**Лекционное занятие 2.2 Тренинговые группы**

ПЛАН

1. Модели поведения людей.
2. Трудности межличностного общения.
3. Виды поведения: подавление, манипуляции, деловое партнерство.

Каждому организатору тренинга педагогического общения необходимо владеть информацией о моделях поведения людей, описанных психологической наукой. Однако для того чтобы и тренинг по педагогическому общению действительно приносил пользу, необходимо использовать существующие модели, не вторгаясь при этом в область психологии и не оперируя профессиональными научными терминами, говоря на языке, понятном всем.

Для тренинга педагогического общения могут подойти хорошо зарекомендовавшие себя модели мотивации поведения, принятые большинством специалистов. Нельзя понять человека, не разобравшись в ведущих мотивах его поведения. Далее мы рассмотрим известные поведенческие теории и технологии сбора и анализа информации о поведенческих реакциях участников тренинга.

1. Иерархия потребностей по А. Маслоу. А. Маслоу говорит о пирамиде мотивов, различая в ней несколько уровней. Иерархическая модель потребностей выглядит так:

- самоактуализация, самовыражение (5);

- самоуважение, обретение признания, престиж, потребность роста (4);

- эмоциональные и социальные потребности (3);

- потребность в безопасности и уверенности в будущем (2);

- базовые, естественные (физиологические) потребности, связанные с выживанием (1).

2. Теория X и теория Y по Д. Мак Грегору. В 1960-е гг. в США Д. Мак Грегор, профессор Массачуссетского технологического института, разработал теорию X и Y, которая явилась исходной позицией для неформального, демократического управления. Он сформулировал основные подходы к пониманию природы человека, существующие в практике управления, а также вывел из нее следствия и рекомендации, носящие практический характер.

* Теория X предполагает, что человек в труде изначально ленив и пассивен, старается увильнуть от работы и избежать ответственности, не проявляет какой бы то ни было инициативы.
* Теория Y считает, что человек изначально талантлив и стремится реализовать свои способности и возможности, готов брать на себя персональную ответственность, считая вопрос материального вознаграждения подчас вторичным.

3. Базовые потребности по Ф. Герцбергу. Ф. Герцберг, специалист по психическим заболеваниям среди промышленных рабочих, предложил концепцию по их стимулированию. Он классифицировал побуждения к труду по характеру действия работников, разбив все побуждения на две группы, основанные на таких потребностях: поддерживающие (или гигиенические) и мотивационные (мотиваторы).

Поддерживающие побуждения:

- потребности в безопасности;

- в хорошей заработной плате и надбавках;

- в хорошем начальнике и благоприятном климате;

- в хороших условиях труда.

4. Теория Д. МакКлелланда и Д.Аткинсона. Психолог Д. МакКлелланд из Гарварда и Д.Аткинсон из Мичиганского университета разработали процедуру определения и измерения мотивов. Они предложили принимать во внимание не то, как человек действует, а то, как он думает и чувствует. С этой целью они использовали тематический апперцептивный тест (ТАТ), в котором ответы группировались по трем основным категориям; за каждой из них стоит один из человеческих мотивов: потребность в аффилиации (п-а), потребность во власти (п-в) и потребность в достижении (п-д).

5. «Решетка управления» Р. Блейка и Дж. Мутона. Исследователи рассмотрели модель личности и ее потребностей, выявляя склад человека по соотношению его приоритетов:

- направленность на проблемы людей;

- направленность на производственные достижения.

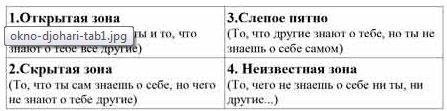
В реальной практике управления, выбирая тот или иной стиль общения, педагоги должны ориентироваться одновременно на обе обозначенные позиции, однако каждый из них в той или иной ситуации исходит из своей личной направленности (по МакКлелланду):

- на личные цели, власть;

- на дело, ожидаемый результат;

- на других людей.

6. «Окно Джохари». Параметрами данной модели служат оценки человеком самого себя (внутренний аспект) и то, как его воспринимают окружающие (внешнее проявление личности, поведение).



7. Стратегии взаимодействия по К. Томасу. Среди участников тренинга педагогического общения встречаются люди, склонные к конфликтному поведению, и те, которые спокойно и индифферентно относятся к различным ситуациям, сохраняя уравновешенность и способность принимать оптимальные решения.

**Трудности межличностного общения**

Серьезным препятствием на пути обучения педагогическому общению могут стать те трудности, которые возникают в коммуникации при взаимодействии. Трудности, как правило, сопровождаются нервно-психическим настроем и различаются по степени напряжения, до типу ситуаций, в которых имеют тенденцию возникать, и по степени влияния на успешность общения.

В. Н. Куницына, специалист по проблемам общения, выделяет две группы трудностей:

1) субъективно переживаемые, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнера;

2) объективные, т.е. обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность общения и удовлетворенность его протеканием.

К первой группе относятся такие, как социальная неуверенность, застенчивость, трудности психологического контакта. А объективные — это чаще всего трудности коммуникативного характера, связанные с вербальной и невербальной компетентностью.

Различают также трудности общения первичные и вторичные. Первичные зависят от природных свойств человека (биологических, психофизиологических, личностных), таких, как агрессивность, тревожность, ригидность и др., связанных с темпераментом. Вторичные трудности могут быть психогенными (следствие травм, стрессов, фрустраций, и социогенными (следствие коммуникативных барьеров), возникающими при неудачном опыте эмоциональных и социальных контактов.

Для успешного проведения тренинга педагогического общения необходимо владеть информацией о моделях поведения людей, учитывать проявления личности. Когда мы анализируем коммуникацию, мы должны учитывать не только все аспекты механизма порождения, начиная с этапа мотивации, но и весь спектр факторов, «провоцирующих» порождение речи и обуславливающих ее восприятие и понимание. В центр внимания должен быть поставлен коммуникативный акт во всем многообразии своих проявлений.

Коммуникация (общение) - есть процесс, разворачивающийся во времени и пространстве.

Речевой акт понимается как коммуникативное действие, структурная единица языковой коммуникации, дискретно выделяемый такт, квант дискурса.

Коммуникативный акт имеет два «плана», две составляющих: ситуацию и дискурс. Ситуация - фрагмент объективно существующей реальности, частью которой может быть и вербальный акт. Дискурс - вербализованная деятельность, включающая в себя не только лингвистические, но и экстралингвистические компоненты.

Проблемы в общении возникают, если один из коммуникантов не понимает смыслов, актуальных для данного коммуникативного акта:

- когда для одного из коммуникантов коммуникативный акт остается закрытым (Я догадываюсь, что вы имеете в виду, но не понимаю, что именно);

- неосознанным → несуществующим (Я вообще не понимаю, о чем вы говорите и что вы имеете в виду).

Механизм эквивалентных замен: развитие речи человека основывается, прежде всего, на развитии и совершенствовании механизма эквивалентных замен. Суть этого механизма заключается в способности приравнивать одни словесные и наглядные структуры к другим словесным и наглядным структурам. Действие механизма эквивалентных замен состоит в том, что в самом процессе восприятия речи реципиент заменяет слова и словосочетания (сложные знаки) более простыми сигналами или наглядными образами. Это является необходимостью в силу того, что возникающий в сознании знак отражает первичный знак не прямо, а косвенно или «превращение» и его понимание человеком происходит путём как бы перевода с «языка слов» на «язык образов» и «язык мысли».

Механизмы памяти долговременной и оперативной:Впечатления, которые человек получает об окружающем мире, оставляют определенный след, сохраняются, закрепляются, а при необходимости и возможности — воспроизводятся. Эти процессы называются памятью.

Существенную роль в механизме речи играет короткая, оперативная память, работающая несколько секунд. Сущность оперативной памяти сводится к двум функциям: удерживать в памяти уже сказанное и в то же время упреждать то, что должно быть произнесено. Долговременная — это память, способная хранить информацию в течение практически неограниченного срока. Информация, попавшая в хранилища долговременной памяти, может воспроизводиться человеком сколько угодно раз без утраты. Более того, многократное и систематическое воспроизведение данной информации только упрочивает ее следы в долговременной памяти.

**Вопрос 2: Трудности межличностного общения.**

Между участниками общения могут возникать коммуникативные и психологические трудности, обусловленные личностными свойствами общающихся. Разнообразные трудности сопровождаются нервно-психическим настроем и различаются по степени напряжения, по типу ситуаций и по степени влияния на успешность общения.

Важным регулятором поведения для становления и успешного развития человеческих отношений является стиль взаимодействия с другими. Умение пользоваться полемическими приемами, такими как опровержение; критика доводов оппонента; сведение тезиса или аргумента к абсурду; атака вопросами и др. Юмор, ирония, сарказм как полемические приемы.

Умение отвечать на вопросы. Виды вопросов и ответов.

Нечестные приемы в поведении полемистов. Позволительные и непозволительные уловки в споре.

Чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента, участники спора используют различные полемические приёмы.

Эффективным средством считается применение юмора, иронии и сарказма. Они являются обязательными психологическими элементами публичного выступления. Эти средства усиливают полемический тон речи, её эмоциональное воздействие на слушателей, помогают разрядить напряжённую обстановку, создают определённый настрой при обсуждении острых вопросов, помогают полемистам добиться успеха в споре.

Ироническое или шутливое замечание может смутить оппонента, поставить его в затруднительное положение, а порой даже разрушить тщательно построенное доказательство, хотя само по себе это замечание далеко не всегда имеет прямое отношение к предмету спора. Поэтому не надо теряться. Лучше всего вести себя естественным образом. Если смешно, можно посмеяться со всеми, а затем обязательно вернуться к обсуждению существа проблемы.

Распространённым приёмом опровержения является «доведение до нелепости», «сведение к обсурду» (лат. reductio ad absurdum). Суть этого приёма – показать ложность тезиса или аргумента, так как следствия, вытекающие из него, противоречат действительности.

Довольно часто в дискуссиях и полемиках применяется «возвратный удар», или так называемый приём бумеранга. Английское слово бумеранг означает метательное орудие, при искусном броске развращающееся к тому месту, откуда было пущено. Полемический приём заключается в том, что тезис или аргумент обращается против тех, кто их высказал. При этом сила удара во много раз увеличивается. Поражение противника становится очевидным для всех присутствующих.

Разновидностью «возвратного удара» считается приём «подхвата реплики». В ходе обсуждения спорных вопросов полемисты нередко бросают реплики различного характера. Умение применить реплику противника в целях усиления собственной аргументации, разоблачения взглядов и позиции оппонента, оказания психологического воздействия на присутствующих – действенный приём в полемике. «Подхватом реплики» часто пользуются, выступая на съездах, конференциях, митингах.

Существует ещё один полемический приём – атака вопросами. В споре важно задавать вопросы, уметь перехватывать инициативу в их постановке. Цель этого метода – сделать положение оппонента затруднительным, заставить его защищаться, оправдываться, создать себе наиболее благоприятные условия для спора.

Иногда вместо обсуждения по существу того или иного положения начинают оценивать достоинства и недостатки человека, его выдвинувшего. Такой приём в полемике называют «довод к человеку» (лат. ad hominen). Он оказывает сильное психологическое воздействие. «Довод к человеку» как полемический приём должен применяться в сочетании с другими достоверными и обоснованными аргументами. Как самостоятельное доказательство он считается логической ошибкой, состоящей в подмене самого тезиса ссылками на личные качества того, кто его выдвинул. Разновидностью «довода к человеку» является приём, который называется «апелляция к публике». Цель приёма – повлиять на чувства слушателей, их мнения, интересы, склонить аудиторию на сторону говорящего.

**Виды поведения: подавление, манипуляции, деловое партнерство**

Важным регулятором поведения для становления и успешного развития человеческих отношений является стиль взаимодействия с другими. В психологии выделяют три основные типа межличностного общения: императивное (подавление), манипулятивное и партнерское.

* Императивное общение (подавление). Такое общение обычно называют авторитарным или автократическим, или даже директивным. По воздействию на партнера, на собеседника оно относится к группе деструктивных видов общения. Основной целью императивного (от лат. imperativus — повелительный, не допускающий выбора) авторитарного общения является подчинение, когда один из партнеров подчиняет себе другого, контролирует его поведение, действия, мысли, а также принуждает действовать в выгодном для себя направлении.
* Манипулирование в межличностном взаимодействии. Профессиональная жизнь людей зачастую напоминает детскую игру по перетягиванию каната. Однако у целого ряда людей эта незатейливая процедура становится тонко рассчитанной психологической манипуляцией, инструментом для достижения власти, продвижения по служебной лестнице — и все это для того, чтобы «перетянуть власть на свою сторону».
* Партнерское деловое общение. Партнерское общение является альтернативой императивному, деструктивному и манипулятивному стилям взаимодействия. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению. Чаще всего к партнерскому стилю взаимодействия относят демократический стиль коммуникации.