наиболее успешных способов изменения неадекватных социальных установок является *беседа* с молодым человеком, позволяющая задуматься о причинах поведения других людей, о том, что руководит ими и в конечном счете приводит к проявлению тех или иных качеств [84]. При применении этого способа, следует предварительно рассказать о том, что действия и слова человека всегда отражают его более глубокие желания и потребности. Так, например, можно спросить: «Конечно, за других отвечать трудно, но попробуйте рассказать, почему, с вашей точки зрения, одна из

однокурсниц слишком много говорит, другая командует и т.д. Что движет их поведением, зачем им это может быть нужно?».

Данный метод позволит осознать молодому человеку механизмы детерминации человеческих поступков, более глубоко понять других людей, а в конечном счете – самого себя. Расширение представлений юношей и девушек о людях, понимание того, что они не бывают просто «плохими», что их можно понять и сочувствовать, влияет на изменение позиции по отношению к окружающим с высокомерно-отрешенной (нет контактов с окружающими и быть не может, потому что они недостойны, опасны и т.д.), на кооперативную, равноправную, в которой люди – это не как носители человеческих пороков, а объекты помощи и заботы.

Также для изменения установок клиентов целесообразно провести беседу о людях, привлекая в качестве примеров различные психологические схемы, модели, ссылаясь на экспериментальные факты, которые могут служить подтверждением слов психолога-консультанта, так как «научная» информация обычно звучит для клиентов очень убедительно.

Можно предложить специально понаблюдать за теми из его окружения, кто особенно непонятен, неприятен, досаждаст. Предложить подумать над тем, каковы причины поступков (чем вызвана молчаливость одного, вспыльчивость другого, подозрительность и грубость третьего). Лучше, если объекты этих наблюдений будут не случайными, а молодой человек вместе с психологом выберут и назовут их заранее на основании того, о ком и о чем говорилось во время консультации.

Одним из приемов консультирования по проблеме затруднений в общении, связанных с неадекватными социальными установками, может быть просвещение молодых людей с помощью книг, обсуждение обыденных фактов.

Вторым направлением психологического консультирования по проблеме затрудненного общения является психологический анализ

переживаний молодых людей. Он более сложен, чем анализ установок. Переживания, возникающие у юноши или девушки и мешающие свободно общаться с другими людьми, разнообразны. Например: «Я чувствую себя очень напряженно», «Я ничего не могу сказать интересного», «Мне кажется, что я в компании лишний», «Я стесняюсь».

В процессе психологического консультирования следует уточнить, подробно расспросив молодых людей: «А почему вы напрягаетесь? Чего вы боитесь?»; «Что именно вы чувствуете, когда окружающие обращают на вас внимание или начинают внимательно прислушиваться к вашему мнению?» Вопросы могут использоваться как уточняющие, так и парадоксальные, типа: «Почему вам так важно, чтобы сказанное вами было интересным?».

Консультирование предполагает использование техники предложения альтернативных вариантов ответа, для того чтобы молодой человек мог более точно описать и представить свои чувства. Цель этих вопросов – понимание «причин» неприятных переживаний юноши или девушки, анализ их восприятия самих себя и других в процессе общения. Подобный экспресс-анализ переживаний дополняется различными заданиями и упражнениями (таблица 22).

Таблица 22

Упражнения, используемые в психологическом консультировании

Упражнение	Целевое назначение упражнения	Содержание упражнения
Проигрывание роли	Эта техника направлена на расширение представления о себе и на дискредитацию возможностей и образа идеала; понимание, насколько ценными являются собственные качества, проявляемые в общении	Предлагается сыграть роль другого в процессе общения, лучше всего того человека, который является моделью и образцом в общении, того, на кого хочется быть похожим или «победить». Сыграть роль - это значит, молодому человеку нужно вести себя по возможности поже, говорить те же слова и выражения, хмуриться и смеяться так же, как и он, и т.д. Не обязательно такая игра должна происходить в той компании, где человек встречается со своим идеалом. Лучше, чтобы это было среди других людей, тогда

		<p>перевоплощение может быть более полным. Юноше или девушке можно предложить рассказывать то, что обычно рассказывает о себе его модель от первого лица. Объяснить, зачем дается такое задание, можно так: «У каждого человека в глубине души таятся актерские способности, и если уж вам самому не дано стать другим, попробуйте сыграть роль другого, пережить то, что испытывает он (она)»</p>
--	--	--

Переориентация клиента	Эта техника помогает перестать фиксироваться на негативных переживаниях, позволяет более конструктивно использовать их; - направлена на расширение представлений молодого человека о себе, внутреннее раскрепощение, повышение спонтанности и принятия себя	Первый вариант переориентации: с молодым человеком можно поговорить о том, что многие окружающие его люди также испытывают различные трудности в процессе общения, что разобравшись в собственных переживаниях, можно лучше понимать окружающих и в случае необходимости даже помогать им, стоит только попробовать. Второй вариант переориентации: разговор о ценности негативного опыта, о том, что только преодолевая нечто негативное, перешагивая через трудности, человек развивается и достигает настоящих высот в понимании себя и окружающего мира (ценность негативного опыта подробно обсуждается во многих книгах (Франкл В. Фромм Э.).
Разработка позитивной поведенческой стратегии	Направлена на помощь клиенту реально избавиться от своих проблем. Позволяет сформировать ориентир, модель того, как следует молодому человеку, девушке вести себя в подобных ситуациях	Поведенческий анализ лучше всего проводить на материале одной-двух конкретных ситуаций общения. После обсуждения взглядов и представлений о поведении в конкретной ситуации психолог возвращается к вопросу о том, что лучше всего говорить в подобных ситуациях, стоит ли выражать свою признательность и благодарность партнеру и в какой форме. Позиция консультанта при таком поведенческом анализе несколько иная, чем в ситуациях выслушивания клиента и анализа его проблем. Он должен быть более активен, эвристичен, в случае необходимости способен сам предлагать клиенту какие-то слова и выражения, но так, чтобы тот обязательно имел возможность «примерить» их на себя. В случае необходимости консультант может даже разыграть с собеседником «сцену из жизни», демонстрируя возможные способы поведения или давая обратную связь за партнеров клиента

Данные упражнения направлены на более глубокое понимание самого себя и таким образом способствуют изменениям. Они также могут

помочь глубже прочувствовать то, что обсуждалось во время беседы, научиться регулировать и рефлексировать испытываемые чувства. Подробный анализ переживаний, затрудняющих общение, приводит к тому, что негативные аспекты в общении постепенно исчезают, что ведет к уменьшению проблем в общении. Но работу на уровне взглядов и представлений, анализ переживаний нельзя считать действенными, если в ходе консультации не обсуждается еще один очень важный уровень общения, который проявляет трудности клиента – уровень поведения. Поэтому важную роль в решении коммуникативных проблем молодых людей играет разработка позитивной поведенческой стратегии.

Изменению коммуникативного поведения в большей степени служит коммуникативный, социально-психологический тренинг (В.Н. Куницына [39], В.А. Лабунская [40], Б.Д. Парыгин [52] и др.). Проведенное исследование показало, что затрудняет общение молодых людей их неумение адекватно воспринять, оценить себя и партнера по общению, неумение слушать собеседника и стремление перебивать, отсутствие невербальных навыков общения, стремление манипулировать собеседником, навязывая свою точку зрения, неспособность проявлять эмпатию. Данные показатели, затрудняющие межличностное общение в молодежной аудитории, определили содержание коммуникативного тренинга, его формы и методики (Приложение 6).

В тренинге использованы психогимнастические упражнения, предлагаемые В.А. Лабунской [40], Н.Ю. Хрящевой [77].

Цель тренинга – овладение коммуникативными навыками и коррекция затрудненного общения юношей и девушек.

Задачи тренинга:

1. Коррекция неадекватных установок о себе и партнере по общению.
2. Развитие способности адекватно и полно воспринимать, оценивать себя и других людей.

3. Отработка эффективных вербальных и невербальных техник в общении.

4. Выработка умения противостояния манипуляции.

5. Формирования умения активного и эмпатийного слушания.

Процесс коррекции затрудненного общения в рамках тренинга включает следующие этапы:

I этап – мотивационно-диагностический:

1) ориентирование самими студентами наличного состояния затрудненного общения с помощью группы и ведущего;

2) предварительное ознакомление с целью обучения;

3) создание у молодых людей положительного отношения к овладению межличностным общением.

II этап – обучающий: формирование умений межличностного общения путем включения молодых людей в специально созданные ситуации и упражнения, направленные на развитие:

– безусловного принятия субъекта общения;

– его эмпатического понимания;

– рефлексивно-оценочных умений;

– диалогического коммуникативного воздействия;

III этап – рефлексивно-закрепляющий:

– повторение и закрепление умений общения;

– получения сведений (обратной связи) об эффективности своего общения.

IV этап – рефлексивно-прогнозирующий:

– планирование переноса и использования полученных знаний и умений в жизненные ситуации;

– оценка студентами процессов и результатов обучения продуктивному общению.

Прогнозируемые результаты. В процессе коммуникативного тренинга студенты :

- 1) сформируют адекватные установки по отношению к себе и партнеру по общению;
- 2) разовью способности адекватно и полно воспринимать, оценивать себя и других людей;
- 3) отработают эффективные вербальные и невербальные коммуникативные техники;
- 4) выработают умения противостояния манипуляции;
- 5) сформируют умения активного и эмпатийного слушания.

Условия реализации тренинга:

1. Наличие наглядного и дидактического материала в соответствии с тематикой запланированного занятия.
2. Создание атмосферы комфорта и доброжелательности, конфиденциальности.
3. Материально-техническое обеспечение: мультимедийный аппарат, канцелярские товары.

Работа группы в рамках предлагаемой нами программы строится в соответствии с **общими принципами групповой работы:**

- принцип добровольного участия: заключается в самостоятельном принятии решения в участии в работе группы;
- принцип информационной полноты: участники группы заранее знакомятся с целями работы и возможными результатами;
- принцип осознанного поведения: предполагает помощь в переориентации поведения участника с неосознанно-импульсивного уровня на осознанный на основе принятия личной ответственности за собственные действия и поступки;
- принцип постоянной обратной связи: включает непрерывное получение информации от других членов группы о возникающих в результате его действий в ходе тренинга чувствах;

– принцип оптимизации развития: в тренинге реализуется не только констатация психологических состояний каждого участника или группы в целом, но и активное вмешательство в ход тренинга, ситуации для оптимизации необходимых для формирования адекватных коммуникативных установок условий.

Место проведения:

Зал для проведения тренингов, аудитория.

Форма проведения:

Групповые занятия. Рекомендуемая частота занятий – раз в неделю по 3 часа (общая продолжительность 24 часа). Каждое занятие состоит из трех частей:

1. Вводная часть (разминка).
2. Основная часть (рабочая).
3. Завершение.

Вводная часть занятия включает в себя рефлекссию – вопросы о состоянии участников и одно разминочное упражнение. В начале каждого занятия ведущему важно почувствовать группу, диагностировать состояние участников, чтобы скорректировать план работы на день. В качестве разминки используются и различные упражнения, которые позволяют участникам переключиться от своих забот к работе в группе, активизироваться, настроиться на дальнейшую работу по определенной теме, включиться в ситуацию «здесь и сейчас». Эти упражнения группой обычно не обсуждаются.

На первом занятии на вводную часть отводится больше времени, так как нужно объяснить правила работы в группе, рассказать, о содержании и принципах работы, уделить внимание мотивации участников. Это занятие предназначено для выработки групповых норм, мотивирования, включения участников в работу, определения дальнейших действий.

Основная часть занятия включает в себя различные тренинговые упражнения, ролевые игры, мини-лекции, упражнения на релаксацию.

После каждого упражнения происходит рефлексия. Кроме основных процедур, в занятиях присутствует разминка, игры которой могут проводиться в начале, середине или конце встречи.

В конце занятий организуется рефлексия процесса работы (отношение к происходящему, собственный вклад в него и т.п.).

Содержание тренинга, направленного на изменение молодых людей о себе и партнере как субъекте общения, представлено в таблице 23. Полностью программа тренинга, направленного на изменение представления студентов колледжа о себе и партнере как субъекте затрудненного общения, представлена в Приложении 6.

Таблица 23

Содержание тренинга, направленного на изменение представления студентов колледжа о себе и клиенте как субъекте затрудненного общения

Темы занятий, №	Цель занятия	Содержание	Кол-во часов
1. Роль общения в жизни человека	1. Знакомство участников друг с другом и с правилами работы в тренинге; выяснение ожиданий и опасений участников от предстоящей работы; конкретизация цели тренинга каждого участника 2. Определить понятие общения с точки зрения психологии. 3. Знакомство с приемами активного слушания 4. Отработать техники установления контакта	Психогимнастика Упражнение на сбор информации о затруднениях в общении Мини-лекция «Общение». Упражнение «Сказка» Обсуждение игры. Упражнение на рефлексию – оценить свое отношение к занятию	3 ч.

Продолжение таблицы 23

<p>2.Техники общения с партнерами</p>	<p>1.Рассмотреть особенности вербальной коммуникации. 2. Дать понятие этики общения. 3. Изучить типичные выражения лица, сообщающие об эмоциях</p>	<p>Психогимнастика Мини-лекция о вербальной коммуникации Упражнение «Корректная критика» Обсуждение упражнения Мини-лекция о невербальной коммуникации Упражнение «Весь мир театр» Обсуждение упражнения. Психогимнастическое упражнение Упражнение на рефлексию</p>	<p>3 ч.</p>
<p>3.Особенности коммуникативного воздействия</p>	<p>1.Отработать коммуникацию с различными типами партнеров по общению. 2. Обучение формированию позитивного самоотношения</p>	<p>Психогимнастика Мини-лекция о коммуникативном воздействии Ролевая игра. Обсуждение игры. Упражнение на формирование позитивного самоотношения. Обсуждение упражнения Упражнение на рефлексию</p>	<p>3 ч.</p>
<p>4.Развитие умений эффективной коммуникации</p>	<p>1.Развить умения эффективной коммуникации. 2. Отработка навыка «Я-сообщения»</p>	<p>Психогимнастика Мини-лекция «Я-сообщение» «Ты-сообщение» Упражнение «Я должен, Я предпочитаю» Обсуждение упражнения Упражнение на формирование позитивного самоотношения Упражнение на рефлексию</p>	<p>3 ч.</p>

Продолжение таблицы 23

<p>5.Барьеры в общении</p>	<p>1.Преодоление коммуникативных барьеров в общении. 2. Преодоление психологических барьеров в общении 3. Повторение приемов активного слушания</p>	<p>Психогимнастика Дискуссия о коммуникативных барьерах Повторение навыков активного слушания. Упражнение на отработку навыков активного слушания Ролевая игра «Эффективная общение» Обсуждение упражнения Упражнение на формирование позитивного самоотношения</p>	<p>3 ч.</p>
<p>6.Манипуляции и противостояние им</p>	<p>1.Обучить распознавать манипуляцию. 2. Освоить техники противостояния манипуляции</p>	<p>Психогимнастика Мини-лекция о манипуляции Ролевая игра Обсуждение ролевой игры Мини-лекция о техниках противостояния манипуляции Рассмотрение примеров жизни Обсуждение Упражнение на рефлексию</p>	<p>3 ч.</p>
<p>7.Коммуникативные проблемы и их решения в процессе взаимодействия с партнером по общению (сверсником, родителем)</p>	<p>1.Изучить навыки коммуникативного воздействия на собеседника. 2. Освоить навыки воздействия в общении с родителями</p>	<p>Психогимнастика Мини-лекция о навыках коммуникативного воздействия Упражнение «Слушать чувства». Обсуждение упражнения Упражнение «Трудные ситуации» Обсуждение упражнения. Упражнение на рефлексию</p>	<p>3 ч.</p>

8.Отработка навыков решения конфликтных ситуаций	1. Знакомство с шестью шагами беспроблемного решения конфликтных ситуаций. 2. Отработка навыка разрешения конфликтных ситуаций. 3. Подведение итогов	Психогимнастика Упражнение на отработку навыков решения конфликтных ситуаций. Обсуждение упражнения Психогимнастическое упражнение «Рисуем автопортреты» Обсуждение Упражнение «Взмах» Обсуждение Рефлексия «Собираем Чемодан»	3 ч.
Итого			24 часа

Коррекционная работа в рамках тренинга поможет повысить готовность молодых людей к принятию себя и других в общении, поспособствует отработке необходимых навыков общения, тренировке экспрессивно-речевых умений, изменению отношения к другим людям и связанной с ним самооценки, преодолению внутренних конфликтов, активизации самосознания.

Тренинг существенно облегчит и ускорит процесс овладения знаниями, умениями и навыками эффективного межличностного общения, способствует оптимизации коммуникативных возможностей юношей и девушек, необходимых для организации полноценного, продуктивного взаимодействия с партнерами, создает возможности для более полного самопознания и самоопределения.

Оценка результативности программы была зафиксирована двумя диагностическими срезами: до ее реализации (на диагностическом этапе программы) и после реализации содержательного блока программы. Результаты отражены в таблице 24.

Таблица 24

Распределение студентов колледжа по уровням сформированности навыков незатрудненного общения на нулевом и итоговом срезе

Показатели	Уровни	Нулевой срез		Итоговый срез	
		Кол-во	%	Кол-во	%
Приемы активного слушания	высокий	7	19	16	43
	низкий	17	46	5	14
Умения эффективной вербальной и невербальной коммуникации	высокий	8	22	22	59
	низкий	20	54	6	16
Позитивное самоотношение	высокий	4	11	23	62
	низкий	24	65	5	14
Умения преодоления барьеров в общении	высокий	4	11	18	49
	низкий	22	59	7	19
Техники противостояния манипуляциям	высокий	2	5	17	46
	низкий	23	62	6	16
Умения коммуникативного воздействия на собеседника	высокий	5	14	17	46
	низкий	19	51	3	8

Таким образом, для определения эффективности реализации разработанной программы коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте нами были проведены нулевой и итоговой срезы, в результате которых была выявлена ее результативность. Результаты показали на итоговом срезе повышение уровня сформированности коммуникативных умений и навыков, свидетельствующих формировании субъекта незатрудненного общения. Количество респондентов с высоким уровнем сформированности увеличилось по всем критериям. Наиболее значимый результат по критерию позитивное самоотношение (на 51%), также значительно увеличилось молодых людей с умениями преодоления барьеров в общении (на 38%), владеющими техниками противостояния манипуляциям на 41%. Около одной трети молодых людей повысили сформированность таких умений: приемы активного слушания (на 24%),

умения эффективной вербальной и невербальной коммуникации на (27%), умения коммуникативного воздействия на собеседника (на 32%).

Опишем итоги проведения программы, которые были получены в результате опроса участвующих в ее реализации. Вот некоторые варианты ответов ребят на вопрос «Какое открытие для себя вы сделали в ходе занятий в группе?»: «Я научился слушать одноклассников»; «Я увидела и оценила свои положительные качества и недостатки»; «Я увидела своих сверстников с другой, неизвестной мне ранее стороны», «Я поняла, что каждый человек заслуживает хорошего отношения себе, так как каждый уникален, в любом из нас обязательно есть доброе начало», «Теперь я стал понимать, что на расстоянии очень трудно понять другого. Ты считаешь, что он враг, а на самом деле он друг и не надо бояться заговорить первым», «В споре можно вести себя по-разному» и др.

В целом реализация программы по коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте позволила студентам раскрыться, развить умения общаться и взаимодействовать с одноклассниками, выбирать разные стили поведения в конфликте, управлять собой и оценивать в соответствии с реальными способностями, привела нас к выводу о ее эффективности и целесообразности.

Резюме.

1. Проведенный анализ научной литературы и исследование позволили разработать программу коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, целью которой явилось формирование субъекта незатрудненного общения в юношеском возрасте, задачами стали: 1) обогащение коммуникативного арсенала юношей и девушек; 2) развитие их коммуникативной активности; 3) улучшение межличностных отношений со сверстниками и родителями.

2. Программа коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте строится на двух направлениях: психологическое

консультирование и коммуникативный тренинг, каждое из которых вносит свой вклад в решение проблемы.

3. Консультирование, являясь индивидуальной формой психокоррекции, позволяет молодым людям более глубоко понять самих себя и таким образом способствовать изменениям; позволяет научиться регулировать и рефлексировать испытываемые чувства.

4. Тренинг, направленный на изменение представления молодых людей о себе и партнере как субъекте затрудненного общения, имеет цель существенно облегчить и ускорить процесс овладения знаниями, умениями и навыками эффективного общения. Он способствует оптимизации коммуникативных возможностей молодых людей, необходимых для организации полноценного, продуктивного взаимодействия с партнерами по общению, создает возможности для более полного самопознания и самоопределения.

5. Программа тренинга, направленного на изменение представления молодых людей о себе и партнере как субъекте затрудненного общения, была разработана с учетом выявленных трудностей, возникающих в процессе коммуникации у молодежи, и продуктивных идей в формировании субъекта продуктивного общения.

Выводы по второй главе

1. Субъектом затрудненного общения в юношеском возрасте являются такие сверстники, которые демонстрируют в поведении высокомерие, властность и подозрительность, стремятся навязать свою точку зрения или перебить разговор. Молодым людям в общении со сверстниками мешают множественные характеристики, что на самом деле говорит о низком развитии социально-перцептивных способностей: низком уровне развития способности понять партнера по общению,

развития способности к эмпатии, к идентификации, психологической проницательности, к наблюдательности и т.д.

3. Родители для молодых людей не представляют субъект затрудненного общения: с ними также готовы делиться секретами, именно к ним обратятся молодые люди за помощью при возникновении проблем. Восприятие родителей как субъектов затрудненного общения связано с частыми прикосновениями, систематическими передвижениями во время общения, стремлением относить людей к определенному типу, безразличное отношение к другому.

4. Проведенный анализ научной литературы и исследование позволили разработать программу коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, направленную на формирование субъекта незатрудненного общения за счет обогащения коммуникативного арсенала юношей и девушек, развития их коммуникативной активности, улучшения межличностных отношений со сверстниками и родителями.

5. Программа коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте строится на двух направлениях: психологическое консультирование, как форма индивидуальной работы позволяющая молодым людям более глубоко понять самих себя и таким образом способствовать изменениям; коммуникативный тренинг как групповая форма работы способствует изменению коммуникативного поведения в сторону оптимального.

6. Изменению представления молодых людей о себе и партнере как субъекте затрудненного общения способствует программа тренинга, существенно облегчающая и ускоряющая процесс овладения знаниями, умениями и навыками эффективного общения. Он способствует оптимизации коммуникативных возможностей молодых людей, необходимых для организации полноценного, продуктивного взаимодействия с партнерами по общению, создает возможности для более полного самопознания и самоопределения.

Заключение

Проблема коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте важна и актуальна, поскольку позволит в будущем предупредить проблемы личностного самоопределения и профессионального становления. И если в этом возрасте специалисты не помогут освоить нормы конструктивного общения, предупредить трудности в общении, то это отразится на всех аспектах жизнедеятельности в будущем.

Учитывая актуальность исследуемой проблемы, ее теоретическую разработанность и практическую востребованность в настоящем исследовании была поставлена цель – теоретически обосновать и разработать коррекционную программу для юношества, имеющего затруднения в общении. Для достижения цели решались пять задач.

В теоретической части диссертационного исследования, решая первую задачу, мы выявили, что затрудненное общение – это социально-психологический феномен, проявляющийся только в ситуации социального взаимодействия, имеющий объективную (представлено в несоответствии цели и результата, выбранной модели общения и реально протекающего процесса) и субъективную (проявляется в различного рода переживаниях человека, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, мотивационный, когнитивный, эмоциональный диссонансы, внутриличностные конфликты и т.д.) природу.

Под субъектом затрудненного общения ученые рассматривают личность, сочетание особенностей которой объективно ведет к затруднениям в общении, но она как правило этого не осознает, даже когда последствия ее действий получают ценностно-смысловую оценку со стороны других людей.

Характеристики затрудненного общения строятся на основе понятия «оптимальное общение». Это степень выраженности затруднений, их глубина и интенсивность воздействия на результаты общения. Крайней

формой проявления трудностей в общении является конфликт. Затрудненное общение выражается в деструктивных изменениях поведения партнеров и общностей.

Затрудненное общение ребенка является механизмом онтогенеза и субъектогенеза, связанным с конструктивным или неконструктивным развитием субъекта общения. Оно может выполнять как разрушительные (препятствие процессам социализации и индивидуализации ребенка), так и созидательные (реализация позитивной роли в самопознании, самопонимании, самоопределении и самоутверждении субъекта) функции в онтогенезе.

К причинам возникновения затрудненного общения следует отнести особенности психологической природы человека и человеческих отношений. Поскольку при определенных жизненных обстоятельствах характеристики могут измениться, это говорит о возможности использования коррекционных мероприятий, способствующих превращению из субъекта затрудненного общения в личность без проблем в коммуникации.

При решении второй задачи исследования мы отметили: общение в юношеском о возрасте имеет специфические черты. Содержанием общения становятся проблемы поиска смысла жизни, познания самого себя, жизненных планов и путей их реализации, сущности взаимоотношений между людьми, поиска информации, связанной со сферой интересов и профессиональной принадлежностью; содержание и характер общения со всеми категориями партнеров определяются решением проблем, связанных со становлением и реализацией их как субъектов отношений в значимых сферах жизнедеятельности.

Трудности в общении юношей и девушек делятся на базовые (трудности вступления в контакт, в эмпатии; связанные с отсутствием положительной установки на другого человека, неадекватная самооценкой другого, повышенной эмоционально-личностной зависимостью от

партнеров по общению); содержательные (связанные с недостатком коммуникативных знаний, трудности прогнозирования, планирования, самоконтроля, перестройки коммуникативной программы); инструментальные (неумение эффективно реализовывать на практике намеченные программы коммуникативных действий; трудности построения диалога); рефлексивные (трудности самоанализа, самонаблюдения, самовыражения, самоизменения).

Причинами затрудненного общения являются: робость и застенчивость, неуверенность в себе, агрессивность, враждебность, замкнутость, острое переживание одиночества, низкие самоконтроль и самоуважение, напряженность и неестественность; чрезмерная интровертированность, мучительное чувство одиночества, низкая контактность, адаптивность коммуникативную несовместимость с партнерами, которые не вызывают симпатии, трудности самоконтроля, отсутствие самоуважения; непонимание взрослыми внутреннего мира юноши, их ложные или примитивные представления об их переживаниях, мотивах тех или иных поступков, стремлениях, ценностях.

Решая третью задачу исследования, на основе личностно-деятельностного подхода разработана модель коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, обладающая свойствами целостности и уровневости. Сущностной характеристикой данной модели является интеграция ее компонентов: целевого, содержательного, процессуального, инструментального, критериально-результативного, реализация которых позволит перевести молодого человека в субъекта продуктивного общения.

Сущность последовательность коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, выделение стадий данного процесса основываются на закономерностях формирования навыков. Реализация стадий этого процесса включает непрерывное «погружение» молодых людей коммуникативную среду, где происходит активизация процессов усвоения

коммуникативных знаний, умений с учетом прошлого опыта студентов, их личностных особенностей. Механизмами формирования субъекта незатрудненного общения являются получение обратной связи и рефлексия.

Приоритетными методами коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте являются активные методы, позволяющие проводить обучение в приближенных к реальным ситуациям, преодолевать сопротивление ранее сформированных стереотипов поведения, осуществлять сообщение знаний, обучение умениям их практического использования.

Во второй – практической главе исследования – решались четвертая и пятая задачи работы. На базе колледжа было проведено исследование (выборка 37 студентов) для решения четвертой практической задачи, в результате чего выявлено, что субъектом затрудненного общения в юношеском возрасте являются такие сверстники, которые демонстрируют в поведении высокомерие, властность и подозрительность, стремятся навязать свою точку зрения или перебить разговор. Молодым людям в общении со сверстниками мешают множественные характеристики, что на самом деле говорит о низком развитии социально-перцептивных способностей: низком уровне развития способности понять партнера по общению, развития способности к эмпатии, к идентификации, психологической проницательности, к наблюдательности и т.д.

Родители для молодых людей не представляют субъект затрудненного общения: с ними также готовы делиться секретами, именно к ним обратятся молодые люди за помощью при возникновении проблем. Восприятие родителей как субъектов затрудненного общения связано с частыми прикосновениями, систематическими передвижениями во время общения, стремлением относить людей к определенному типу, безразличное отношение к другому.

Проведенный анализ научной литературы и исследование позволили решить пятую задачу – разработать программу коррекции затрудненного общения в юношеском возрасте, направленную на формирование субъекта незатрудненного общения за счет обогащения коммуникативного арсенала юношей и девушек, развития их коммуникативной активности, улучшения межличностных отношений со сверстниками и родителями.

Программа коррекции включает два направления: психологическое консультирование (форма индивидуальной работы), позволяющее молодым людям более глубоко понять самих себя и таким образом способствовать изменениям; коммуникативный тренинг (групповая форма работы), способствующий изменению коммуникативного поведения в сторону оптимального.

Изменению представления молодых людей о себе и партнере как субъекте затрудненного общения способствует программа тренинга, существенно облегчающая и ускоряющая процесс овладения знаниями, умениями и навыками эффективного общения. Он способствует оптимизации коммуникативных возможностей молодых людей, необходимых для организации полноценного, продуктивного взаимодействия с партнерами по общению, создает возможности для более полного самопознания и самоопределения.

Таким образом, цель исследования достигнута, задачи решены.

Библиографический список

1. Алешкин, Н.И. Личностные особенности учащихся с трудностями общения: дисс. ... д-ра психол. наук / Н.И. Алешкин. – СПб., 1997. – 171 с.
2. Артишевская, Т.М. Педагогическое диалогическое общение / Т.М. Артишевская, В.Ф. Жеребкина. – Челябинск, 2006. – 94 с.
3. Архипова, И.В. Исследование социального портрета личности современного старшеклассника / И.В. Архипова // Вестник ТГУ, выпуск 8 (76), 2009. – С. 298–302.
4. Бергис, Т.А. Особенности межличностного общения лиц раннего юношеского возраста с разным уровнем интернет-зависимости / Т.А. Бергис, Л.Р. Азизова // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2015. – № 4 (23). – С. 221–224
5. Бернштейн, Н.А. Биомеханика и физиология движений / Н.А. Берштейн; под ред. В.П. Зинченко. – М.: Изд-во Институт практической психологии, Воронеж: НПО "МОДЭК", 1997. - 608 с.
6. Бескова, Т.В. Представления о социально-психологических характеристиках субъектов затрудненного общения / Т.В. Бескова // Известия Саратовского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». – 2009. – Т.9. – С. 62–68.
7. Богомаз, С.А. Модель личностного развития в юношеском возрасте по варианту гиперсоциализации / С.А. Богомаз, Н.А. Тренькаева // Сибирский психологический журнал. – 2007. – С. 55–61.
8. Бодалев, А.А. Психологические трудности общения и их преодоление / А.А. Бодалев, Г.А. Ковалев // Педагогика. – 1992. – № 5, 6. – С. 15 – 25.
9. Божович, Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте / Л.И. Божович. – М.: Просвещение, 1968. – 464 с.

10. Братусь, Б.С. Аномалии личности / Б.С. Братусь. – М.: Мысль, 1998. – 301 с.
11. Бреус, Е.Д. Психология затрудненного общения: Учебно-методический комплекс к спецкурсу / Е.Д. Бреус. – Ростов-на-Дону: ЮФУ, 2007. – 28 с.
12. Буфетов, Д.В. Формирование способности к общению у учащихся с проблемами в интеллектуальной сфере в общеобразовательной школе: автореф. дисс. ... канд. пед. наук / Д.В. Буфетов. – Самара, 2011. – 26 с.
13. Бычкова, О.А. Влюбленность как фактор возникновения коммуникативных трудностей в подростковом и юношеском возрасте / О.А. Бычкова, А.Г. Самохвалова // Вестник Костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. – 2015. – Т. 21. – С. 54–59.
14. Васильева, И.Л. Особенности организации межличностного взаимодействия у интернет-зависимых юношей / И.Л. Васильева // Вестник Башкирского университета. – 2009. – Т. 14. – №3. – С. 998–1002.
15. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга / И.В. Вачков. – М: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.
16. Волков, Ю.Г. Социология молодежи / Ю.Г. Волков, В.И. Добренько, Ф.Д. Кадария, И.П. Савченко, В.А. Шаповалов. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 576 с.
17. Выготский, Л. С. Мышление и речь / Л. С. Выготский // Собр. Соч.: В 6 т. Т.2. – М.: Педагогика, 1982. – С. 381-395.
18. Выготский, Л.С. Развитие личности и мировоззрения ребенка // Л.С. Выготский / Собр.соч. в 6 т. Т. 4. – М.: Педагогика, 1983. –С. 247-256.
19. Джиоева, О.Ф. Социально-педагогические технологии оптимального решения затрудненного общения в общеобразовательной школе и вузе / О.Ф. Джиоева: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – Владикавказ, 2007. – 23 с.

20. Добрович, А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / А.Б. Добрович. – М.: Просвещение, 2013. – 180с.
21. Жеребкина, В.Ф. Формирование педагогической коммуникативной компетентности будущих учителей в процессе обучения в вузе: дисс. ... канд. пед. наук / В.Ф. Жеребкина. – Челябинск, 2001. – 189 с.
22. Зайцева, Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т.В. Зайцева. – СПб.: Речь, М.: Смысл, 2002. – 80 с.
23. Захаров, В.П. Социально-психологический тренинг: учебное пособие / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – СПб.: Речь, 2007. – 60 с.
24. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.
25. Каган, М.С. Мир общения: проблема межсубъектных отношений / М.С. Каган. – М.: Политиздат, 1988. – 315 с.
26. Кан-Калик, В.А. Тренинг профессионально-педагогического общения(методические рекомендации) / В.А. Кан-Калик. – М., 1990 г. – 31 с.
27. Кашницкий, В.И. Коммуникативность личности как предмет научного изучения / В.И. Кашницкий // Вестник Костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. Серия «Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика». – 2008. – Т. 14. – № 4. – С. 131–137.
28. Киселева, Е.Ю. Психологический портрет субъекта затрудненного общения / Е.Ю. Киселева // Вестник Омского ун-та. – 2007. – № 4. – С. 151–154.
29. Ковалев, Г.А. Психическое развитие ребенка и жизненная среда / Г.А. Ковалев // Вопросы психологии. – 1993. – №1. – С. 13-23.
30. Кон, И.С. Психология ранней юности: книга для учителя / И.С. Кон. – М.: Просвещение, 1989. –252 с.

31. Конаржевский, Ю.А. Педагогический анализ учебно-воспитательного процесса как фактор повышения эффективности управления общеобразовательной школой: дис. ... д-ра пед. наук / Ю.А. Конаржевский. – Челябинск, 1980. – 490 с.

32. Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/28c7f9e359e8af09d7244d8033c66928fa27e527/ (дата обращения 12.12.2016г.).

33. Копылова, П.В. Гендерные трансформации как фактор затрудненного общения субъекта / П.В. Копылова, А.Г. Самохвалова // Вестник Костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. Серия «Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика». – 2012. – Т. 18. – № 2. – С. 65–69.

34. Котова, С.В. Коммуникативные деформации личности в условиях социальной депривации / С.В. Котова, А.Г. Самохвалова. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2012. – 256 с.

35. Краткий психологический словарь / сост. Л.А. Карпенко ; под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1985. – 344 с.

36. Кузьмина, Н.В. Понятие «педагогическая система» и критерии ее оценки / Н.В. Кузьмина // Методы системного педагогического исследования. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1967. – 183 с.

37. Куницына, В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына. – СПб. Учебник, 2002. – 544с.

38. Куницына, В.Н. Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения / В.Н. Куницына // Актуальные проблемы психологической теории и практики; под ред. А.А. Крылова. – СПб.: Речь, 2005. – С. 56 – 82.

39. Куницына, В.Н. Трудности межличностного общения: дисс. ... д-ра психол. наук / В.Н. Куницына. – СПб., 1991. – 358 с.

40. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
41. Леонтьев, А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов вузов. – 5-е изд., – М.: Академия, 2008. – 368 с.
42. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. – М.: Смысл; Академия, 2004. – 352 с.
43. Лидерс, А.Г. Тренинг личностного роста с подростками / А.Г. Лидерс // Журнал практического психолога. – 1998. – № 1. – С. 23 – 32.
44. Ломов, Б.Ф. Проблема общения в психологии / Б. Ф. Ломов. – М.: Наука, 1981. – С. 115-119
45. Мельник, С.Н. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга / С.Н. Мельник. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного университета, 2004. – 82 с.
46. Менджерицкая, Ю.А. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения в ситуациях затрудненного взаимодействия. / Ю.А. Менджерицкая. – Ростов н/Д, 1998. – 320 с.
47. Миславский, Ю.А. Саморегуляция и активность личности в юношеском возрасте / Ю.А. Миславский. – М.: Педагогика, 2014. – 142с.
48. Мудрик, А.В. Время поисков и решений, или старшеклассникам о них самих / А.В. Мудрик. – М.: МПСИ, 2011. – 242 с.
49. Мясищев, В.Н. Основные проблемы и современное состояние психологии отношений человека / В.Н. Мясищев // Психологическая наука в СССР. М., 1960. – с. 49.
50. Новоторцева, Н.В. Коррекционная педагогика и специальная психология: словарь-справочник. / Н.В. Новоторцева – Москва: Академия развития, 2006. – 144 с.

51. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка: ок. 100 000 слов, терминов и фразеологических выражений / С.И. Ожегов; под ред. проф. Л.И. Скворцова. – М.: ООО «Издательство Оникс»: ООО «Издательство Мир и Образование», 2010. – 736 с.
52. Парыгин, Б. Д. Анатомия общения / Б.Д. Парыгин. – СПб.: Речь, 2002. – 198 с.
53. Петровская, А.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / А.А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1977. – С. 126-143.
54. Практическая психология образования / под ред. И.В. Дубровиной. – М., 1998. – С 398-400
55. Прихожан, А.М. Подросток в учебнике и в жизни: кризис тринадцати лет / А.М. Прихожан, Н.Н. Толстых // На пороге взросления. – М.: МГППУ. – 2011. – С. 14–22.
56. Пыжова, К.В. Психологические особенности подростков с коммуникативными трудностями в общении: дисс. ... канд. психол. наук / К.В. Пыжова. – Ростов н/Д, 2009. – 215 с.
57. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста. / Ф. Райс; пер. с английского. – СПб.: Питер, 2010. – 624с.
58. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер Ком, 1999. – 720 с.
59. Рушина, М.А. Особенности самооценки и самоотношения в юношеском возрасте / М.А. Рушина, А.В. Орлова // Вестник РУДН. Серия Педагогика и психология. – 2015. – № 4. – С. 35–40.
60. Самохвалова, А.Г. Влияние неформальных субкультур на характер общения современных подростков / А.Г. Самохвалова // Ученые записки Орловского государственного университета: Научный журнал. – 2014. – № 4 (60). – С. 303–307

61. Самохвалова, А.Г. Коммуникативные свойства темперамента как фактор затрудненного общения подростков / А.Г. Самохвалова // Вестник Костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. Серия «Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика». – 2008. – Т. 19. – № 3. – С. 65–69.
62. Самохвалова, А.Г. Факторы затрудненного общения ребенка / А.Г. Самохвалова, В.И. Кашницкий // Вестник Костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. – 2013. – Т. 19. – № 5. – С. 202–206.
63. Самохвалова, А.Г. Специфика затрудненного общения детей с ограниченными возможностями здоровья / А.Г. Самохвалова // Клиническая и специальная психология. – 2015. – Т. 4. – № 2. – С. 39–53 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psyjournals.ru/psyclin/2015/n2/Samohvalova.shtml> (дата обращения 30.08.2017).
64. Самохвалова, А.Г. Коммуникативные трудности ребенка: проблемы, диагностика, коррекция. – СПб.: Речь, 2011. – 432 с.
65. Самохвалова, А.Г. Коммуникативные трудности ребенка: феноменология, факторы возникновения, динамика / А.Г. Самохвалова. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2014. – 358 с.
66. Самохвалова, А.Г. Психология детского затрудненного общения: онтогенетический аспект / А.Г. Самохвалова, В.И. Кашницкий // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – 2011. – Т. 17. – № 5–6. – С. 216–222.
67. Самохвалова, А.Г. Экспериментальное исследование стратегий поведения детей в ситуациях затрудненного общения / А.Г. Самохвалова // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. Серия «Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика». – 2013. – Т. 19. – С. 39–45.

68. Самохвалова, А.Г. Психологические аспекты затрудненного общения в детстве / А.Г. Самохвалова // Вестник ЛГУ ИМ. А.С. Пушкина. – 2012. –С. 45-55.
69. Самохвалова, А.Г. Психология затрудненного общения ребенка / А.Г. Самохвалова. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2013. – 418 с.
70. Самохвалова, А.Г. Структурно-динамическая концепция затрудненного общения в онтогенезе ребенка: дисс. д-ра психол. наук / А.Г. Самохвалова. – Кострома. 2015. – 673 с.
71. Слостенин, В.А. Общая педагогика: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Слостенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов / под ред. В.А. Слостенина: в 2 ч. – М.: ВЛАДОС, 2003. – Ч.1. – 288 с.
72. Тарасенко, М.Л. Трудности межличностного общения студентов с разным уровнем социального интеллекта: дис. ... канд. психол. наук / М.Л. Тарасенко. – Сургут, 2009. – 154 с.
73. Социальная педагогика: учебник и практикум для академического бакалаврита / под общ. ред. Н.А. Соколовой. – М.: ЮРАЙТ, 2016. – 309 с.
74. Фельдштейн, Д.И. Психологические особенности развития личности в подростковом возрасте / Д.И. Фельдштейн // Вопросы психологии. – 1988. – №6. – С. 31-41.
75. Формирование личности в переходный период от подросткового к юношескому возрасту / под ред. И.В. Дубровиной. – М.: Педагогика, 1987.
76. Фридман, Л.М. Наглядность и моделирование в обучении / Л.М. Фридман. – М.: Знание, 1984. – 80 с.
77. Хрящева, Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. Тренинг партнерского общения: практическое пособие / Н.Ю. Хрящева. – СПб.: Изд-во «Речь», 2003. – 110 с.

78. Хухлаева, О.В. Психология развития: молодость, зрелость, старость / О.В. Хухлаева. – М.: Академия, 2012. – 208с.
79. Цуканова, Е.В. Психологические трудности межличностного общения / Е.В. Цуканова. – Киев: Вища школа, 1985. – 160 с.
80. Шаповаленко, И.В. Возрастная психология (Психология развития и возрастная психология) / И.В. Шаповаленко. – М.: Гардарики, 2005. – 349 с.
81. Штофф, В.А. Моделирование и философия / В.А. Штофф. – М.: – Л.: Наука, 1966. – 302 с.
82. Эльконин Д.Б. К проблеме периодизации психического развития в детском возрасте / Д.Б. Эльконин // Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1989. – 560 с.
83. Яковлева, Н.О. Концепция педагогического проектирования: методологические аспекты: монография / Н.О. Яковлева. – М.: Информационно-издательский центр АТиСО, 2002. – 194 с.
84. http://gendocs.ru/v11839/алешина_ю.е._индивидуальное_и_семейное_психологическое_консультирование?page=6
85. https://superinf.ru/view_article.php?id=303

Приложения

Методика В.А. Лабунской
Социально-психологические характеристики субъекта общения

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

Отвечая, старайтесь соблюдать следующие правила:

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

Первая фраза инструкции выглядит следующим образом: **«Представьте себе, что ваш собеседник-сверстник (родители) обладает (ют) нижеперечисленными характеристиками общения. Насколько они затрудняют ваше общение?»**

1. Тихая речь.
2. Неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности.
3. Безразличное отношение к другому человеку (ко мне).
4. Желание больше говорить, чем слушать.
5. Застывшая поза, неподвижное лицо.
6. Неумение поставить себя на место другого человека.
7. Подозрительное отношение к другим людям (ко мне).
8. Привычка перебивать разговор.
9. Длительные паузы в речи.
10. Неумение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека.
11. Неприязненное (враждебное) отношение к другим людям (ко мне).
12. Неумение выйти из общения, вовремя его прекратить.

13. Нежелание партнера поддерживать зрительный контакт.
14. Ошибки в оценке чувств и настроений другого человека.
15. Властное отношение к другим людям (ко мне).
16. Неумение аргументировать свои замечания, предложения.
17. Отсутствие внешней привлекательности.
18. Неумение продемонстрировать понимание особенностей другого человека.
19. Высокомерное отношение к другим людям (ко мне).
20. Неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
21. Вялая, невыразительная жестикуляция.
22. Стремление относить людей к определенному типу.
23. Требовательное отношение к другим людям (ко мне).
24. Стремление занимать в общении ведущую позицию.
25. Несоответствие выражения лица партнера его словам.
26. Отсутствие проницательности.
27. Страх быть смешным в глазах других людей.
28. Желание навязать свою точку зрения.
29. Громкая речь.
30. Привычка судить о человеке по его внешности.
31. Стремление произвести приятное впечатление.
32. Неумение выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонаций.
33. Систематическое передвижение во время общения.
34. Умение поставить себя на место другого человека.
35. Заинтересованное отношение к другому человеку (ко мне).
36. Умение меньше говорить, а больше слушать.
37. Стремление систематически поддерживать зрительный контакт.
38. Умение точно оценивать чувства и настроения другого человека.
39. Доверительное отношение к другим людям (ко мне).
40. Умение слушать, вести диалог, беседовать.
41. Приятная внешность.
42. Умение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека.
43. Дружеское отношение к другим людям (ко мне).
44. Умение вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека.
45. Быстрый темп речи.
46. Умение демонстрировать свое понимание особенностей другого человека.
47. Почтительное отношение к другим людям (ко мне).
48. Умение принять точку зрения другого человека.

49. Интенсивная жестикуляция.
50. Умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера.
51. Добродушное отношение к другим людям (ко мне).
52. Умение объяснять, аргументировать свои предложения, замечания.
53. Соответствие выражения лица партнера его словам.
54. Проницательность: людей видит «насквозь».
55. Способность выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонаций.
56. Умение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
57. Частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу и т.д.).
58. Стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении.
59. Стремление занимать в общении подчиненную позицию.
60. Концентрация внимания на собственных чувствах и мыслях.
61. Длительное общение с одним и тем же человеком.
62. Присутствие посторонних лиц.
63. Большие временные промежутки в общении с партнером.
64. Одновременное общение с группой лиц.
65. Возрастные различия.
67. Должностные различия.
68. Самочувствие (настроение, готовность к общению).

**Анкета «Изучение причин и проявлений затрудненного
общения»**

1. У меня чаще всего возникают проблемы в общении с

- а. Родителями
- б. Родственниками
- в. Друзьями
- г. Одноклассниками
- д. Преподавателями
- е. Другое _____

2. Интереснее всего мне общаться с

- а. Родителями
- б. Родственниками
- в. Друзьями
- г. Одноклассниками
- д. Преподавателями
- е. Другое _____

3 Мне больше нравится проводить свое свободное время с

- а. Родителями
- б. Родственниками
- в. Друзьями
- г. Одноклассниками
- д. Преподавателями
- е. Другое _____

4. Я стараюсь избежать общения с

- а. Родителями
- б. Родственниками
- в. Друзьями
- г. Одноклассниками
- д. Преподавателями
- е. Другое _____

5. Свои секреты я могу доверить

- а. Родителям (маме, папе)
- б. Родственники (брат/сестра, тетя/дядя, бабушка/дедушка)
- в. Друзьям
- г. Одноклассникам

- д. Преподавателям
- е. Другим людям _____

6. Мою точку зрения чаще не разделяют

- а. Родители
- б. Родственники
- в. Друзья
- г. Одногруппники
- д. Преподаватели
- е. Другое _____

7. Лучше всего меня понимают

- а. Родители
- б. Родственники
- в. Друзья
- г. Одногруппники
- д. Преподаватели
- е. Другое _____

8. В трудной жизненной ситуации я обращусь за помощью к

- а. Родителям
- б. Родственникам
- в. Друзьям
- г. Одногруппникам
- д. Преподавателям
- е. Другим людям _____

9. Если у меня возникнут проблемы в учебе, я обращусь к

- а. Родители
- б. Родственники
- в. Друзья
- г. Одногруппникам
- д. Преподаватели
- е. Другим людям _____

10. На свой день рождения я бы пригласил (а)

- а. Родителей
- б. Родственников
- в. Друзей
- г. Одногруппников
- д. Преподавателей
- е. Других людей _____

**Бланк для ответов по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения".
Общение со сверстниками /с родителями**

Пол _____, возраст _____

Кодирование ответов

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

№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0							
1							2							3							4							61						
5							6							7							8							62						
9							10							11							12							63						
13							14							15							16							64						
17							18							19							20							65						
21							22							23							24							66						
25							26							27							28							67						
29							30							31							32							68						
33							34							35							36													
37							38							39							40													
41							42							43							44													
45							46							47							48													
49							50							51							52													
53							54							55							56													
57							58							59							60													

Приложение 4

Результаты ответов по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения"
(В.А. Лабунская). Общение со сверстниками

№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0
1	3	7	10	8	9	0	2	10	7	9	5	4	1	3	6	6	15	5	5	0	4	10	8	7	4	8	0	61	3	7	8	5	14	0
5	12	3	11	4	6	1	6	6	7	12	8	4	0	7	8	11	7	4	6	1	8	16	9	5	3	4	0	62	10	6	10	6	5	0
9	7	7	9	7	7	0	10	9	2	8	11	5	2	11	9	7	6	6	6	3	12	5	6	12	10	4	0	63	8	9	10	5	5	0
13	2	9	7	13	6	0	14	3	5	12	8	8	1	15	18	10	3	4	2	0	16	7	5	14	6	3	2	64	10	5	4	10	15	1
17	6	3	9	7	12	0	18	5	2	15	9	6	0	19	17	8	6	4	2	0	20	4	10	12	2	7	2	65	7	6	7	7	12	0
21	3	3	16	7	7	1	22	6	6	5	8	8	4	23	5	11	6	5	10	0	24	2	12	13	4	4	2	66	6	6	6	5	13	1
25	10	8	8	4	7	0	26	3	8	12	8	4	2	27	9	5	6	3	9	5	28	9	10	7	7	3	1	67	6	4	6	8	11	3
29	8	2	12	9	6	0	30	13	8	7	3	5	1	31	4	3	6	8	14	2	32	3	2	10	13	7	2	68	5	3	10	6	12	1
33	4	3	11	4	13	2	34	3	2	4	8	16	3	35	3	6	5	4	18	1	36	2	5	12	5	12	1							
37	4	7	8	9	8	1	38	3	7	4	7	13	3	39	4	4	7	3	19	0	40	2	2	7	8	17	1							
41	12	2	3	2	18	0	42	4	5	5	10	13	0	43	2	2	7	7	19	0	44	5	3	7	8	14	1							
45	11	5	6	7	8	0	46	2	3	7	8	17	0	47	10	2	6	5	13	1	48	0	3	8	10	16	0							
49	5	5	6	11	7	3	50	3	5	8	5	15	1	51	3	3	11	3	17	0	52	2	6	10	3	12	4							
53	2	2	8	7	17	1	54	4	4	8	9	8	0	55	5	2	8	5	16	1	56	4	5	5	6	12	5							
57	6	4	12	10	4	1	58	11	7	8	5	3	3	59	7	4	10	9	6	1	60	4	5	15	4	8	1							

Приложение 5

Результаты ответов по опроснику "Социально-психологические характеристики субъекта общения" (Лабунской).

Общение С РОДИТЕЛЯМИ

№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0	№	5	4	3	2	1	0
1	2	5	10	3	12	5	2	0	4	13	10	9	1	3	5	12	5	7	6	2	4	3	12	9	8	3	2	61	6	1	4	7	17	2
5	3	12	9	7	3	1	6	8	10	9	3	4	1	7	3	8	8	5	2	1	8	2	5	5	9	12	0	62	8	7	6	8	8	0
9	4	5	9	6	12	1	10	4	4	5	6	16	2	11	3	7	9	6	8	3	12	7	9	6	10	4	1	63	8	8	7	7	7	0
13	3	5	9	6	11	3	14	2	3	13	9	9	1	15	4	8	4	11	7	3	16	1	5	9	7	6	6	64	6	3	6	8	16	0
17	2	5	9	8	2	1	18	4	6	5	2	10	0	19	5	8	7	9	8	0	20	4	3	9	6	10	1	65	2	3	7	9	16	0
21	7	3	7	4	15	1	22	5	11	8	6	6	1	23	3	5	4	13	12	0	24	2	8	6	10	11	0	66	2	5	5	5	17	2
25	2	7	7	10	9	2	26	5	6	10	7	9	0	27	1	4	6	10	11	2	28	12	5	3	10	8	0	67	1	7	5	12	10	1
29	3	6	6	12	10	0	30	4	8	7	6	12	1	31	1	2	8	12	13	1	32	0	5	9	9	9	1	68	2	7	4	8	11	1
33	6	7	8	8	8	0	34	2	3	6	9	17	0	35	3	4	8	6	14	0	36	0	6	6	9	14	2	Σ						
37	2	3	8	8	16	0	38	4	3	3	11	15	1	39	2	3	4	15	10	3	40	3	3	4	5	20	2	М						
41	3	6	8	10	10	0	42	3	7	9	7	11	0	43	0	3	11	9	12	3	44	2	2	5	4	19	3							
45	2	5	2	11	13	4	46	1	0	8	7	20	1	47	1	4	4	9	17	2	48	1	2	5	2	23	4							
49	2	4	8	4	17	2	50	4	6	6	8	11	2	51	0	7	4	8	16	2	52	4	3	2	8	10	4							
53	1	3	7	9	15	2	54	5	7	5	9	11	0	55	4	5	4	9	15	0	56	1	9	3	2	13	3							
57	9	5	7	9	7	0	58	5	7	9	10	6	1	59	5	3	5	14	9	1	60	2	4	7	8	8	2							

Программа тренинга, направленного на изменение представлений молодых людей о партнере как субъекте общения

Занятие 1. Понятие общения, значение общения в жизни

Цель занятия: знакомство участников друг с другом и с правилами работы в тренинге; выяснение ожиданий и опасений участников от предстоящей работы; конкретизация цели тренинга каждого участника, формирование мотивации на овладение коммуникативными навыками

1. Введение в тренинг изменения представлений молодых людей.

Ведущий знакомит участников с целями и задачами тренинга. Обсуждаются условия и режим работы, принимаются правила групповой работы.

Процедура знакомства: каждый участник рассказывает о себе от имени предмета, например: «Если бы мои часы могли говорить, то они бы рассказали...»

2. Психогимнастика: участники группы, представляя себя «атомами», двигаются по комнате. Ведущий называет какое-то число. И тогда «атомы» должны объединиться в «молекулы», состоящие из названного количества «атомов».

3. Мини-лекция «Понятие общения»

В человеке как существе социальном, исторически развивавшемся в больших группах, закрепились потребности к постоянному общению с себе подобными. Поэтому потеря контактов с людьми, одиночество, представляют для него серьезную проблему.

Существует много определений понятия общения.

Обращение к аудитории: что для вас значит общение?

С точки зрения психологии, общение – это многогранный процесс взаимодействия личности с другими людьми или с самим собой, включающий в себя взаимопонимание, обмен информацией и процесс влияния человека на человека.

Общение можно также рассмотреть в двух аспектах:

- как освоение личностью социокультурных ценностей;
- как самореализацию личности в качестве творческой индивидуальности и в ходе взаимодействия с другими людьми.

Следовательно, об общении можно говорить, как о важнейшей социальной потребности, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности.

Обращение к аудитории: давайте обсудим, о чем и как вы беседуете со сверстниками, кто инициатор беседы, зачем нужна беседа?

4. Упражнение «Сказка». Ведущий просит участников выбрать какую-нибудь известную всем детскую сказку. Важно, чтобы в сказке были персонажи с конфликтными отношениями, с противоположными

целями. Предлагает участникам выбрать и распределить между собой роли персонажей сказки. Правила игры: каждый участник может сделать только один шаг. Шаг – это любое действие, даже волшебное, которое вызывает изменение ситуации, при условии, что действие психологически обосновано и естественно вытекает из сути, как персонажа, так и личности играющего. Ведущий выбирает некоторый момент сказки и просит того, кто готов сделать первый шаг, поднять руку. Анализ «шагов», сделанных участниками, проводится по следующим аспектам: был ли шаг партнерским или манипуляторским, был ли он направлен на создание позитивных или негативных отношений.

5. Упражнение «Первая беседа с клиентом»

А теперь попробуем разыграть ситуацию первой беседы с вашим клиентом. Мне потребуются 2 человека на роль клиента и работника. Тема беседы: знакомство.

Обсуждение комфортно ли вам было в роли клиента? Достаточно ли вам уделили внимания? Были ли затронуты значимые для вас темы?

А теперь, давайте обратимся к раздаточному материалу и обсудим предложенные здесь рекомендации.

Раздаточный материал:

Техника установления контакта

1) Старайтесь передавать своим выражением лица спокойствие и уверенность.

2) Выражение лица – доброжелательное и внимательное.

3) Установите контакт глаз: смотрите на вашего собеседника, наблюдайте за его мимикой.

4) Поза тела во время общения должна быть свободной, без напряжения.

5) Ориентируйтесь на позу собеседника.

6) Лучшему общению способствует совпадение громкости и темпа голоса. Слишком громкий голос воспринимается как поучительство, слишком тихий – создает интимно-личностную атмосферу.

7) Выдерживайте микропаузы (2-3 сек) после высказываний партнера. Это даст ему возможность добавить что-то к сказанному и позволит избежать ситуаций невольного перебивания. Если вы предоставите собеседнику возможность быть внимательно выслушанным, то и он будет внимательно слушать вас.

8) Для привлечения внимания к словам, чаще обращайтесь к собеседнику по имени.

9) Используйте «угу-ага реакции» с кивками головой для поддержания контакта.

10) Старайтесь хвалить и подбадривать собеседника в процессе общения, что способствует созданию положительно окрашенного эмоционального фона и доверительных отношений.

6. Упражнение на рефлекссию: по 10-балльной шкале оцените свое отношение к занятию.

Занятие 2. Техники общения с собеседником

Цель занятия: Рассмотреть вербальную и невербальную коммуникацию.

1. Психогимнастика. Участники садятся по кругу, тренер стоит в центре круга. «Сейчас у нас будет возможность продолжить знакомство. Сделаем это так: стоящий в центре круга (для начала им буду я) предлагает поменяться местами (пересесть) всем тем, кто обладает каким-то общим признаком. Этот признак он называет. Например, я скажу: «Пересядьте все те, у кого есть сестры», — и все, у кого есть сестры, должны поменяться местами. При этом тот, кто стоит в центре круга, должен постараться успеть занять одно из мест, а тот, кто останется в центре круга без места, продолжит игру. Используем эту ситуацию для того, чтобы побольше узнать друг о друге».

Когда упражнение завершено, тренер может обратиться к группе с вопросом: «Как вы себя чувствуете?» или «Как ваше настроение сейчас?».

Как правило, упражнение проходит весело. Оно позволяет снизить напряженность, поднимает настроение, активизирует внимание и мышление.

2. Мини-лекция о вербальной коммуникации.

Взаимодействие с собеседниками складывается при использовании вербальных и невербальных средств коммуникации. Говоря о вербальных средствах, мы имеем ввиду особенности речи, в том числе этику общения. Невербальными средствами понимаем следующие знаки: жесты, мимику, положение тела в пространстве (поза), темп и громкость голоса, психофизиологические звуковые сигналы (кашель, вздох, смех), а также запахи.

2. Упражнение «Корректная критика»

Цель: обучение технике корректной критики.

Ход упражнения: Давайте выберем одного участника, «обвиняемого», а оставшаяся часть группы разделится поровну.

Первая группа будет выполнять роль обвинителей. Вам необходимо найти в участнике негативные черты, но не описывать ситуации проявления этой черты. Например, у тебя суровый взгляд или ты неопрятно одета.

Вторая группа – защитники. Вам необходимо найти объяснение обозначенным негативным чертам и добавить к ним позитивную характеристику. Например, ты, Наверное, сегодня торопилась, но зато ты всегда в хорошем настроении.

Все высказывания говорятся в лицо «обвиняемому», и он должен видеть, кто говорит.

Далее участник, подвергшийся критике, высказывает свое мнение, эмоциональное отношение к происходящему, может сам ответить на обвинения.

Обсуждение – давайте обсудим, кто из обвинителей вел себя корректно, какие использовал при этом приемы, Кто из защитников лучше себя проявил.

3. Мини-лекция: Невербальная коммуникация

Мы говорим с вами о техниках вербальной коммуникации, об этике общения. Однако, следует отметить, что не мене важное значение имеет не только то, о чем мы говорим с клиентом, но и то, как мы говорим.

Давайте перейдем к знакомству с невербальными техниками коммуникации.

Как мы уже упоминали ранее, под невербальными средствами понимают следующие знаки: жесты, мимику, положение тела в пространстве (поза), темп и громкость голоса, психофизиологически звуковые сигналы (кашель, вздох, смех), а также запахи.

Обращение к аудитории: о многих техниках упоминалось в раздаточном материале, на какие техники вы обратили внимание?

Для невербальных средств общения характерно отсутствие четко фиксированного содержания, но при этом отображается более правдивая, искренняя информация. О многих техниках упоминалось в раздаточном материале, который касался правил поведения с инвалидами: выбираемая поза для общения, прикосновения, громкость голоса.

Сейчас мы сделаем акцент на мимике. Давайте перейдем к практической части

Раздаточный материал:

Типичные выражения лица, сообщающие об испытываемых эмоциях

- радость: губы искривлены и их уголки оттянуты назад, вокруг глаз образовались мелкие морщинки;

- интерес: брови немного приподняты или опущены, тогда как веки слегка расширены или сужены,

- удивление: поднятые брови образуют морщины на лбу, глаза при этом расширены, а приоткрытый рот имеет округленную форму;

- отвращение: брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой, глаза как бы косят, человек, словно подавился или сплевывает;

- страх: брови немного подняты, но имеют прямую форму, их внутренние углы сдвинуты и через лоб проходят горизонтальные морщины, глаза расширены, причем нижнее веко напряжено, а верхнее слегка приподнято, рот может быть открыт, а уголки его оттянуты назад, натягивая и распрямляя губы над зубами (последнее как раз и говорит об интенсивности эмоции); когда в наличии лишь упомянутое положение бровей, то это – контролируемый страх;

- гнев: мышцы лба сдвинуты вовнутрь и вниз, организуя угрожающее или нахмуренное выражение глаз, ноздри расширены, и крылья носа приподняты, губы либо плотно сжаты, либо оттянуты назад, принимая прямоугольную форму и обнажая стиснутые зубы, лицо часто краснеет;

- стыд: голова опущена, лицо отвернуто, взгляд отведен, глаза устремлены вниз или «бегают» из стороны в сторону, веки прикрыты, а иногда и сомкнуты; лицо довольно покрасневшее, пульс учащенный, дыхание с переборами;

- скорбь: брови сведены, глаза тусклы, а внешние углы губ иной раз несколько опущены.

4. Упражнение «Весь мир – театр»

Цель: обучение пониманию эмоционального состояния по мимике лица.

Ход упражнения: выберем из группы одного участника, ему необходимо будет изображать мимически предложенные ситуации. Остальная часть аудитории письменно отметит ситуации, желательно, чтобы они касались вашего взаимодействия с клиентами. Например, клиент испуган или клиент агрессивен, т.е. такие моменты взаимодействия, которые можно изобразить мимически.

Далее эти ситуации будут зачитаны активному участнику, а он постарается их изобразить, используя мимику лица.

Обсуждение: каковы основные выражения лица? Как мимика влияет на установление и поддержание контакта? Можно ли контролировать мимику? Нужно ли?

Люди нередко взвешивают свои слова и контролируют мимику, однако человек способен следить одновременно не более чем за 2-3 из всех рождаемых внутри реакций.

По данным психологов, при передаче информации лишь 7% от нее сообщается посредством слов (вербально), 30% выражается звучанием голоса (тональностями, интонацией) и более 60% идет по прочим невербальным каналам (взгляд, жесты, мимика...).

Обладая наблюдательностью, соответствующими знаниями и опытом, вы имеет возможность выявлять те чувства и стремления, которые собеседник предпочел утаить.

Обратите внимание на описание и демонстрацию (карточки с описанием эмоциональных проявлений) типичных выражений лица, сообщающих об испытываемых эмоциях.

Для собеседников очень важно правильное понимание и своевременное выявление потребностей.

Потренируйтесь в распознавании эмоций при ближайшем общении.

5. Психогимнастическое упражнение: члены группы разбиваются на пары, закрывают глаза и пытаются понять состояние друг друга, отношение друг к другу только через прикосновение рук

6. **Упражнение на рефлекссию:** участники по кругу передают мягкую игрушку, используя невербальные средства общения, показывают свое отношение к занятию.

Занятие 3. Особенности коммуникативного воздействия

Цель занятия: знакомство с анализом коммуникативного педагогического воздействия, развитие умений позитивного воздействия.

1. Психогимнастика: Занятие начать с предложения вспомнить образ любимого учителя, попробовать передать этот образ, используя ассоциации.

Ведущий знакомит с анализом коммуникативного воздействия:

а) заметить какие чувства, эмоциональное состояние вызывает данное обращение;

б) определить цель, обращения: на какую сферу личности направлено воздействие (когнитивную, аффективную, поведенческую);

в) зная о том, что в каждом предложении присутствует одновременно три цели, найти их (сообщение, вопрос, побуждение);

г) выделить положительное намерение в обращении;

д) сопоставить положительное намерение с первоначальными чувствами и эмоциями от услышанной фразы;

е) определить отрицательное намерение и если таковое есть, то переформулировать фразу с позитивным намерением.

Ведущий обсуждает с участниками группы, что значит «язык принятия» и «язык неприятия» (упор на общение с детьми с девиантным поведением):

– оценка поступка («Мне жаль, что ты не поделился с сестрой игрушками») и оценка личности («Ты очень жадный мальчик»);

– временный язык («Сегодня у тебя это задание не получилось») и постоянный язык («У тебя никогда ничего не получается как следует»);

– невербальные проявления «языка-принятия» и «языка-неприятия» (улыбка, взгляды, жесты, интонации, позы).

2. Ролевая игра. Учителю необходимо провести беседу с подростком с девиантным поведением (тема беседы берется по желанию участника тренинга). Подросток настроен негативно. Воспринимает любую информацию «в штыки». Цель участника, у которого роль специалиста по социальной работе – изменить настроение подростка, донести необходимую информацию. Обсуждение ролевой игры.

3. Упражнения на формирование позитивного самоотношения и самопознания: участники образуют два круга: внешний и внутренний, поворачиваются лицом друг к другу. Стоящий во внешнем круге говорит комплимент, стоящему напротив него. Этот человек, выслушав комплимент, добавляет: «А я знаю». Затем участники внешнего круга передвигаются так, чтобы человек из внешнего круга сказал комплимент каждому человеку из внутреннего круга. Затем тот, кто стоял во внешнем

кругу, переходит во внутренний и наоборот, и задание повторяется.

4. Упражнение на рефлекссию: кивком головы показать свое отношение к занятию. Сверху вниз - было полезно и интересно. В стороны – нет. Втянута в плечи – не понял.

Занятие 4. Развитие умений эффективной коммуникации

Цель занятия: развитие умений эффективной коммуникации участников.

1. Занятие можно начать с того, что участники группы бросают друг другу мяч и говорят, что им нравится в другом человеке.

2. Мини-лекция. Ведущий рассказывает о двух формах обращения к другому человеку: «Ты - сообщение» и «Я - сообщение». «Ты - сообщение» часто нарушает коммуникацию, т.к. вызывает у ребенка чувство обиды и горечи, создают впечатление, что прав всегда взрослый. («Ты постоянно разговариваешь на уроке») Тренер знакомит с моделью «Я - сообщение», которое состоит из трех основных частей:

- 1) событие (когда...; если...);
- 2) ваша реакция (я чувствую...);
- 3) предпочтительный для вас исход (мне хотелось бы, чтобы...; чтобы...; я предпочел...; я был бы рад...).

Первоочередная цель «Я - высказываний»: не заставить кого-то что-то сделать, а создать условия для сообщения своего мнения, своей позиции, своих чувств и потребностей; в такой форме другой услышит и поймет их гораздо быстрее.

3. Упражнение: участники группы разбиваются на пары, садятся лицом к лицу и говорят друг другу три фразы, начиная каждую словами «я должен», затем повторяют эти фразы, заменяя слова «я должен» словами «я предпочитаю».

4. Упражнение на формирование позитивного самоотношения и самопознания. Один из участников (ведущий) выходит из комнаты, а группа в его отсутствие выбирает человека из оставшихся в комнате участников. Приглашается ведущий, и он задает вопросы любому участнику на ассоциацию с этим человеком («Если бы этот человек был животным»). По этим ассоциациям задача ведущего отгадать человека, которого задумала группа.

5. Упражнение на рефлекссию: посмотреть на своего соседа слева и назвать его эмоциональное состояние.

Занятие 5. Барьеры в общении с ровесниками

Цель занятия: преодоление барьеров в общении

1. Психогимнастика: Все участники садятся в круг.

«Сейчас у каждого из вас будет 1,5 минуты для того, чтобы обратиться к группе. Цель обращения: помочь каждому отвлечься от

проблем, не относящихся к нашей работе, сосредоточиться на ситуации «здесь и теперь», полностью включиться в работу».

После того как все участники выполняют это задание, тренер обращается к группе с вопросом:

«Чье обращение подействовало на вас наиболее сильно, помогло включиться в ситуацию «здесь и теперь», отвлечься от проблем, не относящихся к групповой работе?»

Обсуждение прозвучавших обращений выявляет те моменты, которые позволяют наиболее эффективно выполнить это задание. Наилучшего результата достигают те участники, которые во время обращения смотрят в глаза тем, к кому они обращаются, фразы произносят четко, ясно, понятно, ориентируются на интересы слушателей, говорят о том, что созвучно их переживаниям, проявляют подлинную заинтересованность, искренность, открытость, гибкость, не оказывают давления, не навязывают свою точку зрения и т. д.

Таким образом, это упражнение позволяет получить полезный в содержательном плане материал, в то же время, решая задачу включения каждого участника в ситуацию групповой работы.

2. Дискуссия о барьерах в общении. Мы переходим с вами к теме барьеров в общении, здесь будем говорить о возможных препятствиях, затрудняющих общение с другими людьми, а также совместно попытаемся выделить способы преодоления этих барьеров. Многие способы, я уверена, вы назовете сами, опираясь на собственный опыт взаимодействия с людьми.

Обращение к аудитории: Предлагаю вам начать обсуждение. Давайте разделим возможные барьеры на 2 группы: первая - барьеры со стороны вас; вторая - барьеры со стороны собеседника.

Предлагайте ваши варианты, начнем с первого пункта, затем рассмотрим второй. Если вам известны пути преодоления барьеров, озвучивайте их сразу.

Говоря о возможных барьерах общения и способах их преодоления, мы с вами вернулись к вопросам, рассматриваемым ранее, и закрепили материал теоретически.

3. Продолжение отработки навыков активного слушания.

Информационная часть:

- а) повторение приемов активного слушания;
- б) знакомство с правилами активного слушания и их обсуждение.

Правила активного слушания:

- слушай внимательно, обращай внимание не только на слова, но и на невербальные проявления собеседника (мимика, позы, жестикация);
- проверяй, правильно ли вы поняли слова собеседника, используя, если это необходимо, приемы активного слушания;
- не давай советов;

- не давай оценок.

4. Работа в парах по правилам активного слушания. Приведем описание алгоритма работы так, как он изложен в сборнике «Психогимнастика в тренинге» С.И. Макшанова и Н.Ю. Хрящевой. Изменим только тему для обсуждения. Тема: что мне помогает (какие качества и свойства) и что мешает в общении со сверстниками.

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящий», другой – «слушающий». Задание будет состоять из нескольких шагов. Каждый шаг рассчитан на определенное время. Сначала правилами активного слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает о своих трудностях, проблемах в общении с сверстниками. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила активного слушания.

Через 5 минут ведущий останавливает беседу. «Сейчас у говорящего будет одна минута, в течение которой надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало, а что затрудняло этот рассказ».

- «Теперь «говорящий» в течение 5 минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает в общении, строить взаимоотношения».

Через 5 минут ведущий останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за 5 минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о том, что ему помогает и что мешает в общении с друзьями, однокурсниками.

На протяжении этих 5 минут, «говорящий» молча, движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено и что искажено.

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот.

5. Ролевая игра «Эффективная беседа».

Цель игры – закрепить полученные знания по техникам общения со сверстниками.

Инструкция: мне вновь потребуются 2 человека (на роль партнеров по общению).

Ситуация состоит в следующем: молодой человек впервые самостоятельно приходит в учреждение, ранее он уже там был, но с ним присутствовал отец.

Задача сотрудника учреждения: правильно выстроить беседу с пришедшим.

Задача пришедшего: сообщить необходимую информацию, которая сейчас не озвучивается. Информацию задумывает человек, играющий роль клиента. Желательно присутствие барьеров, препятствующих общению со стороны пришедшего. Выбор возможных барьеров также осуществляется «пришедшим».

Рефлексия: удалось ли выстроить беседу работнику, была ли передана, необходима информация пришедшим?

6. Упражнение на формирование позитивного самоотношения и самопознания.

Визуализация. Прислушайтесь к своему дыханию. Сейчас мы совершим прогулку в лес. Лес, в который мы войдем, у каждого свой. Это может быть зимний или осенний, весенний или летний лес, лес на границе времен года или какой-нибудь придуманный сказочный лес. Нам предстоит увидеть тропу, по которой каждый из нас отправится в свой путь. Шагайте по лесу вперед. Обращайте внимание на картины природы, звуки, запахи и свои ощущения. Впереди, вас ждет избушка. Она может быть знакома вам или незнакома. Подходя ближе к ней, вы слышите какие-то звуки, доносящиеся изнутри. Прислушайтесь к ним. Обойдите избушку вокруг, спокойно, не спеша. Найдите дверь в нее, приоткройте так, чтобы стало видно все, что там происходит. Стоя на пороге, посмотрите внутрь. Там находятся все ваши «Я». Пронаблюдайте их действия, разговоры, интонации, звуки. Сколько их? Вы можете поговорить с ними, если захочется.

А теперь прикройте дверь и отходите от избушки. Пройдя несколько шагов, остановитесь и оглянитесь назад, там, около избушки, выстроились все ваши «Я». Подойдите к ним ближе, приглядитесь, поблагодарите за встречу любым способом, каким захочется. Что вы ощущаете? И теперь уже уходите спокойно по тому же пути, по которому пришли сюда, где раздавались звуки, слышались запахи и виделись картины природы. Возвращайтесь назад, в этот кабинет, где вы сидите на стульях и дышите спокойно. Откройте глаза, поделитесь своими ощущениями, если хочется.

7. Упражнение на рефлексия: по 10-балльной системе оценить полезность сегодняшнего занятия.

Занятие 6. Манипуляция и противостояние им.

Цель занятия: научиться распознавать манипуляцию, освоить техники противостояния манипуляции.

1. Психогимнастика. Участники группы образуют полукруг. «Сейчас каждый по очереди будет выходить в центр, поворачиваться лицом к группе и здороваться со всеми любым способом, не повторяя использованные ранее. Мы же вместе будем повторять каждое предложенное приветствие».

После завершения упражнения можно обратиться к группе с вопросом: «Как вы себя чувствуете?», «Какое из приветствий вам особенно

запомнилось (понравилось) и почему?» Второй вопрос позволяет получить и обсудить информацию, которая может оказаться полезной в содержательном плане, в частности при работе над проблемой установления контакта.

2. Мини-лекция о манипуляции. В классификации видов общения по уровню развития наряду с примитивным и полноценным встречается манипулятивный вид общения.

Обращение к аудитории: сталкивались ли вы с манипуляциями? Что такое манипуляция? Приходилось ли вам использовать манипуляции? Можно ли противостоять манипуляциям и как?

В психологии считается, что всякое действие, с помощью которого человек скрытно пытается поднести партнера к нужной цели, является манипулятивным.

Отличительные черты манипуляции:

- осознанность манипулятором своих целей и средств.
- скрытность целей манипулятора.
- скрытность средств манипулятора.

Принятие адресатом (манипулируемым) на себя ответственности за происходящее.

Корни манипуляции заложены в детстве, родители часто манипулируют детьми.

Пример (рассказ для детей Л.Н. Толстого «Косточка»)

Купила мать слив и хотела их дать детям после обеда. Они лежали на тарелке. Ваня никогда не ел слив и всё нюхал их. И очень они ему нравились. Очень хотелось съесть. Он всё ходил мимо слив. Когда никого не было в горнице, он не удержался, схватил одну сливу и съел. Перед обедом мать сочла сливы и видит, одной нет. Она сказала отцу. За обедом отец и говорит:

— А что, дети, не съел ли кто-нибудь одну сливу?

Все сказали:

— Нет.

Ваня покраснел, как рак, и сказал тоже:

— Нет, я не ел.

Тогда отец сказал:

— Что съел кто-нибудь из вас, это нехорошо; но не в том беда. Беда в том, что в сливах есть косточки, и если кто не умеет их есть и проглотит косточку, то через день умрёт. Я этого боюсь.

Ваня побледнел и сказал:

— Нет, я косточку бросил за окошко.

И все засмеялись, а Ваня заплакал.

В этом примере отец использовал манипуляцию с невидимым обманом для того, чтобы испугать мальчика и добиться от него невольного признания. Манипуляция имела успех, и мальчик был осмеян за свой страх

и свое признание. Вынужденная честность получила отрицательное подкрепление.

Часто за манипуляцией стоят благие намерения: уговорить клиента поесть, выпить лекарство, выйти на улицу.

Обращение к аудитории: может вы вспомнили еще какие-то примеры манипуляцией?

С точки зрения психологов, манипуляция во многих ситуациях является оправданной. Она все же «предпочтительнее, чем физическая расправа или прямое принуждение».

Использование манипуляций – это вопрос индивидуального этического выбора человека.

Обращение к аудитории: давайте вспомним манипуляции со стороны клиентов, встречались ли вы с такими ситуациями? Как вы распознавали их, удавалось ли противостоять манипуляциям?

Хочу предложить вам одну из техник противостояния манипуляциям, технику бесконечного уточнения.

Техника бесконечного уточнения:

Если собеседник эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет, вы должны как можно подробнее и точнее выяснить все, что с ним происходит, не вступая в пререкания, объяснения или оправдания. Ваш собеседник может усиливать давление, вызывая вас к сопротивлению. Но вы должны стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого.

3. Ролевая игра.

Попробуем разыграть ситуацию манипуляции. В качестве манипулятора выступает клиент. Допустим, он пытается подольше задержать вас у себя, обвиняет в том, что вы не уделяете ему достаточно внимания. Работнику необходимо, используя технику бесконечного уточнения противостоять манипуляции.

Используя эту технику, вы даете возможность собеседнику перейти от эмоционального к рациональному толкованию и пониманию сути проблемы.

4. Мини-лекция. Техники противостояния манипуляции

Существуют и другие техники противостояния манипуляциям. Возможно, какими-то из них вы пользуетесь интуитивно. Их использование позволяет вам выиграть время, справиться с эмоциональной бурей в душе, со смятением и вновь обрести самоконтроль и способность к рациональному взаимодействию с собеседником.

Раздаточный материал:

Техники противостояния манипуляциям

Название техники	Описание техники	Пример
Техника внешнего согласия и наведения тумана	Выражение согласия с какой-либо частью высказывания	- Ты в джинсах выглядишь ужасно!

	партнера или с тем, что то, на что он обратил внимание, действительно важно, представляет интерес, заставляет задуматься или даже соответствует истине	- Возможно, ты и права.
Техника испорченной пластинки	Многократное повторение одной и той же емкой фразы, содержащей в себе важное сообщение нападающему или манипулятору, всякий раз с одной и той же интонацией	Я думала, ты лучше сможешь меня понять... - Я готова еще раз тебя выслушать. - Что толку говорить, если ты не понимаешь элементарных вещей. - Я готова еще раз тебя выслушать - Может быть, ты просто не хочешь меня понять? - Я готова еще раз тебя выслушать.
Техника английского профессора	Корректное выражение сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает личных прав адресата.	- Вы не могли бы говорить помедленнее и более короткими фразами? - Боюсь, что нет. Видите ли, говорить быстро длинными фразами – это часть моей личности.

5. Упражнение на рефлексия: по 10-балльной системе оценить полезность сегодняшнего занятия.

Занятие 7. Коммуникативные проблемы и их решения в процессе взаимодействия с партнером по общению (сверстником, родителем)

Цель занятия: освоить навыки воздействия в разных ситуациях.

1. Психогимнастика: Занятия можно начать с того, что участники встают в круг и перебрасывают друг другу мяч, называя каждый раз, какой предмет он обозначает. Тот, кто ловит мяч, должен изобразить, как бы он поймал этот предмет, соответственно его тяжести, хрупкости и т.п.

2. Информационная часть. Ведущий рассказывает о мотивах плохого поведения:

- требование внимания или комфорта;
- желание показать свою власть или демонстративное неповиновение;
- месть, возмездие;
- утверждение своей несостоятельности или неполноценности.

Здесь же знакомит участников с методами воздействия

3. Упражнение «Слушать чувства». Зачитываются типичные детские «сообщения». Участникам предлагается записать чувство или чувства, которые они услышали.

- О, осталось только 10 дней до конца школы.
- Смотри, папа, я сделал самолет из нового конструктора.
- Все дети пошли к морю. Мне не с кем играть.
- Я хочу носить длинные волосы – это ведь мои волосы.
- Одно время хорошо получалось, а сейчас хуже, чем раньше. Я стараюсь, но не получается. Стоит ли стараться?
- Я рад, что я учусь в этом классе, а не в другом.

4. Участники делятся на группы (4-5 чел.) и получают задание разыграть «трудные» ситуации.

5. Упражнение на рефлекссию. Участники говорят, что полезного они взяли для себя с сегодняшнего занятия.

Занятие 8. Отработка навыков решения конфликтных ситуаций

Цель занятия: знакомство с шестью шагами беспроблемного метода разрешения конфликта, умений разрешения конфликтных ситуаций.

1. Психогимнастика. Участники садятся в круг: у тренера в руках мяч. «Начнем нашу работу с высказывания друг другу пожелания на сегодняшний день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому хотите пожелать, и одновременно говорите это пожелание. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь, бросает его следующему, высказывая ему пожелание на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить».

2. Вспомните любой конфликт (позиция 1), который произошел с вами и оставил след. Время давности не играет роли. Представьте, что вы видите перед собой самого себя в той ситуации конфликта (позиция 2, диссоциация) Рядом с вами партнер по конфликту. Посмотрите со стороны на них. В каких они позах? Какие выражения лиц у обоих? Что может чувствовать каждый из конфликтующих? Какие слова звучат в адрес друг друга? О чем затеянный конфликт? Он возник вдруг или длится давно?

И теперь выведете из этого положения (из позиции 2) себя еще дальше в позицию 3 (двойная диссоциация). Из позиции 3 посмотрите на

того, с кем вы только что конфликтовали (он остался в позиции 2). Как выглядит его внешний вид? Позиция тела? Что выражают его глаза, рот? Что вы ощущаете, глядя из позиции 3, на своего оппонента? Как вам кажется, сколько процентов конфликта с его стороны, а сколько с вашей? Как можно было поступить, чтобы данный конфликт разрешился успешнее? Найдите 10 разных способов разрешения конфликта.

А теперь из позиции 3 снова перейдите в позицию 2. Вы опять рядом с оппонентом по бывшему конфликту. Всмотритесь ему в глаза. Что вы чувствуете и ощущаете при этом? Попробуйте передать эти чувства своему партнеру. Замечайте любые изменения в его отношении к вам и к вашему новому поведению.

И теперь, после того как вы выговоритесь до конца, переходите в позицию 1, к себе. Поблагодарите друг друга за такую замечательную работу.

3. Психогимнастическое упражнение: участникам предлагается нарисовать автопортреты. По мере готовности ведущий собирает автопортреты. Когда все рисунки будут у ведущего, он раздает их участникам, стараясь, чтобы никому не попал его портрет. Затем участникам предлагается превратиться в известных искусствоведов и определить автора по манере письма. Затем каждый называет автора рисунка и поясняет, почему он пришел к такому решению. Ведущий обращается ко всем с просьбой не говорить, прав «искусствовед» или нет.

4. После того как все работы представлены, ведущий берет автопортреты, по очереди кладет их в центр круга и спрашивает: «Чей это портрет?»

Через анализ ощущений по рисункам, ведущий подводит резюме о развитии собственной личности. Как часто мы теряем чувство уверенности в себе после некоторых неудач. И как трудно найти в себе опору, чтобы продолжать чувствовать себя увереннее и свободнее в этом быстро меняющемся мире. А силы для этого у человека всегда имеются. Сейчас мы попробуем наши силы активизировать и закрепить новые знания о себе.

5. Упражнение «Взмах». Представьте себе темный экран. У каждого это свой экран. Может быть это экран телевизора, может быть экран в кинотеатре, может быть это просто какое-либо белое полотно, на котором пока нет ничего, кроме темноты. Темнота символизирует образ той области, в которой есть проблема. Может быть, это переживания за определенные отношения в личной жизни, за отношения с детьми, может быть, это касается слабого усвоения какого-либо предмета, может быть что-то свое, чего я знать не могу, да мне это и не надо. Справа внизу белая точка. Это то, что будет вашим будущим успехом. Сосредоточьтесь на этой белой точке. И очень быстро, одним взмахом распространите белую точку на весь экран. Это как «вспышка». Прodelайте это с закрытыми глазами три раза.

Поделитесь своими ощущениями.

6. Рефлексия. Давайте соберем «чемодан на дорогу» для каждого из нас, потому что сегодня последнее занятие. По очереди каждый выходит за дверь, а группа очень быстро придумывает для него три ассоциации.

Проверь себя:

1. Какая тема показалась Вам наиболее интересной и познавательной?
2. Какие открытия для себя Вы сделали в ходе занятий в группе?
3. Чем пополнился Ваш арсенал знаний о педагогическом диалогическом общении?
4. Какие умения закрепились у Вас в процессе работы в группе?
5. По какому алгоритму можно определять намерения в высказываниях?

Список литературы, используемый для разработки тренинга: [2], [77].