



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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ  
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Формирование коммуникативных умений сотрудников  
кофейни**

**Выпускная квалификационная работа  
по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
Направленность программы бакалавриата  
«Психология образования»  
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:

74 % авторского текста  
Работа рекомендована к защите  
рекомендована / не рекомендована

«2» 06 2020 г.  
зав. кафедрой ТиПП  
О.А. Кондратьева Кондратьева О.А.

Выполнил:

студент группы ЗФ/510-099-5-1  
Маяковская Анна Владимировна

Научный руководитель:

заведующая кафедрой,  
кандидат психологических наук  
Кондратьева Ольга Александровна

Челябинск

2020

## Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СОТРУДНИКОВ КОФЕЙНИ.....	7
1.1. Проблема коммуникативных умений в психологических исследованиях.....	7
1.2. Особенности коммуникативных умений сотрудников кофейни .....	16
1.3. Теоретическое обоснование модели формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.....	19
ГЛАВА II. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СОТРУДНИКОВ КОФЕЙНИ .....	30
2.1. Этапы, методы, методики исследования .....	30
2.2. Характеристика выборки и анализ результатов исследования .....	367
ГЛАВА III. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СОТРУДНИКОВ КОФЕЙНИ .....	433
3.1. Программа формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни .....	433
3.2. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования ...	47
3.3. Психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных умений сотрудников кофейни.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	63
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики диагностики коммуникативных умений сотрудников кофейни .....	73

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования коммуникативных умений сотрудников кофейни.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Психолого-педагогическая программа формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.....	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни .....	119
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Технологическая карта внедрения психолого-педагогической программы в практику для администратора заведения.....	121

## ВВЕДЕНИЕ

Люди, связанные совместной деятельностью, часто не сходятся во мнениях и сталкиваются в своих интересах, у них могут быть разные цели. Или у руководителей и подчиненных могут быть разные подходы к решению общих проблем. Все это может приводить к конфликтам. В конфликтной ситуации каждый человек ведет себя по-разному, и стратегия его поведения определяется тем, в какой мере он хочет удовлетворить интересы собственные и другой стороны. Знание особенностей типов поведения в общении важно для профилактики конфликтов. А учитывая, что основными ресурсами преодоления конфликтов являются коммуникативные навыки, изучение этой проблемы будет весьма актуальной. Чтобы лучше строить свое взаимодействие с людьми, нужно обладать коммуникативными умениями. Степень их развития находит свое выражение в коммуникативной компетентности человека.

Проблемой коммуникативных умений занимались такие авторы как А.А. Бодалев, В.А. Лабунская, И.Н. Зотова, Е.В. Рябинина, О.Ф. Коробкова, Е.А. Борисова и др. Проблему стилей поведения в конфликте исследовали российские и зарубежные ученые такие как: А.Я. Анцупов, К. Боулдинг, Л.С. Выготский, П.О. Гриффин, Е.М. Дубовская, Г. Зиммель, Д.П. Зеркин, Л. Козер, В.А. Кременюк, К. Лоренс, К. Левин. Эффективное использование коммуникативных умений сотрудниками кофейни, работающими с посетителями, определяет экономический успех кофейни. Коммуникативные умения не являются врожденными, они могут быть сформированы, в этом случае малообщительный или некоммуникабельный люди могут достичь значительных успехов в работе с клиентами.

Цель исследования – теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Объект исследования – коммуникативные умения сотрудников кофейни.

Предмет исследования – формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Гипотеза - уровень коммуникативных умений сотрудников кофейни, возможно, изменится, если разработать и реализовать психолого-педагогическую программу.

Задачи исследования:

1. Проанализировать проблему коммуникативных умений в психологических исследованиях.

2. Выявить особенности коммуникативных умений сотрудников кофейни.

3. Теоретически обосновать модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

4. Определить этапы, методы и методики исследования.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и реализовать психолого-педагогическую программу формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

7. Проанализировать результаты формирующего эксперимента.

8. Разработать психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных умений для сотрудников кофейни.

В ходе эксперимента использовались следующие методы исследования:

1. Теоретические: анализ, обобщение, сравнение, моделирование, целеполагание.

2. Эмпирические: констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование по методикам:

– Методика «КОС» В.В Синявский, В.А. Федорошин;

– Методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон;

– Методика «Стиль поведения в конфликте» К.Томас.

3. Метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

База исследования – кофейня «Кофешоп» (адрес: г. Челябинск, ул. Коммуны, 81). Исследование проводилось в 2019 году, в исследовании участвовало 16 сотрудников кофейни: из них 10 девушек и 6 юношей. Возраст сотрудников составляет от 18 до 35 лет.

# ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СОТРУДНИКОВ КОФЕЙНИ

## 1.1 Проблема формирования коммуникативных умений в психологических исследованиях

Для выявления проблемы коммуникативных умений у сотрудников кофейни нам нужно выявить и исследовать соотношение следующих понятий: «коммуникация» и «общение», «общение» и «деятельность», раскрыть понятия «умения», «коммуникативные умения», «формирование коммуникативных умений».

Общение – психологическая взаимодействие между собой двух и более людей, в процессе которого появляется связь, что выражается во взаимовлиянии, взаимопонимании, в обмене информацией, выработку единой стратегии взаимодействия. Целью общения считается прямое формирование контакта между людьми, который вносит определенные изменение в индивидуальные отношения между людьми, формирование стратегии взаимодействия, привносит влияние на мнение, взгляды, структуру взаимоотношения, эмоции и прочие проявления ориентированности персоны [57, с. 884]. Общение также может разделяться на вербальное и невербальное.

К вербальным средствам общения можно отнести такие ресурсы, как:

1. Выразительно – пантомимные ресурсы общения (мнение, пантомима, разнообразные перемещения рук и туловища, разнообразная окраска голоса, живые вокализации);

2. Наглядно – эффективные ресурсы общения (настоящие перемещения, близость, предоставление объектов, устранение, привлечение к себе и толкание от себя старшего);

3. Речевые ресурсы общения (применяются проблемы, решения, утверждение, высказывания). Формирование вербальных и невербальных

средств общения формируются у ребенка в промежуток преждевременного раннего возраста и оформляют ключевые коммуникативные процедуры в раннем возрасте. В осознанном возрасте человек применяет ресурсы общения абсолютно всех категорий, какими ранее завладел, используя их, в контексте решаемой в этот период проблемы, транслируя коммуникативные навыки через собственные личные отличительные черты [9, с. 32].

По мнению Лисиной М.И. стоит также отметить фактор развития онтогенеза общения. Данное понятие подразумевает под собой переход от более низшей формы общения к более высшей, по средствами взаимодействия формы и содержания, что подразумевает под собой несоответствие старой формы, обеспечивавшей в течение некоторого времени прогресс психики. Разрушение старых паттернов обуславливает возникновение новых, более совершенных форм общения, что каждый раз подразумевает под собой формирование новых коммуникативных умений в рамках личности [27,с.320].

Стадии онтогенеза, которые формируются в процессе общения и влияют на развитие коммуникативных умений [27, с. 295]:

1. Ситуативно-личностная (непосредственно эмоциональная).
2. Ситуативно - деловая (предметно-действенная).
3. Внеситуативно-познавательная.
4. Внеситуативно-личностная.

Очень часто понятие "общение", считается синонимом понятия "коммуникация". Коммуникация – понятие, которое можно рассмотреть с разных сторон. Оно понимается как взаимодействие двух систем, в процессе которой связь передается с одной системы к другой, сигналы, которые несут в себе информацию. Отметим, что и общение предполагает передачу информации. В процессе общения человек передает собеседнику свою эмоции, настроение, свои навыки и умения. Каждое общение передает окрашенность, диктует средства, манеру общения, придает своеобразный колорит. Качество общения зависит от того, какие складываются

взаимоотношения с окружающими. Содержательная сторона общения формируется с помощью главного средства общения – языка. Также неотъемлемой частью общения являются неречевые средства: мимика, жесты, изображение, пантомимика, положение партнеров относительно друг друга. По мнению психологов, коммуникация – это взаимодействие между двумя объектами, направленное на передачу информации, навыки и умение общаться с людьми. Используя приобретенные умения и навыки, человек с каждым годом своего взросления становится наиболее удачными, невзирая на разнообразный уровень образованности, степень культуры и эмоционального формирования, вне зависимости от присутствия либо недоступности актуального навыка [48, с. 64].

В психолого-преподавательской литературе определения «общения» и «коммуникации» смотрятся равно как пересекающиеся, однако несинонимические определения. В этом случае «коммуникация» - акт общения, имеющий целью обмен информацией. Коммуникация рассматривается как обмен информацией между людьми с целью определения проблем и поиска решений, регуляции противоречивых взаимодействий их интересов [3, с. 118].

Существует ещё одна точка зрения, что связь среди людей проходит в форме общения. Однако имеется разногласие в синонимичности определений «коммуникация» и «общение», так как общение предполагает форму передачи информации, а процесс коммуникации включает в себя еще и психологические аспекты, такие как взаимообмен данных, восприятие (эмоциональное понимание), коммуникация (предприятие влияний и взаимодействия). Коммуникация в этой ситуации служит инструментом социального взаимодействия. Никак не взирая на наружные отличия в двух вариантах, главный акцент производится в системе, что переводит процесс в общественно важный.

Согласно суждению, Е. Кормильцевой и Л.Г. Соловьевой коммуникативный опыт в первую очередь, формируется в течение всей

жизни в зависимости от деятельности человека (учеба, работа) и его окружения, влияя на качество всей жизни в целом [цит. по 1, с. 43].

Процесс взаимодействия обуславливается воздействием объектов или субъектов друг на друга непосредственно или опосредованно, порождая взаимную обусловленную связь, которая в свою очередь проявляется в коммуникации в собственных партнерских отношениях, взаимодействие с ровесниками и старшими, коллегами, родственниками [58, с. 20].

В исследованиях Мухиной В. С. – «общение» и «взаимодействие» рассматривается равно как синонимы. Они фиксировали, что взаимодействие у детей формируется с помощью отношения с родителями и ровесниками – эта процедура коммуникативной работы, которую можно охарактеризовать как структуру, в которой каждый элемент занимает свое определенное место [33, с. 90]. В.С. Мухина, коммуникативную работу, как часть структуры общения обозначает следующими элементами:

1. Объект общения – лицо, с которым происходит взаимодействие, иной индивид, компаньон согласно разговору, равно как лицо.

2. Потребность в общении состоит в стремлении лица к пониманию и оценке иных людей, а через них и с их помощью – к самопознанию и самооценке.

3. Коммуникативные аргументы – в этом случае, с целью чего предпринимается связь. Аргументы общения обязательны для субъекта общения, для вступающих во взаимодействие с окружающими, воплощаясь в индивидуальных качествах самого человека и окружающих его людей.

4. Воздействия общения – часть коммуникативной деятельности, единый акт, ориентированный иному человеку и направленный в него точно также равно как в личный объект. Две ключевые группы операций общения – иницируемые акты и встречные воздействия собеседника.

5. Проблемы общения – задача, которая ориентирована на результат обстоятельств многообразия хода общения.

6. Ресурсы общения – данный процесс, с помощью которой исполняются и воздействия общения.

7. Продукты общения образования материального и духовного характера, которые создаются в итоге общения между индивидами [33, с. 90].

Таким образом, определение «коммуникация» и «общение» имеют общие и отличительные признаки. К общим признаками можно отнести связь с процессами обмена и передачи информации, их сопоставимость с языком как средством передачи информации. Они обусловлены различием в объеме содержания этих понятий. Все это связано с тем, что понятия используются в разных науках, которые на первый план выдвигают различные аспекты данных определений.

Толкование определения «коммуникация» показано в работах Г.М. Андреевой, А.В. Батаршева, Е.Е. Дмитриевой, А.Б. Добровича, Я.Л. Коломинского. В своих научных трудах, авторы понимают под коммуникацией предполагают только путь передачи информации. Таким образом «общение» характеризуется в большей степени, как понимание, тесное к «разговору», и подобным способом оно совсем никак не сводится к ходу передачи данных. Помимо этого, мы предполагаем неосуществимым реализацию этого движения за пределами организации взаимодействия, восприятия и понимания партнерами друг друга. По этой причине наиболее обоснованным будет считаться понятия «общение» и «коммуникация» идентичными [2, с. 63].

Рассмотрим соотношения определений «общение» и «деятельность». Существует несколько раскладов к трактовке установления «общения». Подобным способом, в работах А.А. Бодалева, Л.П. Бугевой, Б.Ф. Ломова, В.Н. Мясищева, В.Н. Панферова, В.М. Соковнина. Данное установление рассматривается, как процедура взаимодействия индивидов и обуславливается наряду с трудом, точно также самостоятельная категория, точно также, как самостоятельная сфера человеческого бытия [63, с. 134].

Таким методом, М.В.Каменский устанавливает взаимосвязь «связь субъектов», в ходе которой происходит взаимосвязь одного субъекта с другим. В.Н. Мясищев дает дефиницию феномена общения, как процесса взаимодействия личностей, определенным методом отражающих друг друга и функционирующих между собой. Сторонник его концепции Е.Ю. Бронникова исследует общение, определяя его точно также равно как «информативное и предметное взаимодействие». Этим автор уточнит следующие функции общения: предоставление данных и формирование контакта между субъектами в ходе их совместной работы [18].

А.А. Бодалев дополняет в это построение эмоциональный элемент. В его трудах общение рассматривается равно как связь людей, вхождением коего считается взаимообмен данными с поддержкой разных средств коммуникации с целью определения отношений (субъективно переживаемых связей) среди народов [4, с. 58].

Связь людей, которые посредством коммуникации производят взаимообмен данными и определяют определенную взаимосвязь, подходящих с целью хода коллективной работы можно отнести к определению понятия «общения», опираясь на слова А.Д Петрова. Автор выделяет необходимым условием в общении организацию успешной деятельности и социализации человека [38, с. 144].

В современной литературе часто встречается определение понятия, сформированного К.Н Поливанова. По словам автора, можно считать общение и как процесс взаимодействия индивидов, так и отношение людей к друг другу. Как процесс их сопереживания и взаимного понимания друг друга, и как информационный процесс, и как процесс их воздействия друг на друга». Связь обуславливается как «процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность» [39, с. 135].

Небольшая степень индивидуальной ответственности, является характерным показателем низкой сформированности регулятивной функции психики, обуславливается предрасположенностью обвинять в собственных осечках и погрешностях не себя, а других людей, друзей, родных. Чаще всего такое поведение свойственно детям.

Для того, чтобы реализовать отличное чувство и показать необходимое влияние на участников общения, необходимо чтобы фокус внимания находился на участниках общения. Только психологически подготовленный к разговору индивид сможет реализовать данное умение [55, с. 121].

Опираясь на мнение Н.И.Вьюнова, К.М. Гайдара, можно сказать, что процесс коммуникативного взаимодействия будет проходить эффективно лишь в том случае, если у индивида высокий уровень мировоззрения, что выражается:

- 1) в умении объективно оценивать психологический портрет собеседника;

- 2) обладать высоким уровнем эмпатии и грамотно чувственно реагировать на действия оппонента;

- 3) умение подбирать паттерн психологического поведения, который соответствует отличительным чертам собеседника [цит. по 15, с. 51].

В психолого-педагогической литературе используются, главным образом, термины "коммуникативные умения", "коммуникативные навыки", "коммуникативная компетентность", которые, как правило, специально разводятся только в определённых контекстах, а в основном употребляются как синонимичные.

Коммуникативные умения привлекают пристальное внимание ученых и находят отражение в целом ряде работ отечественных и зарубежных психологов (А.Я. Анцупов, М. В. Афонькова, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, А.А. Ершов, А.Г. Здравомыслов, Л.А. Петровская, Т.С. Сулимова, К. Боулдинг, Р. Дарендорф, М. Дейч, Л. Козер, К. Левин, Г. Зиммель и др.)

Также Е.А Воронович говорит, что все без исключения перечисленные ниже элементы тесно взаимосвязаны между собой и являются неотъемлемой частью коммуникативных умений:

1. Умение разбираться в партнерах, т.е. устанавливать вид лица, его внутреннее положение, смотреть экспрессию воздействия партнеров, грамотно её толковать.

2. Умение ориентироваться в отношениях с вероятными партнерами и среди них, т.е. в равновесии своего и их половозрастного и ролевого статусов – в степени приближения и в грани доверительности.

3. Умение ориентироваться в обстоятельствах общения. Важность этого мастерства обуславливается главным методом, что основы общения приказываются этим определенным условиям, в какой оно совершается.

Умение ориентироваться в коммуникативных условиях, предполагает более эффективное установлению контактов с участниками коммуникативного акта, в существующих условиях. Умение создавать ситуацию общения с установленными партнерами, входить в находящуюся там ситуацию общения, обнаруживать проблемы с целью общения в любой с вышеназванных ситуациях. Каждый человек, с вхождением в ту или иную профессию должен владеть возможностью различать разновидности общения (межролевое, межличностное), фигуры общения (в команде, в коллективе) и владеть возможностью выбрать четкий способ взаимодействия с партнерами [цит. по 11, с. 116].

Подводя итог и делая вывод можно сказать, что в психолого-педагогической литературе определения «общения» и «коммуникации» смотрятся равно как пересекающиеся, однако несинонимические определения. В таком случае «коммуникация» характеризуется, как обусловленная взаимосвязь внешнего и внутреннего общества, обмен информации между индивидами (взаимообмен мыслями, расположениями, правилами, понятиями, эмоциями в человеческом общении), а также

своеобразным рычагом, способным оказывать воздействие в общественные движения, применяя взаимообмен и предоставление данных в общение.

Таким образом, можно сказать, что коммуникативные умения – навыки эффективного общения. К ним относят легкость установления контакта, поддержание разговора, умение договариваться.

Коммуникативные умения представляют собой синтез социально-перцептивной, рефлексивной, аутопсихологической, психолого-педагогической компетенций и связанных с ними умений. Для достижения поставленных целей в команде профессионалов необходим высокий уровень развития коммуникативных умений.

Под коммуникативными умениями, с одной стороны, понимаются умения, связанные с правильным выстраиванием своего поведения, пониманием психологии человека. Умение выбрать нужную интонацию, жесты, умение разбираться в других людях, умение сопереживать собеседнику, поставить себя на его место, предугадать реакцию собеседника, выбирать по отношению к каждому из собеседников наиболее правильный способ обращения.

С другой стороны, коммуникативные умения нередко характеризуются через уровень владения знаниями и умениями из области некоторых филологических дисциплин, таких как, например, лингвистика, риторика (знание и умение уместно использовать в речи различные риторические приёмы, соблюдение норм орфоэпии и т.д.). Эти умения относятся, как правило, к умениям исполнения речи. К коммуникативным умениям относят также такие, которые необходимы человеку для адекватного выражения своей мысли или понимания чужой. Например, умение придерживаться темы высказывания, раскрыть основную мысль высказывания, определить тему и основную мысль чужого высказывания, подобрать аргументы для доказательства своей мысли.

## 1.2 Особенности коммуникативных умений сотрудников кофейни

Коммуникативные умения являются одной из базовых характеристик профессиональной компетентности и профессиональной подготовки специалистов профессий типа «человек – человек».

На коммуникативные умения сотрудников кофейни влияют индивидуальные особенности поведения, особенности возрастной категории от 18 до 35 лет, которую согласно возрастной психологии можно отнести к периоду молодости.

Молодость – это момент перехода человека от юношеского состояния к состоянию полноправного взрослого. Фактически все материальные психические структуры, необходимые для полноправного «включения» в активную социальную действительность, сформировались. Теперь основная задача человека – обрести те социальные навыки, которые необходимы ему для поддержания гомеостаза следующего порядка, социального (профессия, социальный статус, семейная жизнь, дети) [41, с.224].

К 21 году происходит завершение формирования основных направлений развития высших эмоций: эстетических, этических, интеллектуальных. Именно в этом возрасте человек покидает родительский дом, создает собственную семью и осваивает новую профессию [45, с.384].

Большинство моделей поведения закладываются в раннем детстве. По мнению Старшенбаум Г. В. существует несколько интересных закономерностей в стилях и формах общения мальчиков и девочек, которые проявляются в поведении взрослых женщин и мужчин [51, с. 12].

Программы общения, заложенные в детстве не всегда используются мальчиками и девочками. Стили общения мальчиков и девочек имеют много различий. Существуют 2 основных стиля, из которых вытекают все остальные:

- 1) для женской половины большое значение имеет важность общения, для мужской – статус общения.

2) женская половина отмечает важность самого процесса общения, мужская половина отмечает важность результата общения.

Особенности коммуникативных умений сотрудников кофейни заключаются также в том, что, не смотря на возрастные особенности к каждому сотруднику выдвигается ряд требований от работодателя. Для успешного выполнения должностных обязанностей сотрудник должен обладать хорошими коммуникативными умениями, трудолюбием, принимать самостоятельные решения с возникновением спорных ситуаций, а также следовать должностным инструкциям руководителя.

Владение коммуникативными умениями важный навык для каждого сотрудника кофейни, так как работа в сфере сервиса подразумевает соблюдение этических принципов, норм и правил общения, этикет. Любые человеческие действия всегда имеют рамки, границы и правила [21, с.48].

Этика предписывает людям правила нравственного поведения, этикет определяет манеры поведения в определенных ситуациях и конкретные формулы вежливости. Основные этические принципы и моральные нормы общения всегда рассматривают наряду с конкретными правилами ведения беседы, в зависимости от ситуации и возрастной категории [56, с. 10].

Не смотря на этические принципы общества, нередко бывает так, что человек, находясь в эмоционально не устойчивом состоянии, пренебрегает правилам поведения в обществе и не может контролировать свои эмоции в конфликтной ситуации. Чаще всего это связано с возрастном, ведь способность личности к рефлексии развита не достаточно хорошо у большинства молодых людей.

Чем старше становится человек, тем меньше у него пользуются популярностью эмоционально-ориентированные формы взаимодействия, напротив проблемно-ориентированные формы поведения в конфликте используются чаще, но стоит отметить, что их применение зависит от конкретной ситуации, в которой функционирует субъект.

Большую роль в избрании той или иной формы противостояния конфликтам играет принадлежность человека к социуму, как большому, так и малому, принадлежность к социальному слою и этической группе. Приобретенный социальный опыт и социальная роль также влияет на выбор той или иной формы противостояния конфликтным ситуациям [38, с.145].

Обнаружено, что женщины ожидают и переживают неприятности, связанные с конфликтными ситуациями, значительно чаще, чем мужчины. Последние предпочитают активное воздействие на проблемно-конфликтные ситуации, тогда как женщины - эмоционально-экспрессивные формы воздействия; в конфликтных ситуациях женщины средних лет и более старшего возраста чаще ориентируются на поддержку семьи, а не друзей; последнее более характерно для мужчин и молодых женщин. В процессе конфликта женщины чаще вспоминают прошлые обиды, «старые грехи» и ошибки, допущенные в прошлом. Мужчины же в конфликтной ситуации больше придерживаются проблемы, из-за которой произошел конфликт [54, с 257].

Можно отметить, что есть также гендерные различия, которые влияют на стиль поведения в конфликте. Женщины, как более эмоциональные существа большую значимость предадут роли посредника в разрешение конфликта, обращая внимания даже не на внешность оппонента, в то время, как мужчины больше выделяют для себя не то как они спорят, а именно с кем. Обращая внимания на деловой статус и сам предмет спора.

Нельзя сказать, что конфликтное взаимодействие личности с другими индивидами обусловлено только возрастом или гендерными принадлежностями. Также стоит отметить профессиональный стаж и характер профессиональной деятельности, к которой принадлежит человек. Конфликтное поведение может также возникать на почве принадлежности человека к этнической группе и социальному слою, принятию им определенной социальной роли или социальным опытом [55, с.120].

Таким образом, коммуникативные умения у сотрудников кофейни обусловлены как индивидуальными особенностями поведения, так и особенностями возрастной категории от 18-35 лет, а так же соблюдением должностей обязанностей и этических принципов и этикета, которые обуславливают качества работы сотрудника. Не смотря на этические принципы общества, нередко бывает так, что человек, находясь в эмоционально не устойчивом состоянии, пренебрегает правилам поведения в обществе и не может контролировать свои эмоции в конфликтной ситуации. Чаще всего это связано с возрастном, ведь способность личности к рефлексии развита не достаточно хорошо у большинства молодых людей.

Чем старше становится человек, тем меньше у него пользуются популярностью эмоционально-ориентированные формы взаимодействия, напротив проблемно-ориентированные формы поведения в конфликте используются чаще, но стоит отметить, что их применение зависит от конкретной ситуации, в которой функционирует субъект.

### 1.3 Теоретическое обоснование модели формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни

Формирование – процесс целенаправленного и организованного овладения социальными субъектами целостными, устойчивыми чертами и качествами, необходимыми им для успешной жизнедеятельности [30, с.395].

В.И. Долгова, отмечает, что формирование – это объективный и закономерный процесс, в ходе коего человек выступает не только как объект воздействия, но и как субъект деятельности и общения. Личность, как и все специфически человеческое в психике, формируется и раскрывается в ходе активного взаимодействия со средой внешней и предметной, путем усвоения или присвоения индивидом общественно выработанного опыта. В этом опыте непосредственно к личности относятся системы представлений о нормах и ценностях жизни — об общей направленности человека, отношениях к другим, к себе, к обществу.

Владение коммуникативными умениями важный навык для каждого сотрудника кофейни, так как работа в сфере сервиса подразумевает соблюдение этических принципов, норм и правил общения, этикет. Любые человеческие действия всегда имеют рамки, границы и правила [49, с.998].

Анализ психолого-педагогического исследования позволил разработать дерево целей, а также модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Дерево целей – иерархический принцип построения системы целей, благодаря чему получается структурированный план программы, в котором выделена генеральная цель, обусловленная «вершиной дерева» и следующее уровни целей, структурированные по иерархическому уменьшению [14, с. 45].

При этом в понятие целей на разных уровнях вкладывается различное содержание: от объективных потребностей и желаемых направлений развития на верхнем уровне дерева до решения конкретных практических задач и осуществления отдельных мероприятий на нижних уровнях. Дерево целей является главным инструментом увязки целей высшего уровня с конкретными средствами их достижения на низшем производственном уровне через ряд промежуточных звеньев. При построении «дерева целей» его проектирование идет по методу «от общего к частному» (см. рисунок 1).

Алгоритм построения «Дерево целей» следующий:

1. Определение генеральной (общей) цели;
2. Разделение общей цели на подцели (подцели 1-го уровня);
3. Разделение подцелей 1-го уровня на подцели 2-го уровня;
4. Разделение подцелей 2-го уровня на более детальные составляющие (подцели 3-го уровня).

Первый этап в изучении данной проблемы – это этап целеполагания. И он начинается с постановки генеральной цели.

Генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

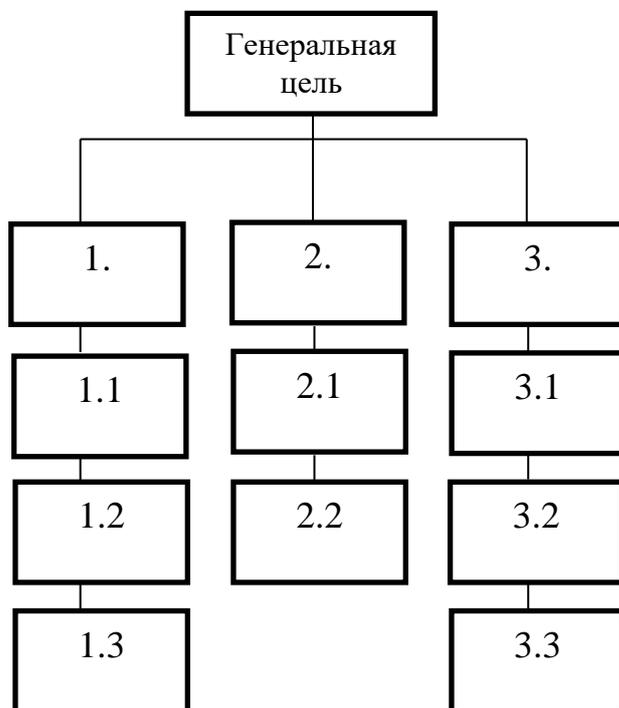


Рисунок 1 – «Дерево целей» исследования коммуникативных умений сотрудников кофейни

Следующие цели включают в себя:

1. Изучить формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни.
  - 1.1. Проанализировать проблемы коммуникативных умений сотрудников кофейни.
  - 1.2. Выявить особенности коммуникативных умений сотрудников кофейни.
  - 1.3. Теоретически обосновать модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.
2. Организовать опытно-экспериментальное исследование формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.
  - 2.1. Определить этапы, методы и методики исследования.
  - 2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты исследования.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

3.1. Разработать и провести психолого-педагогическую программу формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

3.3. Составить психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных умений сотрудников кофейни.

На основе дерева целей составлена модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни. Модель – это, как правило, искусственно созданный объект в виде схемы, математических формул, физической конструкции, наборов данных и алгоритмов их обработки и т.п. [14, с. 54].

Под «моделью» в педагогике и психологии понимается система объектов или знаков, воспроизводящая некоторые существенные свойства, качества и связи предметов. Моделирование в психологии – построение моделей осуществления тех или иных психологических процессов с целью формальной проверки их работоспособности. Это наличие цели, элементов, структуры. Их достоверность определяется с помощью системы мероприятий, реализуемых конкретными исполнителями, которые выделяют для этого необходимые ресурсы [60, с. 47].

Педагогическое моделирование (создание модели) – это разработка целей (общей идеи) создания педагогических систем, процессов или ситуаций и основных путей их достижения. Целенаправленное воздействие формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни состоит из нескольких взаимосвязанных блоков. Каждый блок направлен на решение различных задач и состоит из методов и приёмов.

Разработанная модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни (рисунок 2), включает в себя четыре основных блока:



Рисунок 2 – Модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни

1. Теоретический блок;
2. Диагностический блок;
3. Формирующий блок;
4. Аналитический блок.

Охарактеризуем блоки модели:

1. Теоретический блок.

Цель: изучить теоретические основы исследования формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

В данном блоке проведен анализ литературы по теме исследования. Выявлены актуальные работы, соответствующие теме исследования. Смоделирована структура психолого-педагогической работы.

Методы: анализ, обобщение, сравнение, моделирование, целеполагание.

2. Диагностический блок.

Цель: определить уровень коммуникативных умений сотрудников кофейни.

В данном блоке проведено тестирование сотрудников согласно выбранным методикам. Произведен первичный анализ участников тестирования.

Для этого мы используем следующие методы: констатирующий эксперимент и тестирование. Методики:

- 1) методика «КОС» В.В Снявский, В.А. Федорошин;
- 2) методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон;
- 3) методика «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса.

3. Формирующий блок.

Целью программы: является формирование коммуникативных умений, сотрудников кофейни.

Задачи:

1. Формирование положительного отношения к работе.
2. Формирование положительного отношения к коллегам.

3. Развитие средств невербального общения.
4. Формирование умений сотрудничать, работать в группе.
5. Развитие рефлексии (умения анализировать собственное поведение, поступки, качества личности, эмоции и чувства).
6. Формирование адекватной реакции в различных ситуациях.
7. Приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

Разработанная программа рассчитана для работы с сотрудниками кофейни, которые могут проводиться как в групповой форме, так и индивидуально, два раза в неделю. Длительность занятия 45 - 60 минут.

Методы, формы и приемы реализации программы: сюжетно-ролевая игра, сообщение, визуализация, тренинг, тестирование, психолого-педагогическая беседа.

#### 4. Аналитический блок.

Цель: проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования и оценить эффективность психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Анализ результатов тестирования согласно ключу методики.

Методы: констатирующий эксперимент, тестирование, Т-критерий Вилкоксона.

Методики:

- 1) методика «КОС» В.В Сиявский, В.А. Федорошин;
- 2) методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон;
- 3) методика «Стиль поведения в конфликте» К.Томас.

В рамках аналитического блока происходит оценка динамики показателей коммуникативных умений сотрудников кофейни, в том числе с применением метода математической статистики – Т критерия Вилкоксона.

В результате реализации модели мы предполагаем, что показатели, характеризующие уровень коммуникативных умений сотрудников кофейни, возрастут.

Таким образом, анализ литературы по проблеме позволил нам разработать дерево целей исследования, его генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни. На основании древа целей была разработана модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни. Модель включает 4 последовательно реализуемых блока: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

## Выводы по первой главе

Коммуникативные умения – навыки эффективного общения. К ним относят легкость установления контакта, поддержание разговора, умение договариваться.

Коммуникативные умения представляют собой синтез социально-перцептивной, рефлексивной, аутопсихологической, психолого-педагогической компетенций и связанных с ними умений. Для достижения поставленных целей в команде профессионалов необходим высокий уровень развития коммуникативных умений.

Под коммуникативными умениями, с одной стороны, понимаются умения, связанные с правильным выстраиванием своего поведения, пониманием психологии человека. Умение выбрать нужную интонацию, жесты, умение разбираться в других людях, умение сопереживать собеседнику, поставить себя на его место, предугадать реакцию собеседника, выбирать по отношению к каждому из собеседников наиболее правильный способ обращения.

С другой стороны, коммуникативные умения нередко характеризуются через уровень владения знаниями и умениями из области некоторых филологических дисциплин, таких как, например, лингвистика, риторика (знание и умение уместно использовать в речи различные риторические приёмы, соблюдение норм орфоэпии и т.д.). Эти умения относятся, как правило, к умениям исполнения речи. К коммуникативным умениям относят также такие, которые необходимы человеку для адекватного выражения своей мысли или понимания чужой. Например, умение придерживаться темы высказывания, раскрыть основную мысль высказывания, определить тему и основную мысль чужого высказывания, подобрать аргументы для доказательства своей мысли.

Владение коммуникативными умениями важный навык для каждого сотрудника кофейни, так как работа в сфере сервиса подразумевает

соблюдение этических принципов, норм и правил общения, этикет. Любые человеческие действия всегда имеют рамки, границы и правила.

Коммуникативные умения у сотрудников кофейни обусловлены как индивидуальными особенностями поведения, так и особенностями возрастной категории от 18-35 лет, а так же соблюдением должностей обязанностей и этических принципов и этикета, которые обуславливают качества работы сотрудника.

Сотрудники, которые имеют высокую степень коммуникативных умений, более эффективно ориентируются в продажах, так как они легко адаптируются в новых условиях. Они легко вступают в контакт с посетителями, и умеет с ориентировать гостя в продуктах кофейни. Это подчеркивает связь коммуникативных умений и профессиональной успешности сотрудников.

Анализ литературы по проблеме позволил разработать дерево целей исследования, его генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни. На основании древа целей была разработана модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни. Модель включает 4 последовательно реализуемых блока: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

## **ГЛАВА II. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СОТРУДНИКОВ КОФЕЙНИ**

### 2.1 Этапы, методы, методики исследования

Опытнo-экспериментальное исследование проходило в три этапа:

1. Поисково-подготовительный этап: выполнено изучение психолого-педагогической литературы по проблеме коммуникативных умений сотрудников кофейни и возможностей их формирования. Были подобраны методы и методики исследования с учетом возрастных характеристик испытуемых и цели деятельности.

2. Опытнo-экспериментальный этап: содержит психодиагностику испытуемых по методикам: Методика «КОС» В.В. Синявский, В.А. Федорошин; Методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон; Методика «Стиль поведения в конфликте» К.Томас, анализ и обобщение результатов констатирующего эксперимента, проектирование и реализацию психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

3. Контрольно-обобщающий этап предполагал оценку эффективности психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни посредством повторной психодиагностики, ее анализ и обобщение с применением Т-критерия Вилкоксона, формулирование выводов, проверку гипотезы.

В исследовании были использован комплекс методов и методик:

1. Теоретические: анализ, обобщение, сравнение, моделирование, целеполагание.

2. Эмпирические: констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование по методикам: Методика «КОС» В.В. Синявский, В.А. Федорошин; Методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон; Методика «Стиль поведения в конфликте» К.Томас.

### 3. Метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

Охарактеризуем использованные методы и методики исследования, полный вариант которых представлен в Приложении 1.

Анализ литературы – это теоретический метод научного исследования, который предполагает в себе операции мысленного разделения информации на небольшие части, которые выполняются в процессе познания или предметно-практической деятельности. Работа с литературой включает в себя подробное составление библиографического списка источников, которые отобраны были для работы, сжатое переложение основного содержания литературы по тематике рассматриваемой проблемы, выделение основных целей и главных мыслей в литературных источниках по исследуемой проблеме [36, с. 11].

Обобщение – это активная форма приращения знаний с помощью мысленного перехода от частных показателей к общим. Обобщение относится к логическим операциям, посредством которых определенная группа явлений находит расширенное понятие, которое отражает общность различных свойств данного явления на уровне получения нового знания. Любое обобщение должно иметь какое-либо основание. Основанием для обобщения может стать определенное свойство или даже целая совокупность свойств, которые позволяют сгруппировать явления и обозначить данную группу каким-нибудь понятием [23, с. 247].

Сравнение – это метод познания действительности. В рамках данного метода происходит установление общих и отличительных параметров между различными процессами, явлениями и объектами. Основой этого метода можно считать сравнение отдельных параметров или совокупных признаков рассматриваемых объектов, а также установление различий и сходств между ними [30 с. 323].

Метод моделирование – это метод познания явлений и процессов, основанный на теоретической или экспериментальной замене объекта исследования похожим на него предметом. Данный метод применяется в том

случае, если непосредственное изучение предметов невозможно или в какой-либо мере нецелесообразно [60 с. 23].

Целеполагание – это практическое осмысление своей деятельности, постановка целей и их достижение [14, с.72].

В экспериментальном исследовании также использовались эмпирические методы: констатирующий и формирующий эксперимент и тестирование.

Эксперимент – один из самых актуальных методов исследования определенного явления в управляемых условиях. Данный метод отличается от наблюдения тем, что данный метод очень активно взаимодействует с изучаемым объектом. Эксперимент является достоверным инструментом для научного исследования, для того, чтобы проверить гипотезу. Достоинство психологического эксперимента в том, что он дает возможность специально вызвать определенные психические явления и процессы, а также воздействовать на их характеристики [7, с. 234].

Констатирующий эксперимент является одним из основных видов эксперимента. Целью данного вида эксперимента является изменение одной или нескольких независимых друг от друга переменных и определение их влияния на зависимые переменные. От формирующего эксперимента констатирующий отличается целями проведения. Целью данного эксперимента является фиксация изменений, которые были получены в рамках его проведения. Констатирующий эксперимент может быть либо естественным, либо лабораторным [7, с. 236].

Формирующий эксперимент – это особый метод психологического исследования. Его суть состоит в том, что исследователь строит обучение испытуемого с целью получить необходимое ему изменение психики испытуемого. В отличие от метода констатации (срезов), направленного на изучение фактов, и лонгитюдного исследования, направленного на описание процессов в естественных условиях, формирующий эксперимент направлен,

прежде всего, на выявление причин и условий протекания процессов [7, с. 238].

Тестирование – это современный метод психологической диагностики. В рамках данного метода используются стандартизированные вопросы и задачи – тесты, которые имеют стандартную шкалу измерения. Тесты позволяют оценить индивида согласно поставленной цели исследования. Помимо этого тесты обеспечивают возможность получить актуальную количественную оценку на основании квантификации качественных параметров личности. Тесты очень удобны для использования, благодаря тому что они обрабатываются с помощью математических методов подсчета. Тест является относительно оперативным способом подсчета большого количества результатов, способствует объективности оценок, которые не зависят от субъективных причин и установок лица, которое проводит исследование. Данный вид эксперимента обеспечивает сопоставимость информации, которая получена исследователями на разных испытуемых. Основные достоинства данного метода: стандартизация результатов и условий, экономичность времени обработки, оперативность обработки результатов, количественный понятийный характер оценки [14, с. 106].

Охарактеризуем используемые в исследовании методики.

1. Методика «КОС» В.В Синявский, В.А. Федорошин

Цель: исследование коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников кофейни.

КОС – (коммуникативные и организаторские склонности) методика, относящаяся к разряду проективных методов, особенностью которых является то, что испытуемый проецирует собственный опыт на ситуации, предлагаемые исследователем [42].

Тест КОС можно проводить и с одним испытуемым и с группой. Испытуемым раздаются тексты опросника, бланки для ответов, и зачитывается инструкция.

Полный текст методики приведен в Приложении 1.

## 2. Методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон

Цель: определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. Чем больше в тесте правильных ответов, тем сильнее испытуемый соответствует эталонному варианту поведения, который характеризуется уверенному, партнерскому и компетентному стилю.

Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверх» (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов [42].

Полный текст методики также приведен в приложении 1.

### 1. Методика «Стиль поведения в конфликте» К.Томас

Цель применения: оценка личностной предрасположенности к стилям разрешения конфликтной ситуации сотрудниками кофейни.

Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия.

В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

Тест можно использовать при групповых обследованиях (и тогда стимульный материал зачитывается вслух) и индивидуально (в этом случае

необходимо сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями, а затем предложить испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая кажется ему ближе к истине применительно к его поведению). Затраты времени – не более 15-20 мин.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делает акцент на следующих аспектах: исследование формы поведения в конфликтных ситуациях, характерных для людей; какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение. Автором представлена двухмерная модель, которая позволяет точно описывать типы поведения в конфликтах ситуациях. Модель делится на две стороны на кооперацию направленную на интерес человека к другим людям. Вторая сторона связана с акцентом на защите собственных интересов и напористостью[42].

Методика представлена в приложении 1.

Метод математической статистики – это оперирование со значениями признака, полученными у испытуемых в психологическом исследовании. Сегодня методы математической обработки постоянно применяются в педагогических и психологических исследованиях.

Психолого-педагогические измерения не исключают некоторых ошибок, которые обусловлены непредсказуемыми обстоятельствами диагностик и несовершенством диагностических инструментов. Вследствие этого необходимо доказывать значимость полученных результатов [34, с. 89].

Для исследования был выбран Т-критерий Вилкоксона. Критерий применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность. С его помощью мы определяем, является ли сдвиг показателей в каком-то одном направлении более интенсивным, чем в другом [34, с. 224]. Этот критерий применим в тех случаях, когда признаки измерены, по крайней мере, по шкале порядка, и сдвиги между вторым и первым замерами тоже могут быть

упорядочены. Для этого они должны варьировать в достаточно широком диапазоне. Суть метода состоит в том, что мы сопоставляем выраженность сдвигов в том и ином направлениях по абсолютной величине. Для этого мы сначала ранжируем все абсолютные величины сдвигов, а потом суммируем ранги. Если сдвиги в положительную и в отрицательную сторону происходят случайно, то суммы рангов абсолютных значений их будут примерно равны. Если же интенсивность сдвига в одном из направлений перевешивает, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в противоположную сторону будет значительно ниже, чем это могло бы быть при случайных изменениях. Первоначально мы исходим из предположения о том, что типичным сдвигом будет сдвиг в более часто встречающемся направлении, а нетипичным, или редким, сдвигом - сдвиг в более редко встречающемся направлении.

Таким образом, исследование проходило в три этапа: подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. Были использованы методы: констатирующий эксперимент, тестирование, сюжетно-ролевая игра, сообщение, визуализация, тренинг, психолого-педагогическая беседа. Методики: методика КОС, методика «тест Михельсона», методика К.Томаса «Стиль поведения в конфликте» и Т-критерий Вилкоксона.

Представленные этапы, методы и методики полностью отвечают задачам и цели исследования.

## 2.2. Характеристика выборки и анализ результатов исследования

Исследование проводилось на базе кофейни «Кофешоп», адрес: г. Челябинск, ул. Коммуны, 81 в 2019 году. В исследовании участвовало 16 сотрудников кофейни. Из них 10 девушек и 6 молодых людей. Возраст сотрудников составляет от 18 до 35 лет.

Многие из сотрудников являются студентами различных вузов города Челябинска. Работа в кофейне для них является подработкой. Помимо собеседования, каждый сотрудник проходил профотбор. А также обучение в соответствии стандартам кофейни, которые включают в себя базовые знания этикета, знание правил ресторанного сервиса, правила безопасности пользования оборудованием. В процессе работы у сотрудников случаются конфликтные ситуации с клиентами и коллегами. Эксперимент проводился в групповой форме.

Результаты исследования по методике «КОС» В.В Синявского, В.А. Федорошина представлены в таблице 1 (приложение 2), а также на рисунке 3.

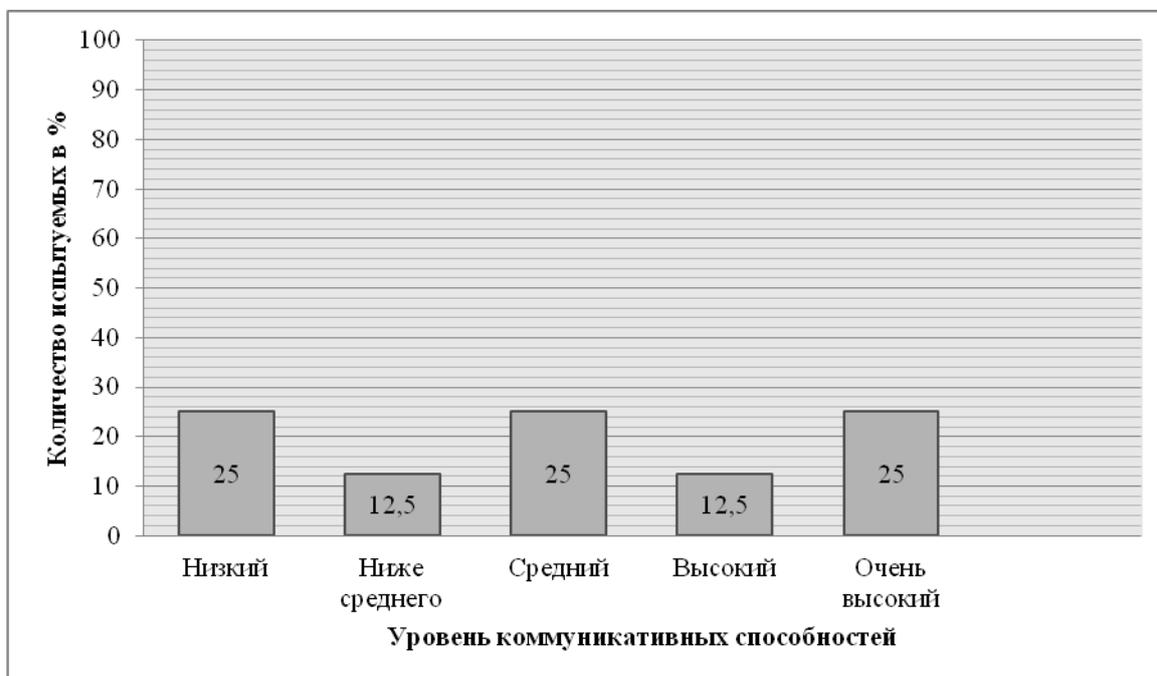


Рисунок 3 – Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей по методике «КОС» В.В Синявский, В.А. Федорошин

Отметим, что низким уровнем коммуникативных умений обладают 25% испытуемых (4 человека) сотрудников кофейни «Кофешоп», что означает, что они не любят разговаривать с окружающими их людьми, а также не умеют этого делать. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего 12,5% испытуемых (2 человека) означает, что они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией.

Также 25% испытуемых (4 человека) имеют средний уровень коммуникативных способностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

12,5% испытуемых высокий уровень коммуникативных и организаторских склонностей. Такие люди быстро адаптируются в новой обстановке, быстро сходятся с людьми, постоянно расширяют круг знакомств. Очень часто такие люди способны применять нестандартные решение проблем в рабочей деятельности.

Необходимо заметить, что также 25% испытуемых имеют очень высокий уровень коммуникационных способностей.

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона представлены в таблице 2 (приложение 2), а также на рисунке 4.

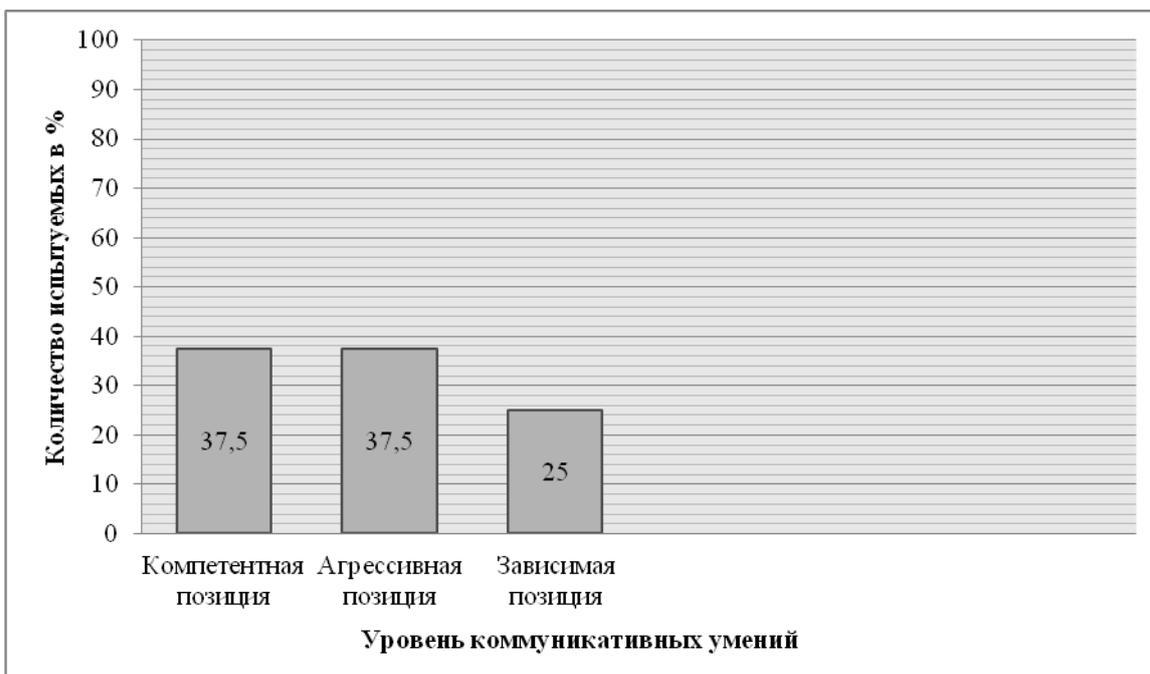


Рисунок 4 – Результаты распределения коммуникативных позиций по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона свидетельствует о том, что 37,5% сотрудников (6 человек) кофейни имеют компетентную позицию в общении, что означает, что они со всеми общаются на равных.

Также 37,5% сотрудников имеют агрессивную позицию в общении. Эта позиция свидетельствует, что такие люди подавляют партнера по общению, при этом партнер теряет внутреннюю свободу.

Зависимую позицию при этом имеют 4 человека (25%), у них наблюдается неуверенное поведение, при котором человек теряет внутреннюю свободу.

Результаты исследования по методике «Стиль поведения в конфликте» К.Томаса представлены в таблице 3 (приложение 2), а также на рисунке 5.

Анализируя полученные данные, отметим, что 12,5% сотрудников (2 человек) в конфликтах используют стиль компромисс, что означает эти люди, приходят к соглашению на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

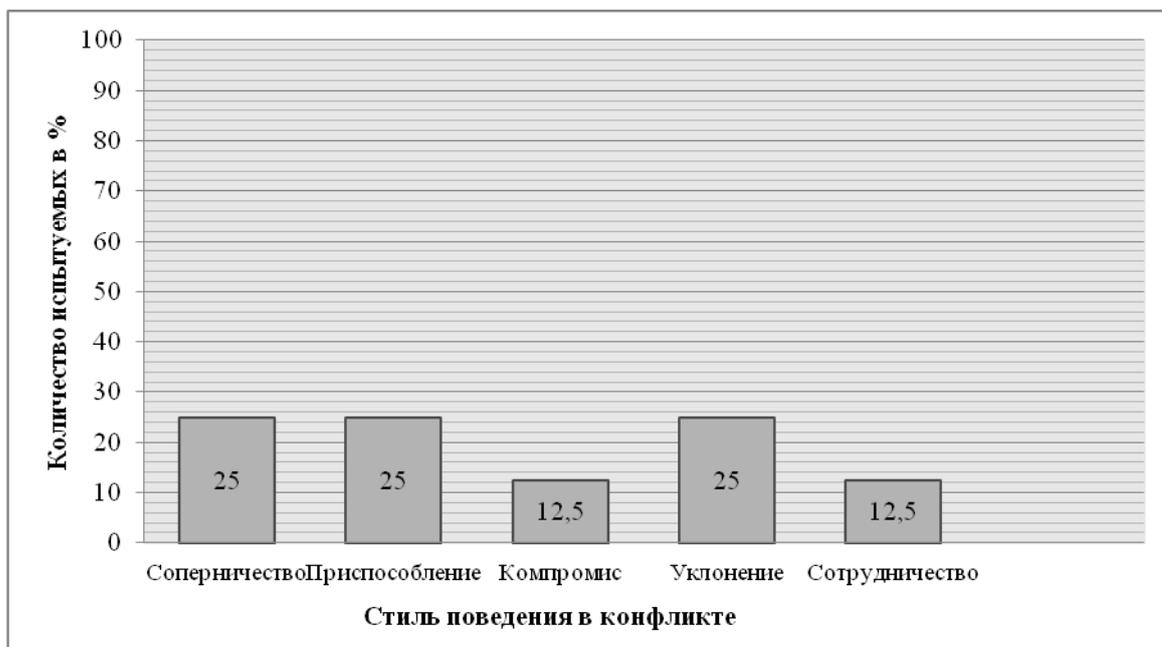


Рисунок 5 – Результаты исследования стиля поведения в конфликте по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса

Равное количество сотрудников демонстрирует такой стиль поведения как соперничество – 25% (4 человека). Соперничество – это наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

25% (4 человека) выбирают уклонение. Уклонение – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

12,5% сотрудников кофейни используют такой стиль как сотрудничество. Участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

4 человека выбирают такой стиль как приспособление (25%). Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Таким образом, по результатам нашего исследования, выявлены сотрудники кофейни с недостаточной степенью развития коммуникативных умений для успешной профессиональной деятельности.

Отметим, что низким уровнем коммуникативных умений обладают 25% (4 человека) сотрудников кофейни «Кофешоп».

Имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего 2 человека (12,5% от общего количества испытуемых).

Также 37,5% сотрудников имеют агрессивную позицию в общении.

Большое количество сотрудников демонстрирует такой стиль поведения как соперничество – 25% (4 человека).

Результаты исследования указывают на необходимость разработки и реализации психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений со всеми сотрудниками кофейни – участниками исследования.

## Выводы по второй главе

Опытно-экспериментальное исследование формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни проходило в три этапа: поисково-подготовительный этап, опытно-экспериментальный этап, контрольно-обобщающий этап.

В исследовании для проверки гипотезы были использованы методы: теоретические (анализ, обобщение, сравнение, моделирование, целеполагание); эмпирические (констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование по методикам: 1) методика «КОС» В.В. Синявский, В.А. Федорошин; 2) методика «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон; 3) методика «Стиль поведения в конфликте» К. Томас); метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

В исследовании участвовало 16 сотрудников кофейни «Кофешоп». Из них 10 девушек и 6 молодых людей. Возраст сотрудников составляет от 18 до 35 лет. Эксперимент проводился в групповой форме.

Результаты исследования по методике «КОС» В.В. Синявского, В.А. Федорошина, свидетельствуют о том, что 25% сотрудников (4 человека) имеют низкий уровень коммуникативных умений. Имеют уровень ниже среднего 12,5% (2 человека). Средний уровень коммуникативных способностей имеют 25% (4 человека). Высокий уровень имеют 12,5% (2 человека), а очень высокий уровень коммуникативных умений имеют 25% (4 человека).

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона свидетельствует о том, что 37,5% сотрудников (6 человек) кофейни имеют компетентную позицию в общении, 37,5% сотрудников имеют агрессивную позицию в общении, зависимую позицию при этом имеют 4 человека (25%).

В процессе работы у сотрудников случаются конфликтные ситуации с клиентами и коллегами. Анализируя полученные данные по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса, отметим, что 12,5% сотрудников (2 человек) в конфликтах используют при конфликте такой стиль как компромисс, что означает эти люди стараются достигнуть компромисса путем взаимных уступок.

Большое количество сотрудников демонстрирует такой стиль поведения как соперничество – 25% (4 человека). Соперничество – это наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

25% (4 человека) выбирают уклонение.

12,5% сотрудников кофейни используют такой стиль как сотрудничество (участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон).

4 человека выбирают такой стиль как приспособление (25%).

Результаты исследования указывают на необходимость разработки и реализации психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений со всеми сотрудниками кофейни - участниками исследования.

## **ГЛАВА III. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СОТРУДНИКОВ КОФЕЙНИ**

### 3.1. Программа формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни

В психолого-педагогической программе формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни принимали участие 16 сотрудников кофейни. Из них 10 девушек и 6 молодых людей. Возраст сотрудников составляет от 18 до 35 лет.

Психолого-педагогическая программа формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни состоит из модифицированных упражнений, основой для которых стали работы таких психологов, как Л.И. Божович, Л.А. Венгер, Г.М. Гуткина, И.В. Дубровина, Е.Е. Кравцова, А.А. Люблинская, В.С. Мухина, Н.Н. Поддъяков.

Целью программы является формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Задачи:

1. Формирование положительного отношения к работе.
2. Формирование положительного отношения к коллегам.
3. Развитие средств невербального общения.
4. Формирование умений сотрудничать, работать в группе.
5. Развитие рефлексии (умения анализировать собственное поведение, поступки, качества личности, эмоции и чувства).
6. Приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

Разработанная программа рассчитана для работы с сотрудниками кофейни, которая может проводиться как в групповой форме, так и индивидуально, два раза в неделю. Длительность занятия 45 – 60 минут.

Данная программа опирается на ряд принципов:

1. Принцип добровольного участия в работе – сотрудник кофейни осведомлен о методах и этапах работы и полностью с ним согласен;

2. Принцип «я – высказываний» – сотрудник кофейни вправе высказывать свои мысли и чувства, опираясь на собственные эмоции;

3. Принцип «не перебивать, когда говорит другой» – каждый сотрудник кофейни, являясь участником тренинга относиться с уважением к другим участникам, стараясь не перекладывать свои субъективные ощущения на другого;

4. Принцип толерантности по отношению к другим членам группы – участники тренинговой программы принимают человека со всеми недостатками и достоинствами;

5. Принцип симпатии в участии – участник должен чувствовать себя в полной безопасности – участники тренинга с равным уважением относиться к каждому сотруднику, вне зависимости от его пола и возраста, вероисповеданий или социального статуса;

6. Принцип конфиденциальности – являюсь участником тренинговой программы, каждый сотрудник должен понимать, что основанные в этом кругу, доверительные отношения, предусматривают неразглашение информации.

Занятия имеют чёткую структуру, состоящие из нескольких взаимосвязанных частей, а именно:

1. Ритуал приветствия позволяет спланировать участников, создавать атмосферу группового доверия и принятия.

2. Разминка – воздействие на эмоциональное состояние участников, уровень их активности. Разминка выполняет важную функцию настройки на продуктивную групповую деятельность.

3. Основное содержание занятия – совокупность функциональных упражнений и техник.

4. Рефлексия занятия предполагает участниками две оценки занятия: эмоциональную (понравилось – не понравилось) и смысловую (почему это

важно для каждого конкретно, зачем и чему мы научились, что запомнилось больше всего).

#### 5. Ритуал прощания – смысловое завершение занятий.

Подробное описание программы психолого-педагогической коррекции конфликтного поведения и программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни представлено в приложении 3.

Далее представим структурно-целевую характеристику программы.

Программа формирования:

##### Занятие 1

Цель: знакомство с группой, формирование доверительной атмосферы; снятие излишнего эмоционального напряжения в группе, создание благоприятных условий для работы группы, выработка совместных норм и принципов работы для данной группы.

Ход занятия:

##### 1. Приветствие. Интеллектуальная разминка "Это слишком логично"

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

##### 3. Упражнение «Мои соседи»

Цель упражнения: помочь участникам ближе узнать друг друга.

##### 4. Упражнение «Пожелания»

Цель упражнения: формирование положительного настроения участников на работу.

##### 6. Упражнение «Спутанные цепочки»

Цель упражнения: помочь участникам ближе узнать друг друга, положительный настрой на дальнейший день, создание групповой атмосферы

##### Занятие 2

##### 1. Упражнение «Я хочу тебе подарить»

Цель упражнения: развитие психологического климата.

##### 2. Работа в микрогруппах

Цель упражнения: развивать умение выслушать и понимать других.

### 3. Упражнение «Правда или вымысел»

Цель упражнения: развивать умение выслушать и понимать других.

### 4. Упражнение «Мнение обо мне»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

### 5. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

### 6. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

### Занятие 3

Цель: знакомство с видами общения, проверка группы на конфликтность

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Метафоры чувств»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 3. Краткий обзор по видам общения

Цель: просветить участников группы какие бывают виды коммуникации.

#### 4. Упражнение «Варианты общения»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 5. Упражнение «Шалаш»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 6. Упражнение «Акулы»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 7. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 8. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 4

Цель: выработка умения делать комплименты, умения слушать, снижение накала в конфликтной ситуации, с помощью «я-высказываний»

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Похвали себя»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 3. Упражнение «Комплимент»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 4. Упражнение «Ливень»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 5. Упражнение «Я - высказывание»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 7. Упражнение «Нахал» (способы отработки поведения)

Цель игры - совершенствовать умение выстраивать своё речевое поведение в экстремальной ситуации.

#### 8. Упражнение «Неожиданный звонок»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 9. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 10. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 5

Цель: выработка умения правильно отказать, не вызывая конфликта; выработка умения переживать мелкие проблемы.

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Сказка»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 3. Упражнение «Искусство достойного отказа»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 4. Упражнение «Смена акцентов»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 5. Упражнение «Случай в лифте»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 6. Упражнение «Конфликт в транспорте»

Цель: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

#### 7. Упражнение «Дружеская ладошка»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 8. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 9. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 6

Цель: ознакомление с понятием «внутриличностный конфликт»; ознакомление со способами управления конфликтами; показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него.

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Рисунок настроения»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 3. Ознакомление с понятием «внутриличностный конфликт»

Цель: определить понятие конфликт, разобрать какие виды конфликтного поведения могут быть

#### 4. Упражнение «Просьба»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 5. Упражнение «Полезьа от ошибок»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 6. Упражнение «Репетиция поведения»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 7. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 8. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 7

Цель: показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него.

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Чувства»

Цель упражнения: формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 3. Упражнение «Внутренний голос»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 4. Упражнение «Проталкивание в автобусе»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 5. Упражнение «Я идеал»

Цель упражнения: Укреплять уверенность в себе, формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 6. Упражнение «Мои сильные стороны»

Цель упражнения: Укреплять уверенность в себе, формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 7. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 8. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 8

Цель: ознакомление с понятием «межличностный конфликт», выявление причин и факторов межличностных конфликтов, выработка умения решать спорные вопросы без конфликтов.

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. «Дар убеждения»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 3. Ознакомление с понятием «межличностный конфликт»

Цель: выявление причин и факторов межличностных конфликтов, выработка умения решать спорные вопросы без конфликтов.

#### 4. Упражнение «Ассоциации»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 5. Упражнение «Швейцар и посетитель»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 6. Упражнение «Шутка»

Цель упражнения: укреплять уверенность в себе, формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 7. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 8. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 9

Цель: выработка умения взаимодействия в группе не конфликтуя; разрешение конфликтов сообща.

Ход занятия:

#### 1. Ритуал приветствия «Это слишком логично»

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Что мне мешает»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 3. Упражнение «Власть и сила духа»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 4. Упражнение «Газета»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

#### 5. Упражнение «Конфликтик»

Цель упражнения: Укреплять уверенность в себе, формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 6. Упражнение «Наводка»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 7. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

#### 8. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

#### Занятие 10

Цель: выработка умения взаимодействия в группе не конфликтуя; умение обсуждать свои проблемы; разрешение конфликтов сообща.

Ход занятия:

#### 1. Приветствие

Цель: Знакомство с основными принципами работы группы

#### 2. Упражнение «Проблемка»

Цель упражнения: укреплять уверенность в себе, формировать адекватные реакции в различных ситуациях.

#### 3. Упражнение «Обсуждение»

Цель упражнения: развивать умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

#### 4. Упражнение «Незаконченные предложения»

Цель упражнения: отрабатывать навыки принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

5. Повторное проведение методик

Цель: выработка умения взаимодействия в группе не конфликтуя

7. Рефлексия

Цель: проанализировать свои эмоции, мысли и чувства.

8. Ритуал прощания

Цель: завершить занятие, поблагодарить всех за участие.

По завершении программы предусмотрена оценка ее эффективности. Критериями эффективности реализации программы выступают положительная динамика психоэмоциональных состояний сотрудников кофейни, повышение уровня коммуникативных склонностей испытуемых, увеличение количества сотрудников кофейни, способных конструктивными способами разрешать конфликтные ситуации не применяя уклонения или соперничество, а переходя к сотрудничеству.

Таким образом, программа направлена на формирование коммуникативных умений, адекватного поведения в конфликтных ситуациях по средствам: формирование положительного отношения к работе; развитие средств невербального общения; умений сотрудничать, работать в группе; умения анализировать собственное поведение, поступки, качества личности, эмоции и чувства. Программа имеет чёткую структуру, состоящую из нескольких взаимосвязанных частей, а именно: ритуал приветствия, разминка, основное содержание занятия, рефлексия, ритуал прощания. Она рассчитана на 10 занятий продолжительностью 45 - 60 минут, с частотой повторения два раза в неделю. Программа предусмотрена для работы с сотрудниками кофейни.

### 3.2. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

После реализации программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни была проведена повторная диагностика.

Результаты исследования по методике «КОС» В.В Синявского, В.А. Федорошина представлены на рисунке 6 и в таблице №4 Приложения 4.

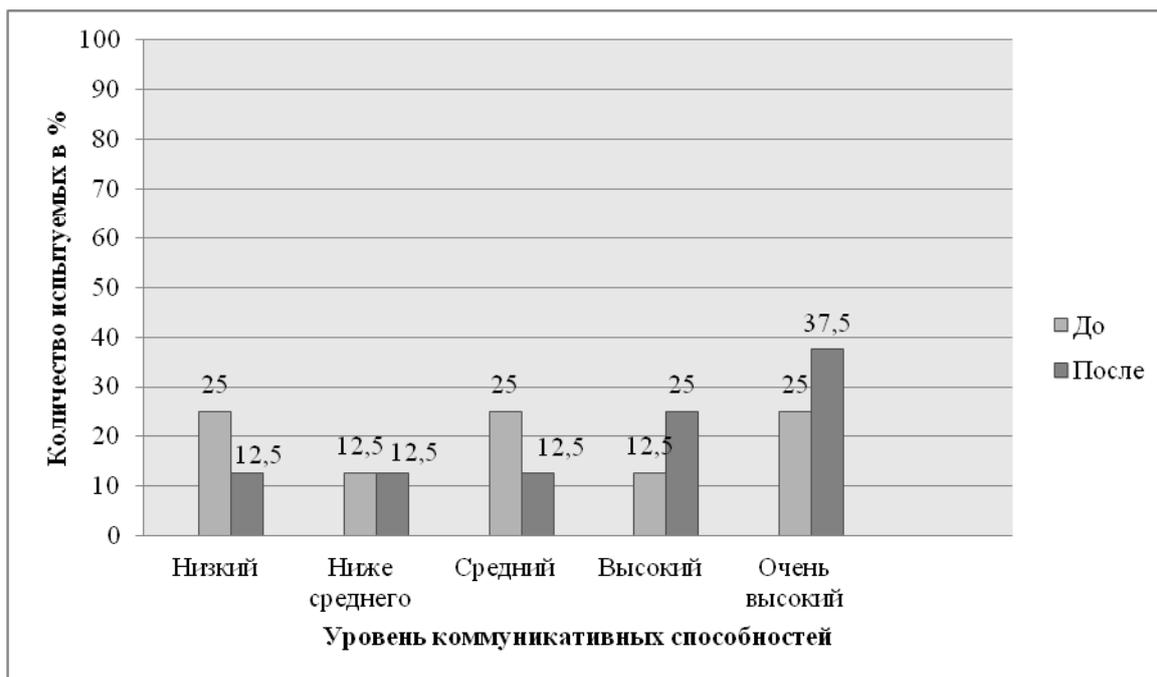


Рисунок 6 – Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей по методике «КОС» В.В Синявский, В.А. Федорошин (до и после программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни)

Отметим, что низким уровнем коммуникативных умений обладали 25% испытуемых (4 человека) сотрудников кофейни «Кофешоп», сейчас этот показатель составляет 12,5% испытуемых (2 человека). Низкий уровень коммуникативных умений характеризуется склонностью к уклонению от конфликта, не умением четко определять свои интересы и отстаивать их в споре. У сотрудников с низким уровнем коммуникативных умений наблюдается неуверенное поведение, при котором человек теряет внутреннюю свободу. Также низкий уровень коммуникативных умений

прямой показатель эффективности сотрудника, так как свидетельствует о низком уровне продаж.

Склонны к интроверсии 12,5% испытуемых (2 человека) имеют уровень коммуникативных умений ниже среднего, чаще всего выбирают приспособление, как стиль поведения. После проведения программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни, этот результат изменился. Сотрудники научились снимать эмоциональное напряжение; осознали свои возможности, способности, интересы в целях саморазвития; приобрели развитие уверенности в себе и в своем партнере;

Также 12,5% испытуемых (2 человека) имеют средний уровень коммуникативных способностей, который характеризуется тем, что сотрудники стараются достигнуть компромисса путем взаимных уступок, участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон.

Реализация психолого-педагогической программы привела к увеличению доли сотрудников кофейни с высоким и очень высоким уровнем коммуникативных умений.

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона представлены на рисунке 7 (Приложение 4, таблица 6).

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона свидетельствует о том, что 75% сотрудников (12 человек) кофейни имеют компетентную позицию в общении после психолого-педагогической программы по формированию коммуникативных умений.

Агрессивная позиция и зависимая позиции снизились на 25% каждая, что свидетельствует о успешной реализации программы.

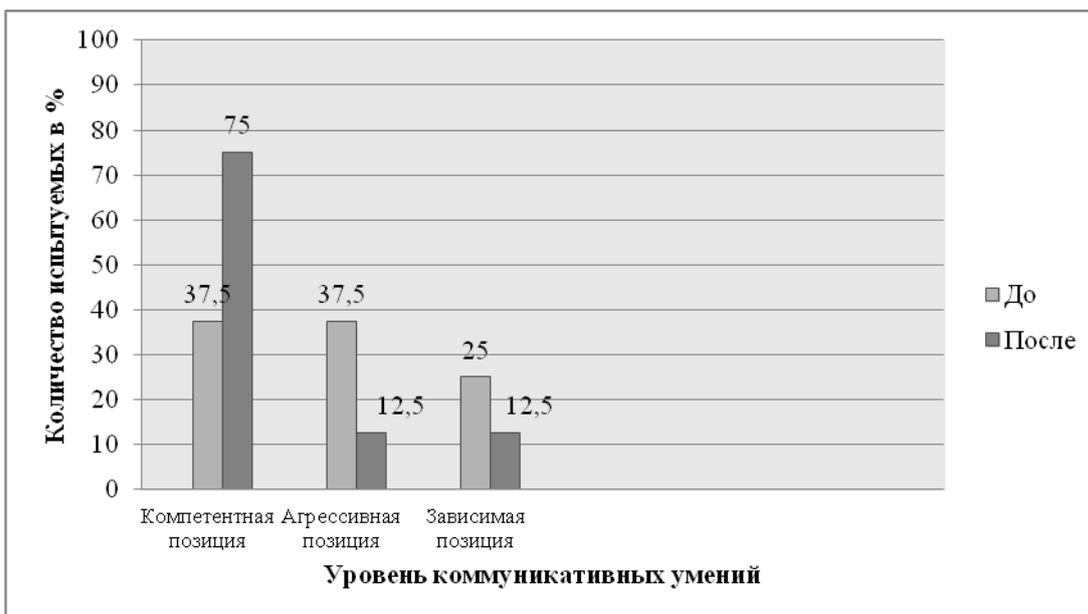


Рисунок 7 – Результаты распределения коммуникативных позиций по методике «Тест коммуникативных умений» Л.Михельсона (до и после проведения программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни)

Отметим, что до проведения программы 37,5% сотрудников имели агрессивную позицию. Эта позиция свидетельствует, что такие люди подавляют партнера по общению, при этом партнер теряет уверенность в себе и веру в свои силы. Благодаря разработанной программе, уровень агрессивного поведения снизился, а компетентная позиция стала преобладающей. Сотрудники стали больше уважать друг друга, слышать, слушать. Атмосфера в коллективе стала более доброжелательной и открытой.

Результаты исследования по методике «Стиль поведения в конфликте» К.Томаса представлены на рисунке 8 (Приложение 4, таблица 5).

Результаты исследования по методике «Стиль поведения в конфликте» К.Томаса свидетельствуют о том, что после психолого-педагогической программы по формированию коммуникативных умений только 12,5% сотрудников выбирают соперничество.

Количество сотрудников, которые выбирали приспособление и уклонение в конфликтных ситуациях снизилось в два раза, и стало соответственно по 12,5% каждый. Если, до проведения психолого-педагогической программы, сотрудничество выбирало 12,5% (2 человека), то

сейчас данный показатель находится в положительной динамике и составляет 25%.



Рисунок 8 – Результаты исследования стиля поведения в конфликте по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса (до и после проведения программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни)

С целью проверки гипотезы исследования о том, что уровень коммуникативных умений сотрудников кофейни, возможно, изменится в результате реализации психолого-педагогической программы, был выполнен расчет Т-критерия Вилкоксона для методики КОС до и после реализации программы.

Сформулируем гипотезы:

H0: Интенсивность сдвигов в направлении повышения показателя коммуникативных умений сотрудников кофейни не превосходит интенсивности сдвигов в направлении их уменьшения.

H1: Интенсивность сдвигов в направлении повышения показателя коммуникативных умений сотрудников кофейни превышает интенсивность сдвигов в направлении их уменьшения.

Расчет критерия представлен в приложении 4, в таблице 4.

$$T_{эмп} = 7$$



Рисунок 9 – Ось значимости

Принимается гипотеза  $H_1$ . Значения, полученные в результате проведения методики «КОС» В.В. Сиявского, В.А. Федорошина для определения коммуникативных и организаторских склонностей до и после реализации программы формирования достоверно увеличились.

Таким образом, гипотеза исследования экспериментально доказана.

### 3.3. Психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных умений для сотрудников кофейни

С целью сохранения результатов реализации психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений.

Рекомендации были сформированы исходя из возрастных особенностей сотрудников, а именно 18-35 лет, период который можно отнести к психологической молодости личности.

В результате проведенного эмпирического исследования были выработаны рекомендации по формированию коммуникативных умений сотрудников кофейни, такие как [55, с. 123]:

- Стараться вступать в контакт и брать на себя инициативу начала разговора.
- Задавать вопросы, стимулируя к прояснению позиции партнера.
- Пытаться услышать, воспринять и понять сказанное партнером.
- Передавать партнеру, что его услышали и поняли, умение дать обратную связь.

- Выравнивать эмоциональное напряжение, как свое, так и партнера по общению.

- Подготавливать себя к предстоящему разговору.

- Убедительно отстаивать свою точку зрения, и аргументировано склонять к ней собеседника.

- Применять гибкость мышления, проявляемой в выборе эффективных средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению.

- Правильно определять время и способ завершения коммуникации.

- Управлять процессом разговора, распределяя внимание между тремя составляющими: собеседником, предметом разговора и собой, как участником этого процесса.

- Адекватно воспринимать и оценивать собеседника, включая его индивидуально особенности характера, мотивы, цели, намерения, эмоциональные состояния.

- Умение правильно оценивать сложившуюся жизненную ситуацию и действовать с ее учетом.

- Правильно подбирать собственный стиль поведения, средства и приемы общения, которые с минимальными затратами приводят к наиболее эффективным результатам в сложившихся ситуациях.

- Правильно уметь применять невербальные способы общения

Для сохранения эффективности программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни составлена технологическая карта внедрения программы в практику деятельности администратора заведения (Приложение 5).

Технологическая карта внедрения программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни, состоит из:

1. Этап целеполагания.
2. Этап формирования положительной установки на внедрение.
3. Этап изучения предмета внедрения.
4. Этап опережающего освоения предмета внедрения.

5. Этап фронтального освоения предмета.
6. Этап совершенствования работы над темой.
7. Этап распределение опыта внедрения программы.

Разработка и реализация технологической карты внедрения проходили в 7 этапов:

1. Этап целеполагания внедрения психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Содержит цели:

- Изучить необходимые документы по предмету внедрения. Изучение и анализ анкет сотрудников, выявление сотрудников с низким уровнем коммуникативных умений. Используются следующие методы: анализ беседы, консультирование.
- Поставить цели внедрения. На этом этапе - обоснование целей и задач внедрения. Используются следующие методы: обсуждение, круглый стол.
- Разработать этапы внедрения. Изучение и анализ содержания каждого этапа внедрения, его задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности. Методы – анализ деятельности сотрудников кофейни, анализ программы внедрения.
- Разработать программно-целевой комплекс внедрения. На это этапе необходимо провести анализ уровня подготовленности коллектива, анализ работы в кофейне по теме предмета внедрения. Применение методов – анализа состояния программы внедрения и обсуждение на педсовете школы.

2. Этап формирования положительной установки на внедрение формирующей программы. Содержит цели:

- Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у администрации кофейни
- Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения
- Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения.

### 3. Этап изучения предмета внедрения. Содержит цели:

- Изучение и анализ каждым сотрудником материалов по проблеме исследования.
- Изучение предмета внедрения, его задач, принципов, содержания форм, методов. Методы – фронтально и в ходе самообразования.
- Изучит методики внедрения, через освоение системного подходы в работе. Методы – фронтально в ходе самообразования, через семинары и тренинги.

### 4. Этап опережающего освоения предмета внедрения, предполагает:

- Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы. Определение состава инициативной группы, организационная работа. Методы - наблюдение, анализ, беседа, исследование психологического портрета субъектов. Используются формы – дискуссии, тематические мероприятия.
- Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе. Изучить теории предмета внедрения, теории систем и системного подхода, методики внедрения. Используются методы – самообразование, научно-исследовательская работа, обсуждение. Формы – семинары инициативной группы, консультации.
- Обеспечить инициативной группе условия успешного освоения. Анализ создания условий для опережающего внедрения, путем методов изучения состояния дел, обсуждение, а также метод экспертного оценивания. Формы – коллективного собрания.
- Проверить методику внедрения. Содержание этого этапа включает работу инициативной группы по новой методике. Изучение состояния дел в кофейне, корректировка методики.

### 5. Этап фронтального освоения предмета, предполагает:

- Мобилизовать коллектив кофейни на внедрение по проблеме исследования

– Обеспечить условия для фронтального внедрения. Содержание этого этапа заключается в анализе создания условий для фронтального внедрения. Методы – изучение состояния дел, обсуждение. Формы – собрание. Освоить всем коллективом предмет внедрения.

6. Этап совершенствование работы над темой. Содержит цели:

– Совершенствовать знания и умения, сформированные на прошлом этапе. Содержание этого этапа заключается в следующем, совершенствование знаний и умений в системе, через методы наставничество, обмен опытом. Формы – конференция, обсуждение.

– Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения. Содержание этого метода заключается в анализе полученных результатов по внедрению программы в зависимости от созданных условий.

– Совершенствовать методику освоения темы. Содержание этого этапа заключается в формировании единого методического обеспечения освоения темы, через методы обработки результатов, обсуждения и тренинги. Используются формы – посещение тренинговых занятий.

7. Этап распространение передового опыта освоения предмета внедрения:

– Изучить и обобщить опыты внедрения по проблеме исследования. Содержание этого этапа заключается в следующем, изучение и обобщение психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений. Формы – открытые занятия, буклеты, стенды.

– Осуществить наставничество. Содержание этого этапа заключается в обмене опытом в сети кофейни «Кофешоп» в городе Челябинске, а также в других городах.

– Осуществить пропаганду передового опыта внедрения. Содержание этого этапа, заключается в пропаганде опыта внедрения в работе, методом выступления, используя формы семинара практикума.

– Сохранить и углубить традиции работы над темой. Содержание этого этапа заключается в обсуждении динамики работы над формированием коммуникативных умений сотрудников кофейни.

Вышеперечисленные этапы внедрения психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни соответствуют иерархической последовательности. Каждый следующий этап опирается на предыдущий и предвосхищает следующий.

Для сотрудников кофейни подготовлены рекомендации: вступать в контакт и брать на себя инициативу начала разговора, задавать вопросы, стимулируя к прояснению позиции партнера, выравнивать эмоциональное напряжение, как свое, так и партнера по общению, подготавливать себя к предстоящему разговору, управлять процессом разговора, распределяя внимание между тремя составляющими: собеседником, предметом разговора и собой, как участником этого процесса.

В ходе реализации психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудники кофейни приобрели навыки психологического присоединения к собеседнику.

Такой почвой является достижение подсознательного доверия у собеседнику. Технология построения подсознательного доверия содержит следующие основные компоненты: подстройка к позе, подстройка по жестам, подстройка под речь, подстройка к дыханию.

Рекомендации сотрудникам кофейни «Кофешоп»:

1. Обязательно установить личный контакт с коллегой или гостем кофейни: обращайтесь к человеку по имени («Как можно к Вам обратиться?»), при разговоре смотреть на человека в лицо, на уровне глаз. Не стоит отводить взгляд от собеседника, так как это может вызвать недоверие.

2. Выслушивать речь сотрудника до конца.

3. Следить за собственной речью. Провести анализ своей речи: - исключите из своей речи окрики, резкие интонации, которые негативно

вливают на собеседника, вызывая эмоциональный дискомфорт, обратите внимание на интонирование, интонационные акценты.

4. Использовать невербальные средства взаимодействия с сотрудниками, например «демонстрация расположенности»: спокойное внимание, улыбка, контакт глаз, ободряющий жест.

5. Развивать чувства эмпатии. Пронаблюдайте за своим коллегой или гостем: в каком расположении духа он находится, расположен ли он сейчас к контакту.

6. По рефлексии, поймите свое собственное состояние, признайте свои ошибки и похвалите за какие-то успехи.

8. В ходе диалога проявляйте терпение и толерантность к собеседнику.

9. Помните, что вы способны сами выбирать тактику поведения в зависимости от ситуации, разрешая конфликтную ситуацию.

10. Анализируйте процесс коммуникации с коллегами, делайте выводы, работайте над причинами ошибок во взаимодействии.

Таким образом, обозначив рекомендации для сотрудников кофейни по формированию коммуникативных умений, можно сказать, что межличностное взаимодействие будет проходить более эффективно, если навыки, полученные в ходе реализации психолого-педагогической программы, сочетаются с комплексными действиями сотрудников и организации.

## Выводы по третьей главе

Разработанная в ходе опытно-экспериментального исследования программа направлена на формирование коммуникативных умений, адекватного поведения в конфликтных ситуациях посредством: формирование положительного отношения к работе; развитие средств невербального общения; умений сотрудничать, работать в группе; умения анализировать собственное поведение, поступки, качества личности, эмоции и чувства. Программа имеет чёткую структуру, состоящую из нескольких взаимосвязанных частей, а именно: ритуал приветствия, разминка, основное содержание занятия, рефлексия, ритуал прощания. Она рассчитана на 10 занятий продолжительностью 45 - 60 минут, с частотой повторения два раза в неделю. Программа предусмотрена для работы с сотрудниками кофейни. После реализации психолого-педагогической программы была проведена повторная диагностика сотрудников кофейни по методикам: «КОС» В.В. Синявского, В.А. Федорошина, «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона, «Стиль поведения в конфликте» К.Томаса.

По показателям коммуникативных и организаторских склонностей по методике «КОС» В.В. Синявский, В.А. Федорошин с низким уровнем после программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни стало меньше, 2 человека (12,5%). Сотрудников набравших очень высокий уровень, стало больше, 6 человек (37,5%).

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л.Михельсона свидетельствует о том, что 75% сотрудников (12 человек) кофейни имеют компетентную позицию в общении после психолого-педагогической программы по формированию коммуникативных умений. Агрессивная позиция и зависимая позиции снизились на 25% каждая, что свидетельствует о успешной реализации программы.

Отметим, что до проведения программы 37,5% сотрудников имели агрессивную позицию, Эта позиция свидетельствует, что такие люди подавляют партнера по общению, при этом партнер теряет уверенность в себе и веру в свои силы. Благодаря разработанной программе, уровень агрессивного поведения снизился, а компетентная позиция стала преобладающей. Сотрудники стали больше уважать друг друга, слышать, слушать. Атмосфера в коллективе стала более доброжелательной и открытой.

Результаты исследования по методике «Стиль поведения в конфликте» К.Томаса свидетельствуют о том, что после психолого-педагогической программы по формированию коммуникативных умений только 12,5% сотрудников выбирают соперничество. То есть произошло снижение в 2 раза, после прохождения программы. Количество сотрудников, которые выбрали приспособление и уклонение в конфликтных ситуациях снизилось в два раза, и стало соответственно по 12, 5% каждый. Если, до проведения психолого-педагогической программы, соперничество выбирало 12,5% (2 человека), то сейчас данный показатель находится в положительной динамике и составляет 25%.

Расчет Т – критерия Вилкоксона для показателей методики «КОС» В.В. Сиявский, В.А. Федорошин выявил  $T_{эмп} = 7$ , это означает, что интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таким образом, гипотеза исследования, о том, что уровень коммуникативных умений сотрудников кофейни, возможно, изменится, если разработать и реализовать психолого-педагогическую программу, экспериментально подтверждена.

Для сотрудников кофейни был составлен ряд рекомендаций по формированию коммуникативных умений, а также технологическая карта внедрения для администрации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативные умения – навыки эффективного общения. К ним относят легкость установления контакта, поддержание разговора, умение договариваться.

Под коммуникативными умениями, с одной стороны, понимаются умения, связанные с правильным выстраиванием своего поведения, пониманием психологии человека. Умение выбрать нужную интонацию, жесты, умение разбираться в других людях, умение сопереживать собеседнику, поставить себя на его место, предугадать реакцию собеседника, выбирать по отношению к каждому из собеседников наиболее правильный способ обращения.

С другой стороны, коммуникативные умения нередко характеризуются через уровень владения знаниями и умениями из области некоторых филологических дисциплин, таких как, например, лингвистика, риторика (знание и умение уместно использовать в речи различные риторические приёмы, соблюдение норм орфоэпии и т.д.). Эти умения относятся, как правило, к умениям исполнения речи. К коммуникативным умениям относят также такие, которые необходимы человеку для адекватного выражения своей мысли или понимания чужой. Например, умение придерживаться темы высказывания, раскрыть основную мысль высказывания, определить тему и основную мысль чужого высказывания, подобрать аргументы для доказательства своей мысли.

Владение коммуникативными умениями важный навык для каждого сотрудника кофейни, так как работа в сфере сервиса подразумевает соблюдение этических принципов, норм и правил общения, этикет. Любые человеческие действия всегда имеют рамки, границы и правила.

Коммуникативные умения у сотрудников кофейни обусловлены как индивидуальными особенностями поведения, так и особенностями возрастной категории от 18-35 лет, а так же соблюдением должностей

обязанностей и этических принципов и этикета, которые обуславливают качества работы сотрудника.

Анализ литературы по проблеме позволил разработать дерево целей исследования, его генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование коммуникативных умений сотрудников кофейни. На основании древа целей была разработана модель формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни. Модель включает 4 последовательно реализуемых блока: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Опытно-экспериментальное исследование формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни проходило в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

В исследовании для проверки гипотезы были использованы методы: теоретические (анализ, обобщение, сравнение, моделирование, целеполагание); эмпирические (констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование по методикам: 1) методика «КОС» В.В Сияевский, В.А. Федорошин; 2) методика «Тест коммуникативных умений»Л. Михельсон; 3) методика «Стиль поведения в конфликте» К. Томас); метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

В исследовании участвовало 16 сотрудников кофейни «Кофешоп». Из них 10 девушек и 6 молодых людей. Возраст сотрудников составляет от 18 до 35 лет. Эксперимент проводился в групповой форме.

Результаты исследования по методике «КОС» В.В Сияевского, В.А. Федорошина, свидетельствуют о том, что 25% сотрудников (4 человека) имеют низкий уровень коммуникативных умений. Имеют уровень ниже среднего 12,5% (2 человека). Средний уровень коммуникативных способностей имеют 25% (4 человека). Высокий уровень имеют 12,5% (2 человека, а очень высокий уровень коммуникативных умений имеют 25% (4 человека).

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона свидетельствует о том, что 37,5% сотрудников (6 человек) кофейни имеют компетентную позицию в общении, 37,5% сотрудников имеют агрессивную позицию в общении, зависимую позицию при этом имеют 4 человека (25%).

В процессе работы у сотрудников случаются конфликтные ситуации с клиентами и коллегами. Анализируя полученные данные по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса, отметим, что 12,5% сотрудников (2 человек) в конфликтах используют при конфликте такой стиль как компромисс, что означает эти люди стараются достигнуть компромисса путем взаимных уступок. Большое количество сотрудников демонстрирует такой стиль поведения как соперничество – 25% (4 человека). Соперничество – это наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. 25% (4 человека) выбирают уклонение. 12,5% сотрудников кофейни используют такой стиль как сотрудничество (участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон). 4 человека выбирают такой стиль как приспособление (25%).

Результаты исследования указывают на необходимость разработки и реализации психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений со всеми сотрудниками кофейни - участниками исследования.

Разработанная в ходе опытно-экспериментального исследования программа направлена на формирование коммуникативных умений, адекватного поведения в конфликтных ситуациях посредством: формирование положительного отношения к работе; развитие средств невербального общения; умений сотрудничать, работать в группе; умения анализировать собственное поведение, поступки, качества личности, эмоции и чувства. Программа имеет чёткую структуру, состоящую из нескольких

взаимосвязанных частей, а именно: ритуал приветствия, разминка, основное содержание занятия, рефлексия, ритуал прощания. Она рассчитана на 10 занятий продолжительностью 45 - 60 минут, с частотой повторения два раза в неделю. Программа предусмотрена для работы с сотрудниками кофейни.

После реализации психолого-педагогической программы была проведена повторная диагностика коммуникативных умений сотрудников кофейни.

По показателям коммуникативных и организаторских склонностей по методике «КОС» В.В. Синявский, В.А. Федорошин с низким уровнем после программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни стало меньше, 2 человека (12,5%). Сотрудников набравших очень высокий уровень, стало больше, 6 человек (37,5%).

Результаты исследования по методике «Тест коммуникативных умений» Л.Михельсона свидетельствует о том, что 75% сотрудников (12 человек) кофейни имеют компетентную позицию в общении после психолого-педагогической программы по формированию коммуникативных умений. Агрессивная позиция и зависимая позиции снизились на 25% каждая, что свидетельствует о успешной реализации программы.

Отметим, что до проведения программы 37,5% сотрудников имели агрессивную позицию, Эта позиция свидетельствует, что такие люди подавляют партнера по общению, при этом партнер теряет уверенность в себе и веру в свои силы. Благодаря разработанной программе, уровень агрессивного поведения снизился, а компетентная позиция стала преобладающей. Сотрудники стали больше уважать друг друга, слышать, слушать. Атмосфера в коллективе стала более доброжелательной и открытой.

Результаты исследования по методике «Стиль поведения в конфликте» К.Томаса свидетельствуют о том, что после психолого-педагогической программы по формированию коммуникативных умений только 12,5% сотрудников выбирают соперничество. То есть произошло снижение в 2 раза, после прохождения программы. Количество сотрудников, которые выбрали

приспособление и уклонение в конфликтных ситуациях снизилось в два раза, и стало соответственно по 12, 5% каждый. Если, до проведения психолого-педагогической программы, сотрудничество выбирало 12,5% (2 человека), то сейчас данный показатель находится в положительной динамике и составляет 25%.

Расчет T – критерия Вилкоксона для показателей методики «КОС» В.В. Синявский, В.А. Федорошин выявил  $T_{эмп} = 7$ , это означает, что интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таким образом, гипотеза исследования, о том, что уровень коммуникативных умений сотрудников кофейни, возможно, изменится, если разработать и реализовать психолого-педагогическую программу, экспериментально подтверждена.

Для сотрудников кофейни был составлен ряд рекомендаций по формированию коммуникативных умений, а также технологическая карта внедрения для администрации.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алешина, Ю. Б. Что такое межличностное общение? [Текст] : Хрестоматия по социальной психологии / Ю. Б. Алешина, Л. А. Петровская. – Москва : Международная педагогическая академия, 2014. – С.41-57.
2. Андреева, Г. М. Принцип деятельности и исследование общения [Текст] / Галина Андреева. – Москва: Наука, 2001. – 373 с.
3. Арушанова, А. Г. Речь и речевое общение: развитие диалогического общения [Текст] / Алла Арушанова. – Москва : Мозаика, 2014. – 128 с.
4. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком [Текст] / Алексей Бодалев. – Москва , 2002 – 376 с.
5. Возрастная и педагогическая психология [Текст] : хрестоматия для пед. вузов / сост. И.В. Дубровина, А.М. Прихожан, В.В. Зацепин. – 4-е изд., стер. – Москва : 2017. – 368 с.
6. Воронич, Е.А. Особенности коммуникативных умений молодежи в процессе диалога со сверстниками [Текст] / Екатерина Воронич // Теория и практика общественного развития. Научный журнал. – Краснодар : Хорс. – 2015. – (№ 21). – С. 321–323.
7. Выготский, Л. С. Педагогическая психология [Текст] / Лев Выготский. – Москва : Астрель, 2008. – 672 с.
8. Выготский, Л. С. Педагогическая психология [Текст] / Лев Выготский. – Москва : Педагогика-Пресс, 2012. – 536 с.
9. Галигузова, Л. Н. Ступени общения: от года до семи лет [Текст] / Л. Н. Галигузова, Е. О. Смирнова. – Москва : Просвещение, 2010. – 243 с.
10. Гамезо, М. В. Возрастная психология [Текст] / под ред. М. В. Гамезо, В. С. Герасимова – Москва : Просвещение, 2018. – 487 с.
11. Горелов, И. Н. Умеете ли вы общаться? [Текст] / под ред. И. Н. Горелов, В. Ф. Житников, М. В. Зюзько, Л. А. Шкатова – Москва : Просвещение, 2008. – 144 с.

12. Джекобс, Д. Язык. Познание. Коммуникация. [Текст] / Джейн Джекобс ; под ред. Н.В Кунаева. – Москва : Просвещение, 2009. – 231 с.
13. Долгова, В. И. Инновационные психолого-педагогические технологии в дошкольном образовании ; монография [Текст] / В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева, Н. В. Крыжановская. – Москва : Перо, 2015. – 192 с.
14. Долгова, В. И. Регламент аттестационных материалов [Текст] / В. И. Долгова, Л. В. Иванова, Н. В. Крыжановская. – Челябинск : Изд-во Челяб. гос. пед. ун-та, 2012. – 132 с.
15. Заречная, А. А. Формирование коммуникативных компетенций у молодежи [Текст] / Анна Заречная // Психологическая наука и образование. – Москва : 2015. – (№ 1). – С. 48–55.
17. Зарипова, У. Д. Игровая деятельность как средство формирования коммуникативных умений младших школьников [Электронный ресурс] / Ульяна Зарипова ; под ред. В. В. Мироновой. Режим доступа : <https://elibrary.ru/clck/jsredir?bu=fd987o&from> – Загл. с экрана. (Дата обращения 15.05.2020).
18. Каменский, М. В. Методические аспекты коммуникативного поведения в международном деловом взаимодействии [Электронный ресурс] / М. В. Каменский ; под. ред. Т. Н Ломтева, Е. Ю. Бронникова, Е. В Журавлева, У. С. Ибрагимова, А. Н. Смагин. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83246.html>.— Загл. с экрана. ( Дата обращения 20.11.19).
19. Коммуникативная компетентность психолога-педагога. Психологический практикум [Текст] : учебно-методическое пособие / А. М. Дохоян, В. Г. Алексеев. – Краснодар : Армавирский государственный педагогический университет, 2010. – 152 с.
20. Коммуникативный тренинг [Текст] : учебное пособие / Ирина Мальханова. – Москва : Академический проект, 2006, – 403 с.
21. Коммуникативные стратегии русской речи [Текст] / Татьяна Янко. – Москва : Языки русской культуры, 2008, – 57 с.

22. Коробейникова, А. А. Коммуникативный практикум [Текст] : учебное пособие / Анна Коробейникова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2018. – 120 с.
23. Краткий психологический словарь [Текст] / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко, А. А. Корнеев, Н. К. Корсакова ; изд. 2-е, испр. – Ростов - на - Дону: Феникс, 2012. – 317 с.
24. Крупнова, Н. С. Использование игры для формирования коммуникативных умений [Текст] / Н. С. Крупнова, Т. В. Савченко. – Омск : ФГБОУ ВО Сибгугфк, 2015. – 133 с.
25. Латынов, В. В. Психология коммуникативного воздействия [Текст] / Владислав Латынов. – Москва : Издательство «Институт психологии РАН», 2019.— 368 с.
26. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб. пособие / Алексей Леонтьев. – Москва : Смысл, 2011. – 426 с.
27. Лисина, М. И. Проблемы онтогенеза общения [Текст] / Майя Лисина. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 320 с.
28. Лысенко, Е. М. Возрастная психология: краткий курс лекций для вузов [Текст] / Елена Лысенко. – Москва : Владос Пресс, 2016. – 173 с.
29. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учебное пособие / Инна Мальханова. – Москва : Академический Проект, 2006.— 160 с.
30. Мещеряков, Б. Г. Психология: тематический словарь [Текст] / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко, А. А. Корнеев, Н. К. Корсакова. – Санкт-Петербург : Прайм, 2017. – 439 с.
31. Муталаров, И. Д. Формирование профессиональных коммуникативных компетенций педагогов-психологов в учебных деловых играх [Текст] / Исскандер Муталаров. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013.— 177 с.

32. Мухина, В. С. Психология развития, акмеология: актуальные проблемы [Текст] / Валерия Мухина // Развитие личности. – 2017. – № 2. – С. 220 – 231.

33. Мухина, В. С. Возрастная психология : феноменология развития [Текст] учеб. для вузов / Валерия Мухина. – Москва : Академия, 2017. – 638 с.

34. Наследов, А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретаций данных [Текст] / Александр Наследов. – Санкт-Петербург : Речь, 2011. - 392 с.

35. Немов Р. С. Психология. Книга 2. Психология образования [Электронный ресурс] : Роберт Немов. Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/14188>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю. (Дата обращения 16.04.20).

36. Немов Р. С. Психология [Текст] : учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений / Роберт Немов.– Москва : Владос, 2018. – 608 с.

37. Новейший психолого-педагогический словарь [Текст] / И. В. Шаповаленко, С. И. Самыгин. – Минск : Современ.шк., 2010. – 925 с.

38. Петрова, Е. Д. Анализ трудов отечественных и зарубежных авторов по проблеме управления организационными конфликтами [Текст] / Евгения Петрова // Торговля в XXI веке: сб. материалов конференции / Кемеровский институт (филиал) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова" - Кемерово, 2014. – С. 144 – 148.

39. Поливанова, К. Н. Психология возрастных кризисов [Текст] / Катерина Поливанова ; 2-е изд. – Москва : Академия, 2010. – 184 с.

40. Практикум по возрастной психологии [Текст] / Под. ред. Л. А. Головей, Е. Ф. Рыбалко. – Санкт-Петербург : Речь, 2015. – 685 с.

41. Психология человека от рождения до смерти [Текст] / Под общ. ред. А. А. Реана – Санкт-Петербург : Прайм. - ЕВРОЗНАК, 2012. - 656 с.

42. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика [Текст] / Даниил Райгородский. – Самара : Бахрах, 2004. – 541 с.
43. Робер, М. Общие сведения о коммуникации. [Текст] / М. Робер, Ф. Тильман. – Москва : Международная педагогическая академия, 2004. – 243 с.
44. Савина, Е. Г. Коммуникативные навыки и их развитие [Текст] / Елена Савина. – Москва : ПРЕСС, 2016. – С. 215 – 217.
45. Сапогова, Е. Е. Психология развития человека [Текст] / Елена Сапогова. – Москва : Аспект пресс, 2005. – 460 с.
46. Сейранян, М. Ю. Социолингвистический аспект конфликтного взаимодействия [Текст] / Маргарита Сейранян // Наука и школа. – 2014. - №1. – С. 142 –145.
47. Симонова, А. П. Психология развития и возрастная психология [Текст] / Ангелина Симонова. – Москва : Наука, 2012. – 475 с.
48. Соснова, М. Л. Тренинг коммуникативного мастерства [Текст] : учебно-практическое пособие / Маргарита Соснова. – Москва : Академический Проект, 2010. – 97 с.
49. Сподина, А. И. Причины возникновения трудовых конфликтов в организации [Текст] / Алла Сподина // Экономика и социум – Санкт-Петербург : Питер, 2015. – (№ 6). – С. 998 – 1001.
50. Стребкова, Н. В. Понятие организационного конфликта: определение, история и сущность [Текст] / Наталья Стребкова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Философия и конфликтология – Москва : Каро, 2018. – (№ 1). – С. 66 – 70.
51. Старшенбаум, Г. В. Тренинг навыков практического психолога. [Текст] / Геннадий Старшенбаум. – Москва : Вузовское образование, 2017. – 207 с.
52. Узденова, Л. Х. Профессиональные межкультурные коммуникативные навыки будущего учителя [Текст] / Лейля Узденова // Проблемы современного педагогического образования. –2016. – № 51-3. – С. 264-270.

53. Файзиев, Д. У. Межличностный конфликт на предприятии: понятие и основные характеристики [Текст] / Джаник Файзиев // Новая наука : стратегии и векторы развития. – 2015. – № 6-2. – С. 175.

54. Фатнев, А. Ю. К вопросу проблеме конфликтов в организации: теоретические аспекты [Текст] / Алексей Фатнев // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сборник статей XI Международной научно-практической конференции. – Москва: Прогресс, 2017. – С. 257–259.

55. Филиппченкова, С. И. Исследование индивидуально-психологических особенностей конфликтного поведения [Текст] / Светлана Филиппченкова // Нейронаука для медицины и психологии – Москва : ПРЕСС, 2016. – № 1. – С. 119-124.

56. Формановская Н.И. Речевой этикет и вежливость. [Текст] / Наталья Формановская // Science for Education Today – Москва, 2005. - № 1- С. 10.

57. Хадикова, И. М. Теоретический анализ понятия «внутренний конфликт» в психологической науке [Текст] / Ирина Хадикова // Мир науки, культуры, образования – Саратов : Артель, 2018. – (№ 10). – С. 880-884.

58. Худолей, Н. А. Взаимосвязь элементов эмоционального интеллекта с коммуникативными навыками [Текст] / Н. А. Худолей, Ж. В. Горькая //Universum: психология и образование – Москва : Аспект Пресс, 2017. – (№ 8). – С. 18-21.

59. Целютина, Т. В. Рациональное поведение руководителя и эффективная коммуникация в конфликте: стратегии управления конфликтами [Текст] / Т. В. Целютина, Д. Л. Линкина, А. Н. Поляков // Перспективы науки и образования – Москва : ПРЕСС, 2015. – (№1). – С. 135-139.

60. Циулина, М. В. Методология психолого-педагогических исследований [Текст] : учебное пособие / Марина Циулина. – Челябинск: Изд-во Челяб. гос. пед. ун-та, 2015. – 239 с.

61. Чернобровкина, С. В. Психология развития и возрастная психология [Электронный ресурс] / Светлана Чернобровкина. Режим доступа

: <http://www.iprbookshop.ru/24926>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю. (Дата обращения 16.04.20).

62. Шабельников, В. К. Функциональная психология [Текст] : учебник для вузов / Виталий Шабельников. – Москва : Академ. Проект, 2005. – 591 с.

63. Шабалина, А. Н. Коммуникативные навыки лидера организации – залог эффективного управления [Текст] / Анна Шабалина // Известия Самарского научного центра Российской академии наук – Москва : Аспект Пресс, 2014. – № 1. – С. 133-135.

64. Шаповаленко, И. В. Психология развития и возрастная психология [Текст] / Ирина Шаповаленко. – Москва : Юрайт, 2013. - 567 с.

65. Шелехова, Л. В. Математические методы в психологии и педагогике: в схемах и таблицах [Текст]: учебное пособие / Людмила Шелехова. – Санкт-Петербург : Лань, 2015. – 224 с.

66. Фромм, Э. Человек для себя [Текст] / Эрих Фромм. – Москва : Республика, 1993. – 320 с.

67. Хорни, К. Невротическая личность нашего времени : Новые пути в психоанализе [Текст] / Карен Хорни. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 304 с.

68. Цукерман, Г. А. Виды общения [Текст] / Галина Цукерман. – Томск: Наука, 1993. - 187 с.

69. Ярошевский М. Г. Краткий психологический словарь [Текст] / Михаил Ярошевский. – Москва : Владос, 2010. – 360 с.

70. Ялом И. Д. Групповая психотерапия. Теория и практика [Текст] / Ирвин Ялом. – Москва: Апрель- Пресс, 2007.— 252 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методики диагностики коммуникативных умений сотрудников кофейни

Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС), В.В. Синявский,

В.А. Федорошин

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?

17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация.

Коммуникативные способности – ответы «да» на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и «нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности – ответы «да» на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

K – величина оценочного коэффициента;

C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 – о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения.

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I – низкий
0,46-0,55	2	II – ниже среднего
0,56-0,65	3	III – средний
0,66-0,75	4	IV – высокий
0,76-1	5	V – очень высокий

Организаторские умения.

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I – низкий
0,56-0,65	2	II – ниже среднего
0,66-0,70	3	III – средний
0,71-0,80	4	IV – высокий
0,81-1	5	V – очень высокий

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку – 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Инструкция.

Внимательно прочитайте каждую из описанных ситуаций и выберите один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

Тестовый материал (вопросы к методике):

1. Кто-либо говорит Вам: «Мне кажется, что Вы замечательный человек». Вы обычно в подобных ситуациях:

- а) Говорите: «Нет, что Вы! Я таким не являюсь».
- б) Говорите с улыбкой: «Спасибо, я действительно человек выдающийся».
- в) Говорите: «Спасибо».
- г) Ничего не говорите и при этом краснеете.
- д) Говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону».

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

- а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!»
- б) Говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше».
- в) Ничего не говорите.
- г) Говорите: «Я могу сделать гораздо лучше».
- д) Говорите: «Это действительно замечательно!»

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Вы - болван!»
- б) Говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки».
- в) Говорите: «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим.
- г) Говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете».
- д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно Вы в ответ:

- а) Говорите: «Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!»

- б) Говорите: «Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа».
- в) Говорите: «Если кто-либо растяпа, то это Вы».
- г) Говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то».

д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:

- а) Говорите: «Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать».
- б) Говорите: «Я все думал, когда же Вы придете».
- в) Говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас».
- г) Ничего не говорите этому человеку.
- д) Говорите: «Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!»

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Никого ни о чем не просите.
- б) Говорите: «Вы должны сделать это для меня».
- в) Говорите: «Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела.
- г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.
- д) Говорите: «Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня».

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?»
- б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.
- в) Говорите: «У Вас какая-то неприятность?»
- г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.
- д) Смеясь говорите: «Вы просто как большой ребенок!»

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.
- б) Говорите: «Это не Ваше дело!»
- в) Говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие».
- г) Говорите: «Пустяки».
- д) Говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного».

9. Кто-либо прицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Вы с ума сошли!»
- б) Говорите: «Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой».
- в) Говорите: «Я не думаю, что это моя вина».
- г) Говорите: «Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите».
- д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать».
- б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.
- в) Говорите: «Это глупость; я не собираюсь этого делать».
- г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано».
- д) Говорите: «Если Вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей».
- б) Говорите: «Нет, это не было столь здорово».
- в) Говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех».
- г) Говорите: «Спасибо».
- д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне».
- б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: «Да, спасибо».
- в) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего».

г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.

д) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо».

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: «Извините, но Вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях Вы обычно:

а) Немедленно прекращаете беседу.

б) Говорите: «Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда».      в) Говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом.

г) Говорите: «Извините» и прекращаете беседу.

д) Говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно».

б) Говорите: «Становитесь в хвост очереди!»

в) Ничего не говорите этому типу.

г) Говорите громко: «Выйди из очереди, ты, нахал!»

д) Говорите: «Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди».

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

а) Выкрикиваете: «Вы болван, я ненавижу Вас!»

б) Говорите: «Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете».

в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.

г) Говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь».

д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.

б) Воздерживаетесь от всяких просьб.

в) Отбираете эту вещь.

г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.

д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом».

б) Говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им».

в) Говорите: «Нет, приобретайте свой!»

г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.

д) Говорите: «Вы с ума сошли!»

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

- а) Не говорите ничего.
- б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
- в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.
- г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.
- д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что Вы делаете?» Обычно Вы:

- а) Говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного».
- б) Говорите: «Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?»
- в) Продолжаете молча работать.
- г) Говорите: «Это совсем Вас не касается».
- д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:

- а) Рассмеявшись, говорите: «Почему Вы не смотрите под ноги?»
- б) Говорите: «У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?»
- в) Спрашиваете: «Что случилось?»
- г) Говорите: «Это все колдобины в тротуаре».
- д) Никак не реагируете на это событие.

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С Вами все в порядке?» Обычно Вы:

- а) Говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!»
- б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.
- в) Говорите: «Почему Вы не занимаетесь своим делом?»
- г) Говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне».
- д) Говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей».

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Не говорите ничего.
- б) Говорите: «Это их ошибка!»
- в) Говорите: «Эту ошибку допустил Я».
- г) Говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек».

д) Говорите: «Это их горькая доля».

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес.

В таких случаях Вы обычно:

а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.

б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.

в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.

г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.

д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал».

б) Говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?»      в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.

г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.

д) Говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:

а) Говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите».

б) Говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще».

в) Говорите: «Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите».

г) Говорите: «Отойдите, оставьте меня в покое».

д) Говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом».

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:

а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.

б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.

в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.

г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.

д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом «Привет!» В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Что Вам угодно?»

б) Не говорите ничего.

в) Говорите: «Оставьте меня в покое».

г) Произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.

д) Киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо.

Ключ к тесту.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12);

- ситуации, в которых требуется реакция на отрицательные высказывания партнера (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24);

- ситуации, в которых требуется реакция на обращение с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25);

- ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27);

- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека) (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) – вопросы 1, 2, 11, 12.

2. Реагирование на справедливую критику – вопросы 4, 13.

3. Реагирование на несправедливую критику – вопросы 3, 9.

4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника – вопросы 5, 14, 15, 23, 24.

5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой – вопросы 6, 16.

6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет» – вопросы 10, 17, 25.

7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку – вопросы 7, 20.

8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку – вопросы 8, 21.

9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность – вопросы 18, 26.

10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт – вопросы 19, 27.

№ вопроса	Зависимые	Компетентные	Агрессивные
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ
11	БД	Г	АВ
12	БГ	А	ВД
13	АГ	В	БД
14	АВ	Д	БГ
15	ВД	Б	АГ
16	БД	Г	АВ
17	Г	АБ	ДВ
18	АГ	В	БД
19	АВ	Д	БГ
20	ГД	БВ	А
21	Б	ГД	АВ
22	А	ВГ	БД
23	АВ	Д	БГ
24	Г	АБ	ВД
25	В	АД	БГ
26	ВД	АБ	Г
27	БД	АГ	В

Коммуникативная компетентность - это умение выйти из любой ситуации, не потеряв ни грамма собственной внутренней свободы и в то же время не дав потерять её партнеру по общению. Исходя из этого определения, можно говорить о трех позициях в общении: зависимой, компетентной и агрессивной.

В первом случае (зависимая позиция) наблюдается неуверенное поведение, при котором человек теряет внутреннюю свободу; в случае с агрессивной позицией – человек «подавляет» партнера по общению, при этом партнер теряет внутреннюю свободу;

компетентная позиция – самая оптимальная, это общение на равных, это и будет та самая коммуникативная компетентность.

#### Методика «Стиль поведения в конфликте» К.Томас

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

Вопрос 1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

Вопрос 2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

Вопрос 3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

Вопрос 4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

Вопрос 5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

Вопрос 6.

А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

Вопрос 7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

Вопрос 8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Вопрос 9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

Вопрос 10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

Вопрос 11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Вопрос 12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

Вопрос 13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

Вопрос 14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Вопрос 15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

Вопрос 16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

Вопрос 17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

Вопрос 18.

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

Вопрос 19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Вопрос 20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

Вопрос 21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

Вопрос 22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

Вопрос 23.

А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Вопрос 24.

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

Вопрос 25.

А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Вопрос 26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Вопрос 27.

А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Вопрос 28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

Вопрос 29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

Вопрос 30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов.

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

Ключ.

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Интерпретация результатов.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Уклонение (избегание): для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей

Сотрудничество: когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Результаты исследования коммуникативных умений сотрудников кофейни

Таблица 1 – Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей по методике «КОС» В.В. Синявского, В.А. Федорошина

№ п/п	Фамилия и имя	Коммуникационные умения, баллы	Уровень
1	П.И.	0,67	высокий
2	А.П.	0,35	низкий
3	К.Е.	0,81	очень высокий
4	Б.Р.	0,58	средний
5	Г.Д.	0,42	низкий
6	Л.Е.	0,58	средний
7	К.Г,	0,78	очень высокий
8	Щ.К.	0,6	средний
9	В.И.	0,2	низкий
10	Б.Ю.	0,71	высокий
11	Д.Л.	0,58	ниже среднего
12	Х.Е.	0,78	очень высокий
13	З.М.	0,55	ниже среднего
14	К.В.	0,9	очень высокий
15	Б.И.	0,63	средний
16	К.Т.	0,25	низкий

Таблица 2 – Результаты исследования влияния коммуникативных умений по методике «Тест коммуникативных умений» Л.Михельсона

№ п/п	Фамилия и имя	Коммуникативные умения		
		Зависимая	Компетентная	Агрессивная
1	П.И.	10	25	5
2	А.П.	25	12	7
3	К.Е.	8	24	12
4	Б.Р.	6	10	26
5	Г.Д.	24	5	16
6	Л.Е.	13	9	26
7	К.Г,	8	22	16
8	Щ.К.	15	10	27
9	В.И.	26	5	4
10	Б.Ю.	2	25	12
11	Д.Л.	5	10	24
12	Х.Е.	13	24	16
13	З.М.	26	12	15
14	К.В.	10	20	15
15	Б.И.	6	12	22
16	К.Т.	4	8	24

Таблица 3 – Результаты исследования стиля поведения в конфликте сотрудников кофейни по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса

№ п/п	Фамилия и имя	Стиль поведения в конфликте					Преобладающий стиль
		Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Уклонение	Приспособление	
1	П.И.	5	2	11	6	7	К
2	А.П.	6	4	5	12	2	У
3	К.Е.	1	11	2	6	7	Сот.
4	Б.Р.	12	5	9	4	4	Соп.
5	Г.Д.	5	1	9	5	12	П
6	Л.Е.	7	4	2	11	6	У
7	К.Г.	2	3	11	3	8	К
8	Щ.К.	13	1	2	9	4	Соп.
9	В.И.	2	6	5	4	13	П
10	Б.Ю.	1	9	11	2	6	К
11	Д.Л.	3	11	2	8	4	Сот.
12	Х.Е.	8	2	11	1	5	К
13	З.М.	1	10	6	7	2	Сот.
14	К.В.	3	10	2	4	5	Сот.
15	Б.И.	4	6	8	12	4	У
16	К.Т.	2	8	6	1	13	П

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### Психолого-педагогическая программа формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни

#### ЗАНЯТИЕ 1

Цель: знакомство с группой, формирование доверительной атмосферы; снятие излишнего эмоционального напряжения в группе, создание благоприятных условий для работы группы, выработка совместных норм и принципов работы для данной группы.

Ход занятия:

##### 1. Приветствие.

Инструкция: Нам предстоит большая совместная работа, а потому нужно познакомиться и запомнить имена друг друга. На наших занятиях нам предоставляется прекрасная возможность, обычно недоступная в реальной жизни, – выбрать себе имя. Ведь часто бывает: кому-то не очень нравится имя, данное ему родителями; кого-то не устраивает форма обращения, привычная для окружающих, – скажем, все вокруг зовут девушку Ленка, а ей хочется, чтобы к ней обращались «Леночка» или «Ленуля» или особенно необычно и ласково, как обращалась мама в детстве. Некоторым по душе, если их называют по отчеству, без имени – Петрович, Михалыч. А кто-то втайне мечтает о красивом имени, которое носит его кумир. Есть люди, которые имели в детстве забавную кличку и были бы не против, чтобы и сейчас в неформальной обстановке к ним обращались именно так. У вас есть тридцать секунд для того, чтобы подумать и выбрать для себя игровое имя, и написать его на бейдже. Все остальные члены группы (и ведущие тоже) в течение всего занятия будут обращаться к вам только по этому имени.

##### 2. Знакомство с основными принципами работы группы

###### Правила нашей группы

Инструкция: В каждой группе могут быть свои правила, но те, которые приведены ниже, можно считать основными, наиболее типичными.

Сейчас мы обсудим главные из них, а затем приступим к выработке условий работы именно нашей группы:

Общение по принципу «здесь и теперь». Многие люди стремятся не говорить о том, что они чувствуют, что думают, так как боятся показаться смешными. Для них характерно стремление уйти в область общих рассуждений, заняться обсуждением событий, случившихся с другими людьми. Срабатывает механизм психологической защиты. Но основная задача нашей работы – превратить группу в своеобразное объемное зеркало, в котором каждый смог бы увидеть себя во время самых разнообразных проявлений характера, поведения, умения быть самокритичным и правильно реагировать на критику, лучше узнать себя и свои личностные особенности. Поэтому во время занятий все говорят только о том, что волнует их именно сейчас, и обсуждают то, что происходит с ними в группе.

Персонификация высказываний. Для более откровенного общения во время занятий мы отказываемся от безличной речи, помогающей скрывать собственную позицию и тем самым уходить от ответственности за свои слова. Поэтому мы заменяем высказывание типа: «Большинство людей считают, что ...» – на такое: «Я считаю, что ...»; «Некоторые из нас думают ...» – на «Я думаю ...» и т.п. Отказываемся мы и от безадресных суждений о других. Заменяем фразу типа: "Многие меня не поняли" – на конкретную реплику: «Оля и Соня не поняли меня».

Искренность в общении. Во время работы мы говорим только то, что чувствуем и думаем по поводу происходящего, т.е. только правду. Если нет желания высказаться искренне и откровенно, лучше промолчать. Это правило означает открытое выражение своих чувств по отношению к действиям других участников и к самому себе.

Конфиденциальность всего происходящего в группе. Все, что происходит во время занятий, ни под каким предлогом не разглашается. Мы уверены в том, что никто не расскажет о переживаниях человека, о том, чем он поделился. Это помогает нам быть искренними, способствует самораскрытию. Мы доверяем друг другу и группе в целом.

Недопустимость непосредственных оценок человека. При обсуждении происходящего мы оцениваем не участника, а только его действия и поведение. Мы не используем высказывания типа: "Ты мне не нравишься", а говорим: "Мне не нравится твоя манера общения". Мы никогда не скажем: "Ты плохой человек", а просто подчеркнем: "Ты совершил плохой поступок".

Активное участие в происходящем. Это норма поведения, в соответствии с которой в любую минуту мы реально включены в работу. Активно смотрим, слушаем, чувствуем себя, партнера и коллектив в целом. Не замыкаемся, даже если услышали в свой адрес что-то не очень приятное. Не думаем только о собственном «Я», получив много положительных эмоций. Мы все время в группе, внимательны к другим, нам интересны окружающие.

Уважение говорящего. Когда высказывается кто-то из товарищей, мы его внимательно слушаем, давая возможность сказать то, что он хочет. Помогаем ему, всем своим видом показывая, что слушаем его, рады за него, интересуемся его мнением, внутренним миром. Не перебиваем и молчим до тех пор, пока он не закончит говорить. И лишь после этого задаем свои вопросы, благодарим или спорим с ним.

### 3. Упражнение «Мои соседи»

Цель упражнения: помочь участникам ближе узнать друг друга.

Инструкция: Стоящий в центре круга (для начала им буду я) предлагает поменяться местами (пересесть) всем тем, кто обладает общим признаком. Например, я скажу: «Пересядьте все те, кто родился весной» – и все, кто родился весной, должны поменяться местами. При этом тот, кто стоит в центре круга, должен постараться успеть занять одно из освободившихся мест, а кто останется в центре без места, продолжает игру. После выполнения упражнения можно спросить у участников:

- Как вы себя чувствуете?
- Как ваше настроение?
- Не правда ли, общего в нас больше, чем различий?

#### 4. Упражнение «Пожелания»

Инструкция: Группа высказывает пожелания друг другу на день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому адресуете пожелание и одновременно говорите его. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь бросает его следующему, высказывая ему пожелания на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить.

#### 5. Проведение методик:

- Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной);
- Самооценка конфликтности;
- Тест «Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Жд. Г. Скотт»;
- Тест «Тактика поведения в конфликте»

#### 6. Упражнение «Спутанные цепочки»

Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий следит за тем, чтобы каждый держал руки двух людей. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук (разрешается только изменение положения кистей, чтобы не происходило вывихов рук). В результате либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.

#### 7. Упражнение «Пожелания» (создание групповой атмосферы)

Все участники сидят в кругу. Каждый по кругу высказывает пожелание сидящим игрокам. Можно одному из игроков, если есть желание. Ведущий тренинг высказывает своё пожелание в конце круга.

#### 8. Подведение итогов занятия, проведение анкетирования

### ЗАНЯТИЕ 2

Цель: определить понятие «конфликт»

Ход занятия:

#### 1. Приветствие

Упражнение «Я хочу тебе подарить» (развитие психологического климата)

Ведущий начинает упражнение, обращаясь к сидящему справа от него участника, с фразой «Я хочу тебе подарить...» и говорит то, что хочет он подарить этому человеку.

Люди часто представляют конфликт как борьбу между двумя сторонами, сражающимися за победу. Никто не может избежать конфликтов – они занимают важное место в нашей жизни. Однако гораздо эффективней воспринимать конфликт, как проблему, в решении которой принимают участие обе стороны. Конфликт может быть

использован для открытия альтернативных возможностей и поиска перспектив для взаимного роста.

Существует три основных навыка решения конфликтов и построения мирных взаимоотношений: ободрение, общение и сотрудничество. Ободрение означает уважение лучших качеств партнера по конфликту. Общение включает в себя умение слушать партнера так, чтобы это помогло понять, из-за чего возник конфликт, что для него наиболее важно, и что он намерен сделать, чтобы разрешить конфликт, и умение дать такую же информацию с вашей точки зрения, при этом, воздерживаясь от использования слов, способных вызвать гнев и недоверие. Сотрудничество строится на предоставлении другому слова, признании способностей другого, сведение идей воедино, без доминирования кого-либо, поиске консенсуса, взаимной поддержке и взаимопомощи.

## 2. Упражнение «Что такое конфликт»

Участникам предлагается написать на небольших листах определения конфликта («Конфликт – это...»). После этого в импровизированную «корзину конфликтов» (коробка, мешок, шапка, сумка) складываются листки с ответами и перемешиваются. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику, предлагая взять один из листков и прочитать написанное. Таким образом, можно выйти на определение конфликта.

## 3. Работа в микрогруппах

Для формирования микрогрупп по 5 – 6 человек предлагается следующий игровой вариант. Заранее заготавливаются цветные жетоны, (количество жетонов определяется количеством игроков, количество цветов жетонов – количеством микрогрупп).

Участникам предоставляется возможность выбрать жетон любого цвета. Тем самым в соответствии с выбранным жетоном формируются микрогруппы участников с жетонами одинакового цвета. Например, микрогруппа участников с красными жетонами, микрогруппа участников с желтыми жетонами и т. д.

Задача участников на этом этапе – определить в своих микрогруппах причины возникновения конфликтов. После работы в микрогруппах участники объединяются для обсуждения наработок. Высказанные мысли с некоторой редакцией записываются на лист ватмана.

В процессе обсуждения необходимо прийти к идее трех составляющих, которые приводят к конфликту: неумение общаться, неумение сотрудничать и отсутствие позитивного утверждения личности другого. Эту идею лучше довести до участников через образ айсберга, малая, видимая часть которого – конфликт – над водой, а три составляющие – под водой. Таким образом, просматриваются пути урегулирования конфликта: умение общаться, сотрудничать и уважать, позитивно утверждать личность другого. Эта идея также представлена в виде айсберга

## 4. Упражнение «Правда или вымысел» (умение выслушать и понять)

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости. Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна – нет.

Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что – нет. При этом все мнения должны обосновываться.

Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

#### 5. Упражнение «Мнение обо мне»

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это «социальное эхо» помогает сориентироваться в группе.

Оборудование: бумага и карандаши по числу участников.

1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.

2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.

3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии.

4. Те же действия повторяют еще раз.

5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам:

- Удивил ли меня чей-либо отзыв?
- Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?
- Хочу ли я ответить на заданный вопрос?
- Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?
- Как я хочу выглядеть в группе?
- Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

6. Подведение итогов занятия

### ЗАНЯТИЕ 3

Цель: знакомство с видами общения, проверка группы на конфликтность

Ход занятия:

1. Приветствие

2. Упражнение «Метафоры чувств»

Участникам группы предлагается описать себя в качестве растения. Опишите, где оно растет, какая обстановка вокруг, какая почва, какой вид, есть ли цветки, как взаимодействует с солнцем, со стихиями.

3. Краткий обзор по видам общения

Виды общения

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно поделить на несколько видов.

1. По содержанию оно может быть:

- Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности).
- Когнитивное (обмен знаниями).
- Кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями).
- Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями).

- Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

По целям общение делится на:

- Биологическое (необходимое для поддержания, сохранения и развития организма).

- Социальное (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида).

- По средствам общение может быть:

- Непосредственное (Осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу – руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.).

- Опосредованное (связанное с использованием специальных средств и орудий).

- Прямое (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения).

- Косвенное (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди).

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспрепятственно, оно должно состоять из следующих этапов:

- Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.

- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.

- Обсуждение интересующей проблемы.

- Решение проблемы.

- Завершение контакта (выход из него).

4. Упражнение «Варианты общения»

Участники разбиваются на пары.

«Синхронный разговор». Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например,

«Книга, которую я прочел недавно». По сигналу разговор прекращается.

«Игнорирование». В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

«Спина к спине». Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

«Активное слушание». В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Обсуждение:

- Как вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений?
- Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто?
- Что мешало вам чувствовать себя комфортно?
- Как вы себя ощущали во время последнего упражнения?
- Что помогает вам в общении?

#### 5. Упражнение «Шалаш»

Первые два участника становятся вплотную спиной друг к другу. Затем каждый из них делает шаг (два) вперед для того, чтобы установить равновесие и позу, удобную для двоих участников. Таким образом, они должны представить из себя основу «шалаша». По очереди к «шалашу» подходят и «пристраиваются» новые участники, находя для себя удобную позу и не нарушая комфорта других.

Примечание. Если участников более 12 человек, то лучше сформировать две (или более) команды.

Обсуждение: Как вы себя ощущали во время «постройки шалаша»?

Что необходимо было сделать для того, чтобы каждый ощущал себя комфортно?

#### 6. Упражнение «Акулы»

Материалы: два листа бумаги.

Участники делятся на две команды. Всем предлагается вообразить себя в ситуации, когда корабль, на котором они плыли, потерпел крушение, и все находятся в открытом океане. Но в океане есть один островок, на котором можно спастись от акул (Каждая команда имеет свой «островок» – лист бумаги, на котором в начале игры могут поместиться все участники команды). Капитан (ведущий), увидев «акулу», должен крикнуть «Акула!» Задача участников – быстро попасть на свой островок

После этого игра продолжается – люди покидают остров до следующей опасности. В это время ведущий уменьшает лист бумаги наполовину.

По второй команде «Акула!» задача игроков – быстро попасть на остров и при этом «сохранить» наибольшее количество людей. Тот, кто не смог оказаться на «острове», выходит из игры. Игра продолжается: «остров» покидается до следующей команды. В это

время лист бумаги уменьшается еще наполовину. По команде "Акула!" задача игроков остается той же.

По окончании игры результаты сравниваются: в какой команде осталось больше участников и почему.

#### 7. Подведение итогов занятия

### ЗАНЯТИЕ 4

Цель: выработка умения делать комплименты, умения слушать, снижение накала в конфликтной ситуации, с помощью «я-высказываний»

Ход занятия:

1. Приветствие
2. Упражнение «Похвали себя»

Участникам предлагается подумать и рассказать о тех свойствах, качествах, которые им нравятся в себе или отличают от других. Это могут быть любые особенности характера и личности. Напомним, что овладение этими качествами делает нас уникальными.

#### 3. Упражнение «Комплимент»

Разбиться на пары. Каждому участнику предлагается сосредоточить свое внимание на достоинствах партнера и сказать ему комплимент, который бы звучал искренне и сердечно.

#### 4. Упражнение «Ливень»

Один из участников исполняет роль «дирижера» ливня и становится в центре круга. Как в оркестре, дирижер вовлекает каждого в исполнение симфонии дождя по очереди. Став лицом к одному из участников, «дирижер» начинает быстро тереть одну ладонь о другую. Этот участник подхватывает движение, и по мере того, как «дирижер» поворачивается на месте, к действию подключаются все. Затем, дойдя до первого участника, он (она) начинает щелкать пальцами, и действие постепенно подхватывается всем кругом по мере того, как «дирижер» поворачивается. Следующий этап – это хлопки по бедрам, участники стучат ногами – крещендо ливню. Постепенно, как при настоящей грозе, громкость уменьшается, дирижер проходит все стадии в обратном порядке до тех пор, пока последний из исполнителей не перестает тереть ладони.

#### 5. Упражнение «Я-высказывание»

Разыгрывается сценка на проблемную тему (например: друг опоздал на встречу и после предъявленных претензий не извинился, а стал нападать сам). Затем тренер объясняет, что для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении «я-высказываний» – это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.

Принципы, на которых строятся «я-высказывания»:

- безоценочное описание действий, что совершил этот человек (не стоит: «ты пришел поздно», желательно: «ты пришел в 12 ночи»);

- ваши ожидания (не стоит: «ты не вывел собаку», желательно: «я надеялся, что ты выведешь собаку»);
- описание своих чувств (не стоит: «ты меня раздражаешь, когда делаешь это», желательно: «когда ты делаешь это, я испытываю раздражение»);
- описание желаемого поведения (не стоит: «ты никогда не звонишь», желательно: «мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься»).

Обсуждение: Почему, по вашему мнению, исполнители роли так поступили? Что помешало им спокойно воспринимать информацию?

#### 6. Упражнение «ДА» ЗНАЧИТ «НЕТ»

Упражнение проводится в общем кругу.

Нередко люди при общении друг с другом не умеют соблюдать правила конструктивного ведения разговора.

Цель этого упражнения - научить говорить «нет» или выражать свою точку зрения, свое мнение в приемлемой форме, без обид и злобы.

Такое упражнение можно проводить с учащимися средней школы, старшеклассниками, студентами, специалистами коммуникативных профессий.

По просьбе ведущего каждый пишет на листочке (или просто придумывает) спорное утверждение. Например: «Все дети – невыносимы», «Пожилые люди - мудрые и спокойные», «Все учителя ценят и уважают своих учеников», «Родители никогда не понимают своих детей».

После этого по мере готовности участник произносит (зачитывает) свою фразу. Остальные дают ответ в следующей форме. Сначала нужно обязательно согласиться с тем, что было сказано. После этого - продолжить разговор, выражая свое согласие или несогласие с тем, что было сказано.

Примеры первой фразы: «Да, однако...», «Да, и все же...», «Да, и если...».

При выполнении этого упражнения участники имеют возможность потренироваться в умении конструктивно вести диалог. Такое умение бывает очень полезно при общении с людьми, находящимися в состоянии гнева, агрессии, раздражения, обиды.

#### 7. Упражнение «Нахал» (способы отработки поведения)

Цель игры - совершенствовать умение выстраивать своё речевое поведение в экстремальной ситуации.

Ход игры. Бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то «влезает». Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить своё возмущение и негодование. Да и не всяким, словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А, тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Разбейтесь на пары. В каждой паре сидящий слева - добросовестно стоит в очереди. Нахал заходит справа. Отреагируйте экспромтом на его появление, да так, чтобы было неповадно. Затем

каждая пара меняется ролями, и игра продолжается. В конце игры группа обсуждает, какой ответ был самым удачным.

#### 8. Упражнение «Неожиданный звонок»

Чувства и состояния мотивируют наше поведение. Но, если поведение можно наблюдать и контролировать, с чувствами это сделать сложнее.

Две или несколько фундаментальных эмоций, часто возникающие у человека, могут формировать эмоциональные черты личности:

- тревожность;
- депрессия;
- любовь;
- враждебность.

По нашим поведенческим реакциям и мыслям можно с большой долей вероятности судить о наличии эмоциональной черты личности или о ситуативном состоянии, которое оказывает влияние на жизнь.

Цель: способствовать выявлению эмоциональных черт личности через поведенческие реакции и спонтанно возникающие мысли.

Организация: Можно во время визуализации включить тихую, спокойную музыку.

Предложить участникам сесть поудобнее, расслабиться и закрыть глаза. «...Представь себе, что ты находишься дома в одиночестве. Тебе хорошо и комфортно. Ты занимаешься любимым делом или просто отдыхаешь. За окном идет дождь, ветер стучится в стекло, а дома уютно и тепло... Неожиданно раздается телефонный звонок! Какая мысль возникла в твоей голове? Чей голос ты ожидаешь услышать в трубке? Какую новость он тебе сообщит? Что тебе хочется сделать в этот момент?..»

Предложить участникам открыть глаза и записать ответы на вопросы, которые только что прозвучали.

Попросить 3 – 4 человек рассказать о своих мыслях и чувствах. Дать информацию о эмоциональных чертах личности и их видах:

Тревожность. Человек, с преобладанием этой черты скорее всего испугается неожиданного звонка и решит, что ему хотят сообщить неприятную новость или вообще сказать о трагедии.

Депрессия. Мысли этого человека будут тоже не радужные, но основным чувством будет печаль и тоска.

Любовь. Спектр чувств - радость, нежность, предвкушение удовольствия. Ожидание, что звонит кто-то родной, близкий, любимый.

Враждебность. Звонок, скорее всего, вызовет раздражение, человек настроится на то, чтобы скорее отделаться от звонящего, или будет готов к словесной потасовке.

Вопросы к участникам:

- Ваша реакция на звонок и какое отношение это имеет к вашей личности?
- Как часто вы испытываете подобные чувства ?

- Является ли это состояние проблемой?
- С чем оно связано?

Важно дать понять участникам, что их выводы о себе не оцениваются и не осуждаются. Впрочем, это важно не только в этом упражнении.

#### 9. Подведение итогов занятия

### ЗАНЯТИЕ 5

Цель: выработка умения правильно отказать, не вызывая конфликта; выработка умения переживать мелкие проблемы.

Ход занятия:

1. Приветствие
2. Упражнение «Сказка»

Предлагаем вам призадуматься о своей жизни и сочинить каждому небольшую сказку, в которой бы емко и образно отобразилось самое яркое и важное из неё. Попробуем понять себя и друг друга в сказочном контексте. Вы можете использовать для этого известные литературные персонажи, а можете придумывать свои, никому ранее не известные. На обдумывание сюжета дается 5 минут. Затем участники делятся на пары или на малые группы и один из партнеров начинает рассказывать свою сказку, но заключительную часть, на чем дело кончилось, опускает. Задача другого: придумать продолжение сказки, а потом сравнить результаты с концовкой партнера. Обменяться своими впечатлениями с партнером. Поменяться ролями, а затем и парами.

#### 3. Упражнение «Искусство достойного отказа»

У участников спрашивают, часто ли и при каких обстоятельствах в повседневной жизни им приходится говорить «нет» и всегда ли это легко. При каких обстоятельствах, в каком окружении это сделать труднее? Затем на темы, предложенные самими участниками (ситуации отказа, которые вызывают трудности) разыгрываются сценки.

Обсуждение: Совместно с группой вырабатываются приемлемые правила достойного отказа:

- твердо, но доброжелательно и спокойно говорить "нет", не вступая в препирательства, споры;
- соглашаться с доводами, но при этом стоять на своем;
- мягко прекратить разговор;
- привести собеседнику свои аргументы;
- предложить компромисс.

#### 4. Упражнение «Смена акцентов»

Участников просят вспомнить не очень тяжелый конфликт или мелкую проблему и написать на листочке в одном предложении. Затем вместо согласных, используемых в этом предложении, вставить букву «Х» и, начисто переписать предложение. Читать полученный результат по кругу, не называя своей проблемы: (например: хохеха....)

Обсуждение: Что изменилось? Разрешился ли конфликт?

## 5. Упражнение «Случай в лифте»

Это упражнение прекрасно подойдет для иллюстрации того, как проявляются наши чувства. В силу убеждений и воспитания, направленного на подавление чувств, люди либо не проявляют чувства, либо испытывают угрызения совести по поводу того, что "не сдержались". В игре они смогут выразить то, что запрещается и это станет поводом для дальнейшего разговора о роли чувств в жизни. Кроме того, известно, что нельзя сыграть то, чего в тебе нет.

Цель: Исследовать поведенческие проявления различных чувств и состояний.

Организация: Восемь человек занимают центр комнаты. Вокруг них выставляются стулья, спинками внутрь – это имитирует лифт. Остальные участники становятся наблюдателями.

Предложите желающим выйти в центр (8 человек). Остальным участникам объясните, что они становятся наблюдателями.

Участникам объясняют сюжет игры: «Вы все - жильцы одного дома. И вот однажды, утром отправляясь на работу, вы застреваете в лифте. При этом у вас возникают разные чувства. Какие именно - вы узнаете, когда вытащите карточку».

Карточки с перечисленными на них названиями чувств и состояний.  
Варианты карточек:

радость, восторг, удовольствие.....  
интерес, волнение, возбуждение.....  
горе, страдание, печаль, депрессия.....  
злость, раздражение, негодование, возмущение.....  
страх, тревога опасение.....  
презрение, высокомерие, пренебрежение.....  
стыд, самоуничижение, неловкость.....  
удивление, изумление.....

Ваше поведение должно быть продиктовано тем состоянием, которое написано на карточке. Называть, словом его нельзя.

Участники разыгрывают ситуацию в течение 10-15 минут.

Наблюдатели высказывают свои предположения, какие чувства кто демонстрировал

Вопросы к участникам:

- Как удалось передать состояние?
- Как в жизни я проявляю это чувство?
- Как часто я испытываю это чувство, и в каких ситуациях?

## 6. Упражнение «Конфликт в транспорте»

Цель: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от

третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы:

- Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?
- Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?
- Какие чувства испытывали играющие?
- Чей способ решения проблемы самый успешный?
- Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

#### 7. Упражнение «Дружеская ладошка»

На листе бумаги каждый обрисовывает свою ладонь, внизу подписывает своё имя. Участники оставляют листочки на стульях, сами встают и, двигаясь от листочка к листочку, пишут друг другу на нарисованных ладошках что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).

#### 8. Подведение итогов занятия

#### ЗАНЯТИЕ 6

Цель: ознакомление с понятием «внутриличностный конфликт»; ознакомление со способами управления конфликтами; показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него.

Ход занятия:

##### 1. Приветствие

##### 2. Упражнение «Рисунок настроения»

Инструкция: "Возьмите лист бумаги и карандаши и нарисуйте рисунок, который будет соответствовать вашему настроению. Вы можете показать, что у вас сейчас "плохая погода" или "штормовое предупреждение", а может быть, для вас солнце уже светит во всю".

##### 3. Ознакомление с понятием «внутриличностный конфликт»

Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. С такими конфликтами человек сталкивается постоянно. Внутриличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности. Но деструктивные внутриличностные конфликты несут серьезную опасность для личности, от тяжелых переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида. Поэтому для каждого человека важно знать сущность внутриличностных конфликтов, их причины и способы разрешения.

Для разрешения внутриличностных конфликтов важно:

- 1) установить факт такого конфликта;

- 2) определить тип конфликта и его причину;
- 3) применить соответствующий способ разрешения.

Формы проявления внутриличностных конфликтов:

- Неврастения. Симптомы: невыносимость к сильным раздражителям, подавленное настроение, снижение работоспособности, плохой сон, головные боли.
- Эйфория. Симптомы: показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации, "смех сквозь слезы".
- Регрессия. Симптомы: обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности.
- Проекция. Симптомы: приписывание негативных качеств другому, критика других, часто необоснованная.
- Рационализм. Симптомы: самооправдание своих поступков, действий.
- Способы разрешения внутриличностных конфликтов:
- Компромисс. Содержание действий: сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации.
- Уход. Содержание действий: уход от решения проблемы.
- Переориентация. Содержание действий: изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему.
- Сублимация. Содержание действий: перевод психической энергии в другие сферы деятельности – занятие творчеством, спортом, музыкой и т. п.
- Идеализация. Содержание действий: предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности.
- Вытеснение. Содержание действий: подавление чувств, устремлений, желаний.
- Коррекция. Содержание действий: изменение Я-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе.

#### 4. Упражнение «Просьба»

Инструкция: Как много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит – «быть или не быть». А между тем, существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы. Ну, давайте попробуем. Выберите себе партнера и пока, в порядке шутки, попросите его о чем-нибудь. Попросите у него на время, например, очки, авторучку. Можно что-то более существенное, можно попросить о каком-то одолжении с его стороны, но все зависит от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и у совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к

кому вы обращаетесь, его авторитета и значимости, ваши шансы повышаются. Это, конечно, размягчит сердце партнера. Известно, что когда к мужчине обращается с просьбой женщина, можно ожидать большего успеха. Если за просьбой следует тут же, еще до получения ответа, косвенная признательность, благодарность за предстоящую услугу, уже трудно отказать. Итак, давайте попробуем. Выберите себе партнера, подойдите к нему, присядьте рядом и попробуйте, может быть, начиная издалека, попросить у него что-нибудь. Пожалуйста, начали. Теперь просьба каждому - подойти к ведущему со своими трофеями. Разумеется, их придется вернуть, но первенство все равно сохранится за тем, кто набрал больше всего трофеев.

#### 5. Упражнение «Полезьа от ошибок»

Инструкция: Кто не ошибается? Разве, что тот, кто ничего не делает. Всем нам, так или иначе, приходилось ошибаться, изменять свою точку зрения. Но как нелегко признавать свои собственные ошибки, особенно когда это нужно делать на людях. Но жизнь есть жизнь. Надо уметь достойно признавать себя на каком-то этапе побежденным, чтобы в следующий раз избежать этих ошибок. Надо уметь показать и другим пример. Пожалуйста, задумайтесь все на несколько секунд, припомните самокритично, какие были самые существенные ошибки в вашей жизни. Представьте себе, что вы вернулись в то старое время, и вот сейчас вы в преддверии совершения этой ошибки. Конечно, задним числом все кажется иначе. И то, что это была ошибка, ясно только сейчас. Но все же как бы вы поступили, если бы с сегодняшним багажом опыта вы вернулись в прошлое? В тот самый момент, когда вы находитесь в преддверии той самой ошибки. Что бы вы сказали окружающим?

Представьте себе ситуацию, когда можно было поставить вопрос иначе. Итак, ваша речь в ситуации, в присутствии тех лиц, когда можно было избежать ошибки. Проговорите это в течение одной минуты мысленно, с закрытыми глазами. Затем все желающие смогут поднять руку и рассказать о своем печальном опыте, а также о том, как бы вы сейчас повели себя в той ситуации. Итак, для мысленной подготовки вам дается одна минута. Начали! Минута закончилась. Сейчас желающие поднимают руку, берут слово. Начали! Спасибо. Теперь давайте обсудим наши впечатления".

#### 6. Упражнение «Репетиция поведения»

Инструкция: Вспомните, какие случаи общения с другими людьми вызывают у вас трудности? Может быть, вам придет в голову какой-то самый неприятный и неловкий для вас случай. Подумайте.

Сейчас у вас будет возможность вернуться в прошлое и попытаться выйти из этой ситуации с честью, и, что самое главное, найти для вас оптимальное поведение втакого рода ситуациях. Для начала, объединитесь, пожалуйста, в небольшие группы, по 4 – 6 человек. В каждой подгруппе расскажите по очереди свои случаи партнерам. После того, как все рассказы будут выслушаны, решите в каждой группе, какой из случаев наиболее эмоционально заряжен, требует внимания и помощи.

С другой стороны, это должен быть эпизод, удобный для сценической постановки. Решайте, просим вас. А сейчас, в каждой группе, автор выбранного эпизода становится режиссером своей истории и исполнителем главной роли. На другие роли он назначает партнеров из группы. В задачу режиссера входит постановка двух эпизодов.

Один – это неудачный эпизод, имевший место в реальности. Лучше всего, если это будет комедия, где все происходящее можно довести до гротеска и пародии. Другой эпизод - это удачное решение ситуации. Решение должно быть вашим собственным, но перед постановкой посоветуйтесь с партнерами. Они могут вам дать ценные советы.

Итак, 20 минут на подготовку.

Приступим к просмотру сценических работ. Пожалуйста. Поздравляем группу-победительницу. В заключение обсудим уже в кругу всех участников игры, какие победы вам удалось одержать внутри себя? Что вам в этом помогло?

7. Подведение итогов занятия

### ЗАНЯТИЕ 7

Цель: показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него.

Ход занятия:

1. Приветствие
2. Упражнение «Чувства»

Инструкция: Давайте посмотрим, кто может назвать больше слов, обозначающих разные чувства. По очереди называйте слова и записывайте их на лист ватмана.

Информация для ведущего: можно проводить это упражнение как соревнование между двумя командами или же, как общегрупповой «мозговой штурм».

Результат работы группы – лист ватмана с написанными на нем словами можно использовать на протяжении всего занятия. По ходу работы в этот список можно вносить новые слова – это словарь, отражающий эмоциональный опыт группы.

Обсуждение:

- Какое из названных чувств тебе нравится больше других?
- Какое, по-твоему, самое неприятное чувство? Какое из названных чувств знакомо тебе лучше (хуже) всего?

3. Упражнение «Внутренний голос»

Участники делятся на две команды. Одна команда сидит по кругу, другая – стоит вокруг сидящей команды. Стоящий участник является «внутренним голосом» сидящего. Сидящие ведут между собой беседу. Стоящие слушают. Затем ведущий прерывает беседу и просит стоящих сказать по очереди, что на самом деле думает сидящий человек.

Перед началом игры дается инструкция: Положи руки на плечи сидящего и попытайся прочувствовать того, чьим «внутренним голосом ты будешь». Опрос ведется по очереди или выборочно. Затем игроки меняются местами. «Внутренний голос»

становится «внешним». В конце игры каждый высказывается о том, насколько верным был его «внутренний голос».

#### 4. Упражнение «Проталкивание в автобусе»

Все участники встают спиной друг к другу, а один участник должен протискиваться между ними, как в автобусе. Затем у него спрашивают, какое было к нему отношение, какие чувства испытывал..

#### 5. Упражнение «Я идеал»

Реквизит: листы бумаги и ручки

Инструкция: Эта игра для углубления взаимопонимания с партнером, а также для лучшего понимания самого себя. Для начала, объединитесь, пожалуйста, в пары. Сначала каждому участнику предлагается нарисовать свой автопортрет в любой манере (символической, сюрреалистической, карикатурной и т. п). Ничего страшного, если вы совсем не умеете рисовать. Рисуйте, как дети, лишь бы вы сами могли объяснить, что у вас изображено (в случае сложных символических рисунков, вы специально объясните партнеру, что к чему). Кроме себя надо изобразить все, что бы вы хотели видеть рядом с собой. Это могут быть дети, животные, деревья, дома, звезды и т.п. После того, как автопортрет будет готов, переверните листок на другую сторону и изобразите там «Я-идеал», то есть такого себя, каким бы вы хотели быть в идеале и что бы вас там окружало, (на листках надо специально отметить, где «Я-реальное», а где «Я-идеал»).

Обменяйтесь, пожалуйста листками. Теперь задание каждому: рассмотрите внимательно оба рисунка вашего партнера. Затем по очереди рассказывайте друг другу, как бы вы себя чувствовали, если бы оказались на месте автора внутри этих рисунков. Рассказ ведется от первого лица. Нужно постараться выразить максимально подробно все свои мысли, чувства, впечатления, возникающие у вас при проникновении в мир рисунков партнера. Пожалуйста, начали.

После того, как рассказ выслушан, рисунок возвращается его автору, и тут уже сам автор должен рассказать от своего лица, что он вложил в эти рисунки, что чувствовал и что имел в виду.

В заключение игры партнеры дарят друг другу рисунки, а идеалы оставляют у себя в душе.

#### 6. Упражнение «Мои сильные стороны»

Инструкция: Все садятся в круг. Каждый член группы в течение 2 минут должен рассказать о своих сильных сторонах; о том, что он любит, ценит и принимает в себе; о том, что дает ему чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Важно, чтобы говорящий не "брал в кавычки" свои слова, не умалял своих достоинств, не критиковал себя, не говорил о своих ошибках и недостатках. Это упражнение направлено и на умение мыслить о себе в положительном ключе.

Если человек говорит о себе меньше 2 минут, оставшееся время все равно принадлежит ему. Это значит, что остальные члены группы остаются только

слушателями, не могут высказаться, уточнять детали, просить доказательств или разъяснений. Может быть, значительная часть этого времени пройдет в молчании.

Ведущий может, если он почувствует в этом смысл, спросить молчащего: «А еще какие-нибудь свои сильные стороны ты не мог бы назвать?» По истечении 2 минут начинает высказываться следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступающего, и так, пока не выскажутся все по очереди.

#### 7. Подведение итогов занятия

#### ЗАНЯТИЕ 8

Цель: ознакомление с понятием «межличностный конфликт», выявление причин и факторов межличностных конфликтов, выработка умения решать спорные вопросы без конфликтов.

Ход занятия:

1. Приветствие
2. «Дар убеждения»

Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать «публике» то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае если «публика» ошиблась – ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать).

Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда «публика» ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

#### 3. Ознакомление с понятием «межличностный конфликт»

Межличностные конфликты относятся к самым распространенным. Они охватывают практически все сферы человеческих отношений.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах – внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность субъекта по отношению к конкретному конфликту.

Сферы межличностных конфликтов: коллектив (организация), семья, общество (учреждения социальной сферы, государственные учреждения, улица, общественный транспорт и т. п.).

Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну:

- информационные факторы – неприемлимость информации для одной из сторон;
- поведенческие факторы – неуместность, грубость, бестактность и т.п.;
- факторы отношений – неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами;

- ценностные факторы – противоположность принципов поведения;
- структурные факторы – относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению.

- Существуют следующие этапы управления межличностными конфликтами:
- Прогнозирование конфликта
- Предупреждение конфликта
- Регулирование конфликта
- Разрешение конфликта.

#### 4. Упражнение «Ассоциации»

Ведущий пишет на доске или листе бумаги слово КОНФЛИКТ. Предлагает группе по одному перечислить слова, приходящие в голову при мыслях о конфликте – такие как, например, "боль, борьба, энергия, изменение". Когда больше идей нет или лист бумаги заполнен полностью, тренер просматривает вместе с группой составленный список слов.

Далее берется два маркера разного цвета (либо используются знаки "+" и "-").

Обращение к группе: «Какие слова являются положительными, какие отрицательными, какие нейтральные?» Возможно, в группе возникнут разногласия, (которые нет необходимости разрешать), по определению отдельных слов в ту или иную категорию.

#### 5. Упражнение «Швейцар и посетитель»

Работа в парах, один партнер А, другой В. А – швейцар в здании, куда В крайне необходимо войти. В дается четыре минуты, чтобы попытаться убедить А пропустить его. Затем тренер определяет, кто смог пройти, а кто оказался в ситуации все возрастающей перепалки.

Для тех, кто прошел, он смог это сделать:

- 1) с помощью обмана или подкупа;
- 2) честным путем;
- 3) пытаясь войти в доверие службы охраны.

Какие проблемы могут вам доставить обман и подкуп? Кто-нибудь подружиться с А, стараясь проникнуть в здание? В конце упражнения обсуждение.

#### 6. Упражнение «Шутка»

Тренер напоминает, как велика роль шуток, юмора и вообще хорошего настроения при достижении взаимопонимания. Участники объединяются в пары для того, чтобы обговорить серьезный вопрос (например: реальность повышения производительности труда, улучшение снабжения товарами и т.д.). После каждой фразы партнеров желательно вставить какой-нибудь афоризм или шутку. Паузу можно заполнить также анекдотами. Для того чтобы оценить, кто больше настроен на юмористический лад, можно на стол положить монету и передвигать её к тому, кто в данный момент имеет преимущество в юморе. По окончании игры провести обсуждение.

#### 7. Подведение итогов занятия

## ЗАНЯТИЕ 9

Цель: выработка умения взаимодействия в группе не конфликтуя; разрешение конфликтов сообща.

Ход занятия:

1. Приветствие

2. Упражнение «Что мне мешает»

Это упражнение каждый делает для себя, оно не будет демонстрироваться на группу. Ведущий просит нарисовать участников то, от чего они хотят избавиться, на рисунке может быть как что-то конкретное, так и абстрактный образ. На это дается время, после чего ведущий просит описать это словами (письменно). Затем участникам говорится, что они могут сделать со своим листочком всё что угодно, например, смять, разорвать, выбросить и. т. д. После проводится обсуждение.

3. Упражнение «Власть и сила духа»

Написать слова ВЛАСТЬ и СИЛА ДУХА вверху двух колонок на доске или больших листах ватмана. Попросить всю группу называть по одному слова, которые, по их мнению, можно записать в ту или иную колонку. Давать объяснения предлагаемым словам не надо. Когда идеи исчерпаны или вся бумага исписана, просмотреть список вместе с группой. Спросить группу, в чем различия между двумя концепциями. Использовать список для аргументирования вывода, что у всех у нас есть личная сила (сила духа), и мы можем ее использовать в положительном или отрицательном ключе по отношению к другим людям. Мы лично ответственны за ее правильное использование.

4. Упражнение «Газета»

Оборудование: Взять несколько листов газеты, ровно столько, сколько необходимо для того, чтобы все вместе могли на них стать.

Инструкция: Когда я скажу: «Начали!», все должны находиться на газете, но не на голом полу (нельзя также использовать предметы мебели) – это единственное условие, которое я даю. Команда: «Начали!» Затем нужно уменьшить газету наполовину, и снова дать команду «Начали!» Уменьшить газету еще раз наполовину и вновь команда «Начали!». Возможно, участники разорвали газету на несколько частей. Оставить один кусок газеты, достаточный для того, чтобы все могли лишь коснуться, но не устоять на нем (возможно, на этом этапе придется взять новый кусок), затем командовать «Начали!»

Группа может находить разные решения на каждом этапе, как правило, после первой команды все стоят на газете. После второй все стоят на ней на одной ноге. После третьей – или у них получается то же самое, поддерживая друг друга, или участники разрывают газету на мелкие части и каждый стоит на одной из них. После четвертой команды задание все еще выполнимо, если каждый удержится на носках, и подпрыгивая в воздухе. Но нужно, чтобы группа работала самостоятельно, не давая советов!

В конце упражнения обсуждение. Обратить внимание участников, что решить задачу можно, объединив свои усилия.

#### 5. Упражнение «Конфликт»

Группу разбить на пары. Попросить каждую пару, чтобы партнеры рассказали друг другу, что они сделали на этой неделе такое, чем они гордятся. Каждому дать по минуте. Когда оба закончили говорить, попросить их поделиться тем, что вызывает у них конфликт (большой или малый) на данный момент (две минуты на каждого). Затем спросить, хочет ли кто-нибудь из группы рассказать о конфликте, о котором они говорили (не о конфликте их партнера, а о своем), с тем, чтобы группа могла поработать над ним. Выбрать того, кто искренне хотел бы вместе с группой с его/ее проблему.

Если предлагается три – четыре проблемы, тренер может выбрать ту, которая кажется наиболее интересной для остальной части группы.

#### 6. Упражнение «Наводка»

Участники разбиваются на две команды, каждая команда придумывает несколько слов, которые записывает на отдельных листочках бумаги, затем из чужой команды выбирают человека, которому дают прочитать «слово» и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна угадать это слово, затем выбирается другой человек из чужой команды, который «показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда быстрее и правильнее отгадывала слова.

#### 7. Подведение итогов занятия

### ЗАНЯТИЕ 10

Цель: выработка умения взаимодействия в группе не конфликтуя; умение обсуждать свои проблемы; разрешение конфликтов сообща.

Ход занятия:

1. Приветствие: «Начнем сегодняшний день с того, что, бросая по очереди, друг другу этот мяч, будем говорить о безусловных достоинствах, сильных сторонах того, кому бросаем мяч. Будем внимательны, чтобы мяч побывал у каждого».

#### 2. Упражнение «Проблемка»

Член группы добровольно предлагает свою проблему для обсуждения. Объяснить группе: «Эта проблема принадлежит Сергею и никто, кроме него самого, не может ее решить. Сейчас мы проведем упражнение, чтобы помочь Сергею выработать различные шаги, которые он мог бы предпринять, но только он может решить, какой вариант выбрать.»

Этап 1. «В чем заключается проблема?» Попросить Сергея рассказать группе своими словами, в чем заключается проблема. Если необходимо, задать ему вопросы, чтобы выяснить детали. Затем члены группы также могут задать вопросы, но чтобы прояснить ситуацию.

Этап 2. Возможные варианты. Напомнить группе о технике мозгового штурма – предлагается все, смешное и серьезное; предложения не обсуждаются и не критикуются.

Предложения, выработанные путем мозгового штурма, должны касаться того, что Сергей мог бы сделать, Записать тезисно каждое предложение на доске или стенде.

Этап 3. Выбор. Предложить Сергею просмотреть список и выбрать два или три предложенные варианта, которые он считает возможным попробовать. (При желании он может попросить автора идеи дать пояснения). Когда Сергей выбрал два варианта, попросить его назвать одну причину, почему каждый из них может быть полезным, и одну проблему, которую вариант может повлечь за собой.

Этап 4. Трудности. По каждому из предложений в последовательности попросить группу методом мозгового штурма разработать пути преодоления трудностей, о которых сказал Сергей.

Этап 5. Решение. Спросить Сергея, чувствует ли он, что сможет попытаться воспользоваться выбранными им одним или двумя предложениями; если да, пусть скажет группе, когда планирует это сделать.

В конце упражнения обсуждение.

### 3. Упражнение «Обсуждение»

Попросить группу разбиться на пары, занять места, сидя напротив друг друга, и решить, кто будет А, а кто В в каждой паре. Предложить каждому участнику выбрать для обсуждения тему, которая их интересует. Упражнение состоит из трех этапов; и между каждым этапом просить группу прокомментировать, например, «Было ли это приятно или наоборот», «Было ли трудно кому-нибудь говорить», «По каким признакам можно определить, что вас слушают (или не слушают)», (время, указанное ниже, не включает в себя комментарии).

1) Предложить партнерам одновременно говорить на свою тему (45 секунд).

2) Попросить всех А говорить, о чем они хотели рассказать, в то время как все В делают что-нибудь (кроме разговоров и покидания своего места), демонстрируя, что это их абсолютно не интересует (1 мин.).

3) То же самое, но теперь В говорят, А не слушают (1 мин.).

4) Предложите всем А говорить снова (они могут сменить тему, если хотят). Теперь В делают все возможное, чтобы показать насколько им интересно, но молча (2 мин.).

5) То же самое, только А и В меняются ролями (2 мин.).

Обсуждение.

### 4. Упражнение «Незаконченные предложения»

Участники разбиваются на пары. Ведущий читает пять незаконченных предложений. После каждого предложения А должны повторить и закончить его. (Затем наступит очередь всех В). Попросить их сказать только одну или две фразы и не переходить к разговорам, а ждать следующего предложения. Тренер читает каждое предложение.

1) «Что меня больше всего волнует— это...»

- 2) «Если я на самом деле думаю об этом, я чувствую...»
- 3) «Когда я задаю себе вопрос, что я могу сделать, я думаю...»
- 4) «Человек, с которым я могу об этом поговорить — это...»
- 5) «То, что дает мне надежду — это...»

Теперь предложить В обобщить то, что они услышали, чтобы их партнерам А стало ясно, поняли ли их. По окончании попросите всех А поблагодарить партнеров, как хороших слушателей. Повторить полностью упражнение, где В говорят, А слушают. Напомните группе о соглашении о конфиденциальности.

5. Повторное проведение методик
6. Упражнение «Групповая скульптура»

Каждый участник одновременно и скульптор и глина. Он находит свое место в соответствии с общей атмосферой и содержанием композиции. Вся работа происходит в полном молчании. В центр комнаты выходит первый участник, это может быть любой желающий или назначенный ведущим человек, и принимает какую-то позу. Затем к нему пристраивается второй, третий пристраивается уже к общей для первых двух участников композиции. Выполняя это упражнение, необходимо:

- 1) действовать в довольно быстром темпе;
- 2) следить, чтобы получающиеся композиции не были бессмысленной мозаикой изолированных друг от друга фигур. Вариант: «застывшая» скульптура может «ожить».

7. Подведение итогов занятия

#### ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни

Таблица 4 – Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей по методике «КОС» В.В. Синявского, В.А. Федорошина

№ п/п	Фамилия и имя	Коммуникационные умения, баллы	Уровень
1	П.И.	0,67	Высокий
2	А.П.	0,35	Низкий
3	К.Е.	0,81	очень высокий
4	Б.Р.	0,58	Средний
5	Г.Д.	0,42	Низкий
6	Л.Е.	0,58	Средний
7	К.Г,	0,78	очень высокий
8	Щ.К.	0,6	Средний
9	В.И.	0,2	Низкий
10	Б.Ю.	0,71	Высокий
11	Д.Л.	0,58	ниже среднего
12	Х.Е.	0,78	очень высокий
13	З.М.	0,55	ниже среднего
14	К.В.	0,9	очень высокий
15	Б.И.	0,63	Средний
16	К.Т.	0,25	низкий

Таблица 5 – Результаты исследования влияния коммуникативных умений по методике «Тест коммуникативных умений» Л.Михельсона

№ п/п	Фамилия и имя	Коммуникативные умения		
		Зависимая	Компетентная	Агрессивная
1	П.И.	10	25	5
2	А.П.	25	12	7
3	К.Е.	8	24	12
4	Б.Р.	6	10	26
5	Г.Д.	24	5	16
6	Л.Е.	13	9	26
7	К.Г,	8	22	16
8	Щ.К.	15	10	27
9	В.И.	26	5	4
10	Б.Ю.	2	25	12
11	Д.Л.	5	10	24
12	Х.Е.	13	24	16
13	З.М.	26	12	15
14	К.В.	10	20	15
15	Б.И.	6	12	22
16	К.Т.	4	8	24

Таблица 6 – Результаты исследования стиля поведения в конфликте сотрудников кофейни по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса

№ п/п	Фамилия и имя	Стиль поведения в конфликте					Преобладающий стиль
		Соперничес тво	Сотрудничес тво	Компром исс	Уклонен ие	Приспособле ние	
1	П.И.	5	2	11	6	7	К
2	А.П.	6	4	5	12	2	У
3	К.Е.	1	11	2	6	7	Сот.
4	Б.Р.	12	5	9	4	4	Соп.
5	Г.Д.	5	1	9	5	12	П
6	Л.Е.	7	4	2	11	6	У
7	К.Г.	2	3	11	3	8	К
8	Щ.К.	13	1	2	9	4	Соп.
9	В.И.	2	6	5	4	13	П
10	Б.Ю.	1	9	11	2	6	К
11	Д.Л.	3	11	2	8	4	Сот.
12	Х.Е.	8	2	11	1	5	К
13	З.М.	1	10	6	7	2	Сот.
14	К.В.	3	10	2	4	5	Сот.
15	Б.И.	4	6	8	12	4	У
16	К.Т.	2	8	6	1	13	П

Таблица 7 – Расчёт Т-критерия Вилкоксона для показателей методики коммуникативных и организаторских склонностей «КОС» В.В. Синявского, В.А. Федорошина.

№	Ф.И.	Показатели «до» проведения программы	Показатели «после» проведения программы	Разность (fпосле – fдо)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
1	П.И.	18	22	+4	4	8,5
2	А.П.	16	21	+5	5	10
3	К.Е.	21	22	+1	1	3,5
4	Б.Р.	22	21	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>3,5</b>
5	Г.Д.	21	21	0	0	-
6	Л.Е.	15	18	+3	3	7
7	К.Г.	21	22	+1	1	3,5
8	Щ.К.	21	21	0	0	-
9	В.И.	27	26	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>3,5</b>
10	Б.Ю.	16	22	+6	6	11
11	Д.Л.	18	19	+1	1	3,5
12	Х.Е.	22	22	0	0	-
13	З.М.	18	22	+4	4	8,5
14	К.В.	21	21	0	0	-
15	Б.И.	20	20	0	0	-
16	К.Т.	21	22	+1	1	3,5
Сумма рангов нетипичных сдвигов, Тэмп						7

n = 11, так как 5 нулевых сдвигов, 16-5=11

Таблица 8 - Критические значения Т эмп

Т крит	
0,01	0,05
7	13

Принимается гипотеза  $H_1$ . Значения, полученные в результате проведения методики «КОС» В.В. Синявского, В.А. Федорошина для определения коммуникативных и организаторских склонностей до и после реализации программы формирования достоверно увеличились.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения психолого-педагогической программы в практику для администратора заведения

1-й этап «Целеполагание внедрения психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений сотрудников кофейни»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
1.1. Изучить необходимые документы по предмету внедрения	Изучение и анализ анкет сотрудников, выявление сотрудников с низким уровнем коммуникативных умений	Анализ беседы, консультирование.	Беседа с сотрудниками и руководителем		сентябрь	Студент-практикант
1.2. Поставить цели внедрения	Обоснование целей и задач внедрения	Обсуждение, круглый стол	Совещание	25	Сентябрь	Руководитель, психолог
1.3. Разработать этапы внедрения	Изучение и анализ содержания каждого этапа внедрения, его задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности	Анализ деятельности сотрудников кофейни, анализ программы внедрения	Совещание	1	Октябрь	Руководитель, Студент-практикант
1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения	Анализ уровня подготовленности коллектива, анализ работы в кофейне по теме предмета внедрения	Анализ состояния программы внедрения. Обсуждение по группам	Совещание	1	Октябрь	Студент-практикант

2-й этап «Формирование положительной установки на внедрение формирующей программы»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у администрации кофейни	Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения.	Индивидуальные беседы, групповые занятия, упражнения	2	Сентябрь	Студент-практикант администратор
2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения у всего коллектива и администрации	Внедрение передового опыта по проблеме исследования, заимствованных у других. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения.	Изучение опыта, проработка проблем коммуникативных умений сотрудников	Методические консультации.		Сентябрь, октябрь, ноябрь	Студент-практикант администратор

3-й этап «Изучение предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
3.1. Изучить всем коллективом необходимые документы о предмете внедрения	Изучение и анализ каждым сотрудником материалов по проблеме исследования.	Фронтально	Семинары, круглый стол	2	декабрь	Студент-практикант администратор
3.2. Изучить сущность предмета внедрения	Изучение предмета внедрения, его задач, принципов, содержания форм, методов.	Фронтально и входе самообразования.	Семинары, тренинги.	1	Январь	Студент-практикант администратор

3.3.Изучить методику внедрения темы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги	1	Февраль	Студент-практикант
-------------------------------------	--	-------------------------------------	--------------------	---	---------	--------------------

4-й этап «Опережающее освоение предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
4.1.Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы	Определение состава инициативной группы, организационная работа. Исследование психологического портрета субъектов внедрения	Наблюдение, анализ, собеседование о суждениях	Дискуссии	3	Апрель	Администрация кофейни, Студент-практикант
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе	Изучить теории предмета внедрения, методики внедрения.	Самообразование. Научно-исследовательская работа. Обсуждение. Тренинги.	Семинары инициативной группы, консультации	1	Апрель	Студент-практикант
4.3.Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения темы	Анализ создания условий для опережающего внедрения	Изучить состояние дел, обсуждение. Экспертная оценка	Собрание	1	Май	Студент-практикант администратор
4.4.Проверить методику внедрения	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение состояния дел в кофейне, корректировка методики.	Посещение тренинга	4	1-е полугодие	Студент-практикант администратор

5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
------	------------	--------	-------	------------	-------	---------------

5.1.Мобилизовать коллектив кофейни на внедрение по проблеме исследования	Анализ работы деятельности сотрудников	Сообщение о результатах работы. Тренинги.	Совещание. Психологический практикум	1	Январь	Студент-практикант
5.2.Развить знания и умения на предыдущем этапе	Обновление знаний о предмете	Обмен опытом, тренинги.	Консультирование, семинар, практикум	1	Январь, февраль, март	Студент-практикант
5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения	Анализ создания условий для фронтального внедрения	Изучение состояния дел, обсуждения	Собрание	1	январь	
5.4. Освоить всем коллективом предмет внедрения,	Фронтальное усвоение предмета внедрения	Наставничество, обмен опытом, анализ, корректировка технологии.	Заседание методических объединений, консультации, практические занятия	1	Январь	

6-й этап «Совершенствование работы над темой»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
6.1.Совершенствовать знания и умения, сформированные на прошлом этапе	Совершенствование знаний	Наставничество, обмен опытом, анализ	Конференция	1	Январь	Студент-практикант администратор
6.2.Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения	Анализ зависимости конечного результата по 1-му условию от создания условий для внедрения	Анализ состояния дел, обсуждения, доклад	Собрание	1	Январь	Студент-практикант администратор
6.3.Совершенствовать	Формирование единого	Анализ состояния	Посещение	Не менее 5	Каждое	Студент-практикант

методику освоения темы	методического обеспечения освоения темы	дел в кофейне, обсуждение, доклад	занятий		полугодие	т администратор
------------------------	---	-----------------------------------	---------	--	-----------	-----------------

7-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
7.1. Изучить и обобщить опыты внедрения по проблеме исследования	Работа по проблеме исследования.	Посещение, наблюдение, изучение, анализ.	Открытые занятия, буклеты, стенды	Не менее 4	Сентябрь, декабрь	Студент-практикант администратор
7.2. Осуществить наставничество	Обучения руководителей над темой	Наставничество, тренинги	Выступление на семинарах в других кофейнях	Март, апрель, май		Студент-практикант администратор
7.3. Осуществить пропаганду передового опыта внедрения	Пропаганда опыта внедрения в работе	Выступление	Семинар практикум	1	Февраль	Студент-практикант администратор
7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившихся на пред.этапах	Осуждение динамики, работа над темой	Наблюдение, анализ	Семинар	1	Февраль	Руководитель