**Оглавление**

ВВЕДЕНИЕ

1. КОМУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

2. ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ: ЦЕЛИ, СОДЕРЖАНИЕ

3. ВИДЫ КОММУНИКАТИВНЫХ ТРЕНИНГОВ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

ВВЕДЕНИЕ

Человек, как и все живое в природе, развивается, усваивая опыт, который человечество накопило на всем протяжении своего существования. Развитие человека - это сложный и противоречивый процесс, инициированный совокупностью многих сил: биологических и культурных; внутренних побуждений и внешних воздействий. Этот процесс начинается с момента рождения и длится до конца жизни, характер его протекания определяется во многом окружающей средой, но вместе с тем зависит от личностных характеристик и свойств человека. Таким образом, на развитие личности влияет множество факторов. Одним из таких факторов является общение.

Проблема общения многогранна. Она является предметом изучения многих наук. Более полувека назад почти одновременно в разных концах мира впервые были развёрнуты исследования, направленные на углубленное изучение общения людей. Изучение этой проблемы продолжается и сегодня, в разных ракурсах с использованием разнообразных подходов.

Тесная связь между структурами личностии процессом общения, как в онтогенезе, так и в процессе функционирования зрелой личности приводит к тому, что нарушения общения неизбежно вызывают изменения личности, и, наоборот, патология личности не может не повлиять на коммуникативные возможности субъекта. При этом связь изменений личности и нарушений общения носит качественно различный характер в зависимости от того, какое звено процесса общения (операционально-техническое, мотивационное или звено контроля) преимущественно нарушено.

На наш взгляд, развитие коммуникативных умений в тренинговых группах - эффективное средство, как развития коммуникативных навыков, так и профилактики отклонений в формировании личности.

Данная проблема актуальна по нескольким причинам. Общение есть потребность человека как социального, разумного существа, как носителя сознания. Без общения не могло бы возникнуть, существовать и развиваться человеческое общество. В связи с решением задач воспитания подрастающего поколения, общение оказывает немаловажную роль в формировании личности. Общение это необходимое условие формирования каждой отдельной личности.

.КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

Коммуникативные навыки - это способность человека взаимодействовать с другими людьми, адекватно интерпретируя получаемую информацию, а также правильно ее передавая. Эти навыки очень важны в обществе, когда ежедневно необходимо взаимодействовать со многими людьми. Некоторые профессии обязывают уделять им больше внимания, поскольку в определенных видах деятельности основным методом работы является общение: это журналистика, психология, педагогика, социология и др. Тем не менее, профессиональные потребности - это лишь малая часть причин, по которым коммуникативные навыки так важны. Ведь любому человеку необходимо общаться и для психологического удовлетворения, социальной реализации, и просто для того, чтобы выжить. Индивиды, которые пренебрегают их наработкой, безуспешны, и им труднее реализовать себя [3, c. 153].

Существует синонимичное понятие в психологии: коммуникативная компетентность. Это совокупность таких умений человека, которые адекватны для определенной социальной среды и включают в себя:

знание ограничений и культурных норм в общении;

знание традиций и обычаев;

владение этикетом;

демонстрацию воспитанности;

умелое применение коммуникативных средств.

Они нарабатываются вместе с социальным опытом человека, а также с помощью дополнительного изучения психологии и других наук. Некоторые данные мы получаем в детстве вместе с воспитанием, когда нам объясняют границы приличного поведения, а также с помощью усвоения понятий «добра» и «зла». Однако этого недостаточно, и для успешного налаживания коммуникативного канала нужно соответствовать неким параметрам, которые ожидает от нас адресат, и они же иногда требуют дополнительных усилий. Например, японец, не знающий русского языка, не сможет полноценно общаться с русскоязычными людьми до тех пор, пока не будет владеть их знаково-смысловой системой передачи информации [3, c. 138].

Есть ряд способностей, которые в совокупности обеспечивают человеку коммуникативную компетентность.

Умение делать социально-психологический прогноз ситуации общения. Здесь человек настраивается на предстоящий разговор, оценивает, как его могут воспринять те, к кому он обратится, и соответственно, смоделировать несколько моделей поведения в зависимости от их реакции.

Программирование процесса общения. Здесь человек уже пытается переводить разговор в необходимое ему русло, которое зависит от цели разговора и его личных предпочтений. Безусловно, это делается аккуратно, чтобы не ранить личность собеседников, с долей непосредственности и дипломатичности.

Управление общением. Яркое проявление этого умения можно увидеть ежедневно на экранах телевизора в различных телепрограммах, где ведущий ведет диалог с гостем. Зачастую ведущий жаждет получить ответы на те вопросы, о которых его собеседник говорить не хочет, но профессионалы своего дела в большинстве случаев все же помещают гостя в такую коммуникативную ситуацию, что он не может не рассказать об этом. Иногда можно повстречать достаточно волевых и ярких личностей в качестве собеседников, которых журналист не может склонить к беседе на неприятную им тему.

Существует несколько правил, которые являются универсальными для любого типа и условий общения.

Сообщаемая мысль должна быть понятна в первую очередь тому, кто намеревается ее озвучить.

Понимание. Собеседники должны всегда быть готовы к взаимопониманию и стараться наиболее понятным способом сообщать свои позиции.

Конкретика. Озвученные фразы должны быть точными и не подразумевать несколько смыслов.

Невербальные знаки. Также следует уделять большое внимание собственной мимике, жестам и интонации, которые должны соответствовать сообщаемой информации [5].

2. ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ: ЦЕЛИ, СОДЕРЖАНИЕ

Возможно, соблюдая простейшие правила, которые были перечислены в предыдущем параграфе, коммуникативные навыки будут совершенствоваться, а общение станет способом удаления психологических барьеров между людьми. Однако считаем, что есть случаи, когда без посторонней помощи сделать это не является возможным. На наш взгляд средством для развития коммуникативных навыков могут служить тренинги.

К тренингам развития коммуникативных навыков преимущественно относят групповые варианты поведенческого и социально-психологического тренинга.

Как отмечает А.А. Осипова «социально-психологический тренинг направлен на овладение определёнными социально-психологическими знаниями, развитие коммуникативных способностей, рефлексивных навыков, способности анализировать ситуацию, поведение, состояние как членов группы, так и собственные, умения адекватно воспринимать себя и окружающих» [4, c. 338].

Поведенческий тренинг направлен «на выделение неэффективных и опробование новых видов поведения в безопасном окружении» [2, с. 12].

Однако в общем можно сказать, что: они проводятся в целях формирования и совершенствования общекоммуникативной готовности личности; различия между ними условны (критерием разграничения могут быть разные целевые установки); оба варианта обязательно включают в себя два компонента: ролевую игру и групповую дискуссию.

Таким образом перед группами развития коммуникативных навыков и умений ставятся следующие цели:

) формирование, восстановление, развитие и совершенствование общекоммуникативной готовности личности;

2) приобретение знаний, социальных установок и опыта в области межличностного взаимодействия.

В соответствии с целью, данный тренинг может быть направлен на последовательное решение следующих задач:

развитие мотивации и потребности к общению;

улучшение познавательной деятельности (мышления, речи, памяти, внимания, умения концентрироваться);

развитие коммуникативной направленности мышления;

формирование адекватной самооценки, а также навыков саморегуляции и самонаблюдения, необходимых для эффективного общения;

развитие социально-перцептивных способностей (распознавание невербальных коммуникаций, чувствительности в восприятии окружающего мира, формирование умений оценивать эмоциональное и психическое состояние других людей);

обучение эффективным способам общения и тренировка навыков конструктивного межличностного взаимодействия.

Также тренинг развития коммуникативных навыков может способствовать улучшению социальной и психологической адаптации, большей уверенности в себе и своих возможностях, снижению страха и тревоги перед жизнью.

Как отмечает А.А. Осипова «к рассматриваемой группе тренингов относятся тренинги коммуникативных умений, разработанные для конкретных профессиональных групп» [4, с. 357].

Профессиональная группа - это группа для руководителей, психологов, учителей, социальных работников, менеджеров, подростков и т. д.

Коммуникативные умения включают умения:

. Описание поведения своего партнёра

Умение рассказать о поведении другого без анализа мотивов и без конструктивной критики, без оскорблений самого субъекта.

. Коммуникация чувств

Умение ясно сказать о своих чувствах. Участники группы должны учиться передавать суть своих чувств таким образом, чтобы они были правильно поняты другими. Научиться передавать свои чувства адекватными словами, не прибегая к непонятным и сложным метафорам.

. Умение слушать

В данном случае речь идёт о двух видах слушания. Активное слушание - включает в себя ответственность за то, что человек слышит. Эмпатическое слушание - означает умение не просто слушать, а правильно понять значение, смысл, эмоциональный контекст другого, истинные чувства говорящего.

. Конфронтация

Активная форма коммуникации, при которой действие одного человека направлено на то, чтобы заставить другого осознать, проанализировать или изменить свои межличностные отношения. Умелая конфронтация требует чуткости к психическому состоянию оппонента и убеждённости в своих контрдоводах. Продуктивна при соблюдении инициатором следующих условий диалога:

устанавливает позитивные взаимоотношения и эмпатическое понимание с оппонентом;

выражает конфронтацию в форме предположений или вопроса, а не в форме категорического требования;

говорит об особенностях поведения партнёра, а не о его личности;

приводит контрдоводы, которые содержат конструктивные и позитивные начала;

вступает в конфронтацию прямо, честно, не искажая факты, намерения и чувства оппонента.

В свою очередь, оппонент может извлечь пользу из конфронтации только в том случае, если он открыт для обратной связи и рассматривает спор как возможность исследовать себя.

. ВИДЫ КОММУНИКАТИВНЫХ ТРЕНИНГОВ

Тренинги развития коммуникативных навыков могут проводиться в разных видах, мы приведем, предложенные А.А. Осиповой [4, с. 359-371].

. Базовый тренинг - тренинг партнёрства.

Основные задачи: формирование партнёрской установки в общении, умения быть на равных с партнёром, не ущемляя его и свои права, признавая право на автономию, непохожесть на себя, развитие техник установления и поддержания контакта, овладение техникой дискуссии, обучение регуляции эмоционального напряжения в конфликте, овладение навыком коллективного решения задач, развития навыков личного выступления и т. д.

Данный тренинг может использоваться как локально, так и являться начальным для определённой системы тренингов.

Продолжительность: 3 - 5 дней; группа - не более 10 - 12 человек.

. Тренинг ведения переговоров

Является логическим продолжением базового тренинга при более сложных ситуациях группового взаимодействия договаривающихся сторон, имеющих несовпадающие противоречивые интересы. Несовпадение интересов является источником конфликтов, которые могут быть разрешены с помощью переговоров.

Основные задачи: разработка тактики подготовки к предстоящим переговорам, ориентация в позициях и интересах другой стороны, выбор стратегий и тактики переговоров, поиск компромисса, выработка индивидуального стиля человека, ведущего переговоры, повышение социальной чувствительности.

Продолжительность: 3 - 5 дней; группа -10 - 12 человек.

. Тренинг уверенного поведения, настойчивости (ассертивности) коммуникативный компетентность перцептивный

Основные задачи: создание установки на открытое выражение своих чувств без ущемления прав партнера, овладение техникой ассертивного поведения.

Продолжительность: 3 - 5 дней; группа -10 - 12 человек.

. Тренинг принятия и реализации стратегического значения в условиях неопределенности, конкуренции и риска.

Основные задачи: повышение успешности анализа ситуаций, выделение существенной противоречивой и ложной информации, умение структуировать нечетко определенные задачи, способствовать прогнозировать последствия принимаемых решений, эмоциональность, устойчивость в условиях дефицита времени и конкуренции, расширение репертуара управленческого стиля, коррекция личностных «барьеров», мешающих эффективному принятию решений, стратегия разрешения личностных ситуаций.

Продолжительность: 3 - 5 дней; группа -10 - 12 человек.

. Общий менеджерский тренинг - базовый игровой тренинг для менеджеров-руководителей.

Основные задачи: выявление особенностей лидерских качеств участников, мотивации, стиля руководства, изучения стадий развития организаций, овладение различными стратегиями управления, овладение навыком распределения ответственности и другое.

Продолжительность: 30 - 40 часов; группа -10 - 12 человек.

. Тренинг навыков работы с клиентом-потребителем.

Основные задачи: овладение основными техниками работы с клиентом, изучение психологии потребителя. Овладение спецификой работы с клиентом в условиях сервиса, социальной помощи, бизнеса, маркетинга и т.д.

Продолжительность: 30 - 40 часов; группа -10 - 12 человек.

. Тренинг проведения опросов и собеседований.

Основные задачи:овладение техниками проведения различного рода опросов, собеседований, интервью, консультаций, техникой сбора информации, проведения маркетинговых исследований, техникой установления контакта с контрагентами и другими.

Продолжительность: 30 - 40 часов; группа -10 - 12 человек.

. Тренинг педагогического общения.

Может проводиться в студенческой группе под руководством психолога-преподавателя, в группах молодых педагогов, педагогов-стажеров, лиц, работающих в образовательных учреждениях, но не имеющих педагогического образования и соответствующей подготовки. Необходимыми условиями осуществления коммуникативного профессионального самовоспитания через систему тренинга является серьезное отношение к занятиям, постоянный критический самоанализ собственного общения, систематическая и индивидуальная работа над собой, внимание к работе партнеров. Тренинговая группа разыгрывает из себя ученический класс, каждый ее член последовательно выполняет роль учителя. Группа отрабатывает ряд упражнений, которые повышают компетентность в общении каждого ее члена. Упражнения направлены на отработку поведения в ученическом классе.

. Коммуникативный тренинг для подростков.

Основные задачи: помочь ребенку в осознании универсального характера его трудностей, их распространенности и обычности, «нормальности»; причин его трудностей; преодолении внутренних барьеров; освоении адекватных способов самовыражения; формировании адекватной самооценки.

Цели реализуются при разработке программ тренинга посредством постановки конкретных задач:

развитие социальной сензитивности;

формирование установки на партнерство;

освоение базовых коммуникативных навыков и умений;

развитие способностей подстройки, присоединения и эмпатии;

снятие мышечных зажимов;

осовоение релаксации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативные навыки - это способность человека взаимодействовать с другими людьми, адекватно интерпретируя получаемую информацию, а также правильно ее передавая. Эти навыки очень важны в обществе, когда ежедневно необходимо взаимодействовать со многими людьми.

На наш взгляд средством для развития коммуникативных навыков могут служить тренинги.

К тренингам развития коммуникативных навыков преимущественно относят групповые варианты поведенческого и социально-психологического тренинга.

Они проводятся в целях формирования и совершенствования общекоммуникативной готовности личности.

Методика проведения данных тренингов может быть различная, но обязательно включает в себя два компонента: ролевую игру и групповую дискуссию.

Как отмечает А.А. Осипова: «проведение тренингов развития коммуникативных навыков требует большого опыта работы с группами, хороших навыков организации коммуникативного тренинга, психокоррекционных занятий, поскольку возможно обострение состояния членов группы» [4, с. 357].

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Вачков И.В. Технологии группового тренинга / И.В. Вачков - М.: Издательство «Ось-89», 1999. - 176 с.

. Зайцева Т.В. Теория психологического тренинга (психологический тренинг как инструментальное действие) / Т.В. Зайцева - СПб.: Речь, М: Смысл, 2002. - 80 с.

. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: теория, методы, диагностика, коррекция / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 288 с.

. Осипова А.А. Общая психокоррекция: учебное пособие для студентов вузов / А.А. Осипова - М.: ТЦ Сфера, 2008. - 512 с.

5. URL: http://fb.ru/article/37946/kommunikativnyie-navyiki-chto-eto-takoe-i-zachem-oni-nujnyi (дата обращения 28.02.17)