

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И КЛИНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

**СВЯЗЬ СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА С  
ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ - ПСИХОЛОГОВ**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки  
37.03.01 Психология,  
очной формы обучения, группы 02061401  
Рябчиковой Александры Сергеевны

Научный руководитель:  
Кан. психолог. наук,  
доцент Шутенко Е.Н.

БЕЛГОРОД 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СВЯЗИ СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА С ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ - ПСИХОЛОГОВ.....	7
1.1. Проблема развития социального интеллекта у студентов.....	7
1.2. Понимание эффективного общения в психологической науке.....	12
1.3. Коммуникативный аспект социального интеллекта в развитии студентов.....	23
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ СВЯЗИ СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА С ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ – ПСИХОЛОГОВ.....	28
2.1. Организация и методы исследования.....	28
2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования.....	31
2.3. Коррекционно-развивающая программа по развитию социального интеллекта у студентов для повышения эффективности общения.....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	65

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** В настоящее время в мире происходят изменения, которые оказывают действенное влияние на все сферы жизнедеятельности. Активное внедрение информационных технологий несколько видоизменило структура межличностного взаимодействие. Современный человек все более склонен к общению в социальных сетях, нежели в настоящей жизни. В этой связи навыки общения утрачиваются, особенно у молодых людей, и, как следствие, уровень социального интеллекта значительно снижается.

Развитие социального интеллекта позволяет активно обмениваться информацией. Позволяет выделять значимую информацию, это особенно важно, так как люди не только обмениваются знаниями, но и стремятся при этом выработать общий смысл. Это возможно лишь при условии, что информация не только принята, но и понята и осмыслена. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь при условии, что знаки, и главное, закреплённые за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Именно эти возможности могут развиваться и совершенствоваться благодаря социальному интеллекту.

В общении, как в процессе последовательных взаимоориентированных во времени и пространстве действий, реакций, поведенческих актов происходит обмен информацией и ее интерпретация, взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипатий, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности. Каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения.

Особое значение социальный интеллект имеет для студентов, в виду их активной жизненной позиции и постоянного взаимодействия. Он определяет успешность их адаптации к социальному окружению, к профессиональной деятельности и т.д. В этой связи особую актуальность приобретает развитие социального интеллекта у студентов.

Проблема общения разрабатывалась в трудах Г.М. Андреевой, Л.И. Анциферовой, А.А. Бодалева, А.И. Волковой, Л.С. Выготского, А.С. Золотняковой, Л. Карпенко, А.А. Леонтьева, В.Н. Панферова, Б.Д. Парыгина.

Термин социальный интеллект впервые был употреблен Э. Торндайком и далее развивался в трудах Г. Айзенка, Дж. Гилфорда, О. Конта, Г. Олпорта, и др., а также изучался российскими исследователями М.И. Бобневой и В.Н. Куницыной.

**Проблема исследования:** какие характеристики социального интеллекта обеспечивают эффективность общения студентов-психологов?

**Объект исследования:** социальный интеллект студентов-психологов.

**Предмет исследования:** социальный интеллект как способность к эффективному общению студентов - психологов.

**Цели исследования:**

- 1) изучить связь характеристик социального интеллекта и показателей эффективного общения (коммуникативная установка, уровень самоконтроля, ролевая позиция) у студентов-психологов;
- 2) разработать коррекционно-развивающую программу по развитию социального интеллекта у студентов для повышения эффективности общения;
- 3) разработать рекомендации по повышению эффективности общения для студентов – психологов.

**Гипотеза:** уровень развития социального интеллекта студентов-психологов определяет качественные характеристики общения (его эффективность): чем выше уровень социального интеллекта, тем больше проявляются такие характеристики эффективного общения как:

положительная коммуникативная установка, адекватный уровень самоконтроля (средний) и ролевая позиция «Взрослого».

**Задачи исследования:**

1. Определить степень разработанности проблемы социального интеллекта как способности к эффективному общению студентов – психологов.
2. Выявить связь между уровнем развития социального интеллекта и показателями эффективного общения у студентов-психологов.
3. Разработать коррекционно-развивающую программу по развитию социального интеллекта у студентов для повышения эффективности общения на основе данных теоретического анализа и эмпирического исследования.
4. Разработать рекомендации по улучшению эффективности общения.

**Теоретическим основанием** работы послужили: исследования социального интеллекта Э. Торндайком; исследования общения в социальной психологии Г.М. Андреевой.

**Методы исследования:**

- Организационные методы: теоретический анализ подходов к исследуемой проблеме;
- Эмпирические методы: методики, тесты, беседа, наблюдение;
- Методы обработки данных: количественный, качественный анализ и методы математической статистикой обработки данных.
- Интерпретационные методы: структурное описание.

Для проведения исследования были применены **методики:**

- 1) Опросник «Социальный интеллект» (модификация методики Холла);
- 2) Методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко;
- 3) Тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдер;
- 4) «Трансактный анализ общения» Э. Берн;
- 5) Малоформализованные методики: наблюдение, беседа.

### **База исследования и характеристика выборки:**

Исследование проводилось на студентах 1 курса факультета психологии Педагогического института НИУ «БелГУ». Выборочная совокупность: 34 студента, девушки (30 человек) и юноши (4 человека), в возрасте от 17 лет до 21 года.

**Структура и объем работы:** выпускная квалификационная работа состоит из введения, 2 глав, каждая из которых содержит по 3 параграфа, заключения, списка используемой литературы (73 источника), 14 приложений, 11 рисунков и 10 таблиц, объем работы - 61 страницы.

# **Глава 1. теоретические основы изучения связи социального интеллекта с эффективностью общения у студентов – психологов**

## **1.1. Проблема развития социального интеллекта у студентов**

Термин «социальный интеллект» был впервые употреблён Э. Торндайком. По его словам, «социальный интеллект - это совокупность способностей, определяющая успешность социального взаимодействия. Включает в себя способность понимать поведение другого человека, своё собственное поведение, а также способность действовать сообразно ситуации» [73, с. 227].

Непосредственно пытаясь сформулировать точное определение термина «социальный интеллект», ученые-психологи соприкасаются с разнообразными трудностями и значительными разногласиями. Понятие «интеллект» происходит от латинского «intellectus», что в переводе означает «понимание», «познание», «рассудок». Данное слово изначально означало рациональные мыслительные функции психики человека, а в наши дни уже считается родовым термином, который охватывает познавательные процессы в целом.

Следует отметить, что впервые психология интеллекта упоминается в философских школах древнего мира. Понятие «интеллект» было введено М.Т. Цицероном (от латинского «intelligentia» - способность понимать).

В России попытку определения социального интеллекта впервые предложил российский психолог, специалист в области социальной психологии и культур антропологии Ю.Н. Емельянов, тесно связав его с понятием «социальная сензитивность». Социальный интеллект в данном аспекте понимался как «способность непосредственно к рациональным, мыслительным операциям, объектом которых являются процессы межличностного взаимодействия» [26, с. 168].

Начиная с 1991 года, социальный интеллект разрабатывался российским психологом, специалистом в области социальной психологии В.Н. Куницыной и др. исследователями новой концепции социального интеллекта [44].

Таким образом, единого толкования этого термина не существует на сегодняшний день.

В рамках нашего исследования мы станем понимать «социальный интеллект», как способность человека (в нашем случае - студента) понимать и предсказывать поведение других людей в различных жизненных ситуациях, а также уметь распознать намерения, чувства и эмоции по их невербальным и вербальным качествам. В наши дни достаточно большое количество исследований и публикаций причастно к проблеме социального интеллекта, но, несмотря на это, можно уверенно говорить о том, что психология современности продолжает испытывать потребность в изучении данного вопроса, в частности изучения этого феномена в юношеском/студенческом возрасте.

Следует отметить, что идея развития социального интеллекта не является новой, но некоторым аспектам конкретно социального интеллекта придается в современном образовании достаточно глубокое, особое значение.

Как уже упоминалось выше, социальный интеллект включает: способность человека к объективному, правильному пониманию своей личности, своего поведения и поведения окружающих людей. Данные способности нужны для того, чтобы студенты обучались эффективному взаимодействию друг с другом. Это является важнейшим показателем благополучной социальной адаптации.

Основными целями обучения студентов становятся следующие цели:

- обучение способности ориентироваться в межличностной ситуации,
- развивать способности понимать психические состояния (свои и чужие), предвосхищать и аргументировать свое поведение.



Следует отметить, что, несмотря на то, что социальный интеллект зарождается и формируется еще в раннем детстве, многие исследователи, такие как К. Альберхт, отмечают возможность зрелого целенаправленного формирования этой способности, в том числе в студенческом возрасте, в процессе профессиональной подготовки специалиста [1].

Так, психолог И.В. Ивенских пишет о том, что «в период ранней молодости социальный интеллект уже достигает достаточного развития. В это время социальное взаимодействие и общение уже не являются ведущими, и на их место приходит самоопределение и профессиональное становление» [30, с. 79].

Также необходимо отметить, что в целом, в наши дни, имеющиеся программы по развитию социального интеллекта студентов направлены чаще всего на приобретение знаний об общении, а не умений понимать людей и эффективно взаимодействовать с ними.

Актуально и важно выделить факторы, влияющие на становление социального интеллекта молодежи в ходе обучения в ВУЗе.

Совокупность всех факторов, формирующих социальный интеллект студенческой среды, объединяют в три группы, а именно: факторы социального, общекультурного и личностного порядка.

К факторам общекультурного порядка относятся социокультурная ситуация в государстве, области, ВУЗе, субкультура и социальное положение студента. Они оказывают глубокое и очень важное влияние на развитие социального интеллекта студента.

На социокультурную ситуацию оказывают воздействие такие группы факторов, как обстановка в ВУЗе, традиции семьи, культурно-просветительные программы в СМИ, творческие задания, педагогические ситуации, тренинги.

Как указывает В.К. Ерофеев, эффективной может быть работа со студентами, проводимая посредством специальных занятий, направленных на повышение социального интеллекта. Это могут быть следующие виды

занятий: фильмотерапия и анализ видеосюжетов, проигрывание проблемных ситуаций, техники эмпатийного слушания, упражнения на развитие невербальных средств общения, ролевые игры [27].

А.В. Федоренко в своей статье отмечает, что «создание психолого - педагогических условий в вузе, способствующих развитию социального интеллекта студентов, обусловит готовность выпускника к эффективной реализации субъект-субъектных отношений, следовательно, повысит адаптивность начинающего специалиста к профессиональной деятельности» [65, с. 53].

В.Н. Келасьев так же утверждает, что «способность к решению межличностных проблем развивается по мере овладения соответствующими умениями и навыками, которые можно формировать посредством социально - психологических тренингов. Субъект-субъектное познание, как и другие психические процессы, всегда деятельностно опосредованно. Поэтому преобразование возможно лишь через участие в коллективах и группах» [33, с. 46].

Таким образом, ряд авторов (Ю.Н. Емельянов [26], А.Л. Южанинова [69], А.В. Федоренко [66]), утверждают, что процесс профессиональной подготовки педагогов-психологов должен включать организацию социально-психологических тренингов по развитию социального интеллекта.

Ещё одной особенностью развития социального интеллекта студента является прохождение практики в период обучения. Формированию социального интеллекта студента способствует наличие сенситивности - особой, имеющей эмоциональную природу, чувствительности к психическим состояниям других, их стремлениям, ценностям и целям. Сенситивность, в свою очередь, предполагает эмпатию. Эмпатия - способность вчувствования, эмоционального резонанса на переживания другого.

Н.Н. Князева провела исследование особенностей социального интеллекта студенческого возраста и пришла к выводу, что у студентов хорошо развита способность ориентироваться в понимании последствий

поведения, предвосхищать поступки людей. Кроме этого ее исследования показали, что юноши большее значение придают вербальному общению, нежели школьники, они способны находить соответствующий тон общения с разными собеседниками, в разных ситуациях общения. У девушек в тоже время наблюдается тенденция к росту чувствительности к характеру и оттенкам человеческих взаимоотношений в сравнении со школьницами, что позволяет им правильно понимать и оценивать речевую экспрессию. Все же девушки большее значение придают анализу невербальных проявлений, чувствительны к невербальной экспрессии, что усиливает способность понимать других [34].

В целом, как отмечает Н.Н. Князева, в юношеском возрасте студенты испытывают значительные трудности в межличностном взаимодействии, не очень хорошо адаптируются к различным системам взаимодействия [34]. Используя разработки по структуре социального интеллекта А.Ф. Баширова [8] и Ю.Н. Емельянова [26], авторы Т.Ю. Коровина, О.Ю. Павлова [40] предложили свой вариант структуры данного личностного образования. Она включает в себя когнитивный, эмоциональный и коммуникативно-организационный компоненты. Структура социального интеллекта указана в таблице 1.1.1.

Исходя из анализа вышеизложенного материала, можно прийти к таким выводам:

Юношеский (студенческий) возраст несет в себе определенную внутреннюю кризисность, содержание которой и связано со становлением процессов самоопределения (как профессионального, так и личностного), рефлексии, способов самореализации в социальном пространстве.

## Структура социального интеллекта

Компоненты	Состав компонента	Показатели
Когнитивный	Социальное мышление	Определение чувств. Определение настроения. Рефлексия поступков других людей
	Социальная перцепция	Умение слушать собеседника. Умение перерабатывать информацию, необходимую для прогнозирования результатов деятельности. Умение понимать язык жестов
Эмоциональный	Социальная чувствительность	Сензитивность, эмпатия
	Способность к саморегуляции	Самоконтроль, эмоциональная устойчивость
Коммуникативный	Социальная адаптивность	Умение объяснять и убеждать других. Открытость в отношениях с окружающими
	Социальное взаимодействие	Способность и готовность работать совместно. Способность к коллективному взаимодействию

Студенческий возраст является кризисным периодом, главной целью которого является социализация личности, обусловленная активностью индивида, определяемой как самодетерминация. Вместе с этим в данный период ведущей является учебно-профессиональная деятельность, происходит построение жизненных планов, что обусловливается самоопределением личности и стремлением к самовыражению. Структуру социального интеллекта составляют когнитивный, эмоциональный, коммуникативный компоненты.

Изучая социальный интеллект студента, становится возможным опосредованно изучить процесс социализации. Источниками развития социального интеллекта являются - жизненный опыт, искусство, общая эрудиция и научные методы, что в целом определяет процесс социальной адаптации личности. Этот факт является особенно важным в студенческом возрасте, когда существует необходимость в группировании, которая в свою

очередь реализуется посредством присоединения индивида к неформальным молодежным объединениям.

## **1.2. Понимание эффективного общения в психологической науке**

По словам Г.М. Андреевой «общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Общение имеет 3 стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная» [2, с. 415].

О.В. Луцинская представляет понятие эффективная коммуникация так: «это процесс взаимодействия, в котором участники общения являются полноправными коммуникантами; они не просто слушают друг друга, но слышат и реагируют на полученную информацию определенным образом; коммуниканты также соблюдают этику общения (будь то устная или письменная коммуникация); учитывают особенности коммуникативной ситуации и выстраивают свое взаимодействие с акцентом на экстралингвистические характеристики данной ситуации посредством использования адекватных языковых и речевых средств» [47, с. 111].

Умения говорить и слушать – это своего рода искусство. Для того чтобы достичь успеха, нужно приложить немало усилий. Чем больше усилий приложит учащийся, студент на овладение навыками и умениями говорить и слушать, тем больший эффект он получит в будущем, устанавливая речевые контакты в производственной или деловой сфере.

Причина, почему многие люди не в состоянии адекватно воспринимать слова собеседника (докладчика, преподавателя, руководителя), достаточно проста, они просто не хотят и не умеют слушать, порой роль слушания в процессе общения не менее, а иногда и более важна, чем роль инициативного говорения.

М.А. Василик представляет следующие умения основные для эффективного общения:

- «умение производства - восприятия речевого материала на элементарном уровне: узнавание звуков, звукосочетаний, слов, понимание структуры предложения, установление смысловых связей между частями предложения, понимание его структуры;
- умение устанавливать смысловые связи между отдельными фразами, информационными единицами;
- умение использовать необходимые механизмы речи и речевые средства для передачи — получения информации и осуществления речевых действий;
- умение адекватно представлять предметы речевой деятельности (мысли, факты, понятия, функции, свойства, явления) в учебных или естественных речевых действиях» [16, с. 43].

Рассматривая процесс познания человеком человека в общении, один из основоположников советской психологии, С.Л. Рубинштейн, писал: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируется в их поведении, поскольку мы как бы «читаем» его, то есть, расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это «чтение» происходит бегло, поскольку в процессе общения с окружающими нас вырабатывается определенных исследований, более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению» [55, с. 50].

Эффективное общение - это одна из вещей, которая действительно важна для всех людей социума. Наш мир построен на взаимодействии людей. И любой результат зависит от того, насколько эффективно вы можете общаться с другими людьми. Иногда происходит заблуждение на этот счет. Люди считают, что общение - обычный природный процесс и в нем нет особых тайн.

Конечно, эффективность - понятие субъективное, ее трудно измерить. Но есть один сильный критерий, который отражает, что некоторое действие эффективно. Это - достижение поставленной цели или результата.

То же касается и беседы, общения. Если необходимо достичь какой-то цели - убедить человека в чем-то или сподвигнуть его на определенные действия, то результат беседы становится не безразличен. От говорящего зависит, какой эффект будет от разговора с близким человеком или от деловой беседы.

В.С. Библер считает, что любое послание характеризуется тремя уровнями, тремя каналами передачи, которые распределяются следующим образом:

- 7% – что говорят;
- 38% – как говорят;
- 55% – как себя ведут [10, с. 54].

Наиболее эффективным считается непосредственное общение, происходящее лицом к лицу, в котором участвуют все эти три канала – вербальные сигналы, интонация и пантомимика. Условием эффективного общения является совпадение информации, передаваемой по трем указанным каналам. В случаях, когда имеют место расхождение между вербальными сигналами и не вербальными, предпочтение отдается последним. Поэтому первый прием повышения эффективности общения – стойкая привычка вести разговор лицом к лицу и говорить спокойным доброжелательным тоном.

Усилению воздействия способствует использование приема пристального внимания, когда тело слушателя направляется все к партнеру по общению. Вариантами применения данного приема являются следующие: наклониться к собеседнику или переместить вес тела в сторону человека. Эффективный способ прервать разговор – отвернуться от коммуникатора. Такой жест приведет к остановке монолога, поскольку говорящий почувствует себя выброшенным из поля внимания собеседника [3].

Таким образом, важно уметь управлять своим голосом, интонацией, пантомимикой.

Рассмотрим еще несколько приемов эффективного общения. Последнее зависит от умения располагать к себе людей, доносить информацию,

смотивировать партнеров по общению. Эти навыки не являются врожденными, поэтому необходимо прилагать систематические усилия для их развития.

Рассмотрим методы и техники эффективного общения, разработанные Д. Карнеги [72]:

1. Внятная речь. Отрицательно сказывается на результативности общения быстрая речь и привычка много говорить. Эффективное общение предполагает знание особенностей среды.

2. Для эффективного общения необходимо больше слушать и меньше говорить. Слушание является условием правильного понимания других людей, нахождения более эффективных слов.

3. Темп речи. Восприятие слов зависит и от скорости речи коммуникатора. Разные люди в единицу времени способны воспринять разные объемы информации.

4. Паузы и интонация. Более эффективной считается спокойная речь, подчеркивание важных слова и наличие дополнительных пауз. Наличие пауз позволяет собеседнику обдумать услышанное.

5. Тщательная подготовка. Прежде всего, подготовка позволяет найти лучшие аргументы для подтверждения мысли, подготовить вопросы и т.д.

Для построения эффективной коммуникации по Д. Карнеги [72], необходимо уметь задавать пять вопросов:

- Из чего исходит этот собеседник?
- На чем основана точка зрения собеседника?
- Каковы его проблемы?
- Что он хочет достичь?
- Насколько он компетентен в данном вопросе?

Таким образом, подготовка к беседе является важным условием ее эффективности. Можно это делать и письменно.

6. Четкое и прямое изложение своих мыслей.



7. Умение задавать вопросы. Данное умение позволяет выявить актуальные потребности, проблемы или возражения. Вопросы способствуют лучшему пониманию собеседника, его позиции и целей [72].

Существование множества различных определений понятия «общения» связано с различными взглядами ученых на эту проблему. В кратком психологическом словаре предлагается определить общение как «сложный многоплановый процесс установления и развития конфликтов между людьми, который включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека» [45, с. 384].

А.А. Бодалев предлагает рассматривать общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми» [12, с. 328]. А.А. Леонтьев понимает общение не как интериндивидуальный, а как социальный феномен», субъект которого «следует рассматривать не изолировано» [46, с. 57]. Точку зрения А.А. Леонтьева на «общение как вид деятельности» поддерживают и другие авторы, например, В.Н. Панферов [49, с. 127].

Проблема общения рассматривается также в трудах философов (Б.Д. Парыгина, Л.П. Бугевой, М.С. Каган, В.С. Коробейников и др.)

Исходя из этого обилия взглядов на проблему общения, ее нужно рассматривать с философской, социологической и психологической сторон.

Философский подход основывается на том, что именно общественная концепция обосновывает общение как способ осуществления внутренней эволюции социальной структуры общества, группы при диалектическом взаимодействии личности и общества.

Общение характеризуется: содержанием, функциями и средствами.

Как считает В.С. Библер, содержание общения может быть различным:

- «передача информации
- восприятие друг друга

- взаимооценка партнерами друг друга
- взаимовлияние партнеров
- взаимодействие партнеров
- управление деятельностью и т.д.» [10, с. 34]

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения.

Имеется несколько классификаций функций общения. В. Н. Панферов выделяет шесть:

- «коммуникативная (осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия)
- информационная (обмен информацией между людьми)
- когнитивная (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии)
- эмотивная (проявление эмоциональной связи индивида с действительностью)
- конативная (управление и коррекция взаимных позиций)
- креативная (развитие людей и формирование новых отношений между ними)» [49, с. 66].

Общение страдает, если нарушена или отсутствует хотя бы одна из перечисленных функций, поэтому при анализе реальных процессов общения полезно вначале проводить диагностику представленности этих функций, а затем принимать меры для их коррекции.

Понятие «общение» является сложным, следовательно, необходимо обозначить его структуру. В психологической литературе при характеристике структуры общения выделяют обычно три её взаимосвязанных стороны: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. Понимание человека человеком связано с установлением и сохранением коммуникации.

Высокая эффективность в общении достигается тогда, когда разговор ведется с точки зрения собеседника, при полном фокусе на нем, когда говорящий представляет свои аргументы с точки зрения интересов партнера.

Таким образом, эффективное общение является необходимым компонентом коммуникации. Умение общаться – навык, который необходимо развивать.

Эффективное общение представляет собой не просто процесс передачи информации, а умение говорить, слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник.

Можно выделить основные правила, повышающие уровень эффективности общения:

Для эффективного общения между собеседниками должен быть установлен контакт.

Рекомендуется подстраиваться под собеседника, то есть использовать его темп, говорить в том же объеме, а также используя аналогичную позу (стоя либо сидя).

Рекомендуется избегать витиеватых длинных фраз в разговоре, используя лишь общие слова. Так снижается риск остаться не понятым. Также важно говорить конкретно и, по существу.

Важной составляющей эффективного общения является невербальный компонент, поскольку через него передается 93% информации. Невербальное общение используется и для обратной связи.

После окончания разговора нужно сообщить определенную информацию, убедившись в правильности понимания партнером по общению услышанного.

Не стоит пассивно воспринимать информацию собеседника. В ходе беседы рекомендуется использовать активное слушание, то есть давать понять жестами, мимикой словами то, что вы слушаете, слышите и понимаете собеседника.

Таким образом, в современном мире эффективное общение является условием достижения успехов в работе, построения личной жизни. Эффективность общения определяется грамотностью речи и отсутствием коммуникативных барьеров.

Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что эффективное общение – это не просто передача информации. Чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. Каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения общения, но эти навыки у каждого разные. Таким образом, умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха.

### **1.3. Коммуникативный аспект социального интеллекта в развитии студентов**

По словам П. Ростопшина, «студенческий возраст - это возраст расцвета физического и умственного развития человека. В этом возрасте происходит непрерывное нарастание работоспособности, динамики активной деятельности и продуктивности» [54 с. 96]. В студенческом возрасте наблюдаются динамичность возбуждения, развитие вербального интеллекта, повышаются уровень наблюдательности и общая культура наблюдения.

Как будущие специалисты, студенты-психологи должны иметь не только соответствующие знания, профессиональные навыки и умения, но и уметь быстро адаптироваться к новой социальной среде, новому профессиональному коллективу. Кроме того, психологам и педагогам невозможно достигнуть достаточного уровня личностного и профессионального развития без социальных умений и навыков, способности вести диалог и коммуникативных способностей. Из этого следует, что развитие социального интеллекта имеет важную значимость для студентов-

психологов во время профессионального обучения (в контексте созданных условий).

Исследователь М.И. Бобнева рассматривает непосредственно включение человека в некую социальную общность через усиленную коммуникацию как условие формирования социального интеллекта. Это нужно интерпретировать как взаимодействия с компетентными специалистами (например, с преподавателями и психологами-практиками) и со сверстниками, особенно в студенческом возрасте. Важно отметить, что только формального участия в социальной общности абсолютно недостаточно - необходимо активное включение в систему межличностных отношений [11].

Субъектные взаимоотношения в системе «преподаватель-студент» являются актуальными, они ориентируются на неповторимость индивидов каждого из субъектов, отмечают Т.Ю. Коровина и О.Ю. Павлова. Только в таком случае возможно индивидуальное взаимообогащение, утверждает Н.В. Баблюян [4].

Также «для студенческого возраста характерны стремление к скорейшему проявлению себя», считает С.А. Белякова [9, с. 18]. В сложных жизненных ситуациях, проявления максимализма, чаще всего без достаточно глубокой, содержательной оценки вероятных завершений и последствий этих поступков. Исследователи/психологи зачастую отмечают отношение скорее безразличное к опыту других людей, а замечания, советы и указания старших могут непосредственно восприниматься как необоснованное вторжение в личную жизнь. В этом возрасте характерно стремление к самостоятельности, независимости, увлечение новым, однако наряду с эгоцентризмом и самоуверенностью нередко возникает неуверенность в своих возможностях, что может проявиться в негативизме, развязности, небрежности и даже в агрессивности [9].

Итак, как отмечалось выше - одним из факторов успешного функционирования студентов-психологов является социальный интеллект -

способность правильно прогнозировать и понимать поведение людей, необходимая для успешной социальной адаптации и эффективного межличностного взаимодействия.

Ранняя юность, несомненно, является тем периодом, когда потребность в общении достигает высокого уровня развития. Эффективное решение проблем юношеского возраста (самосознания, самоопределения, самоутверждения) невозможно вне общения с окружающими людьми. Таким образом, одной из главных проблем юношеского возраста становится поиск возможности полностью реализовать, выразить и, как результат, обрести себя во взаимодействии с другими людьми. В период юности данная проблема часто приобретает в сознании молодых людей характер экзистенциальной, что сказывается на конкретных проблемах складывающихся отношений со сверстниками, преподавателями. Авторами многих исследований (А.А. Бодалев [12], А.В. Федоренко [66], А.А. Смирнов [60] и др.) обозначенная нами проблема формулируется непосредственно как проблема трудностей или «барьеров» общения.

По определению В.Н. Куницыной, сложности межличностного общения рассматриваются как явления природы субъективной, эмоциональные острые переживания субъекта в ходе коммуникации, сопровождающиеся внутриличностным высоким нервно-психическим напряжением. Исходя из исследований В.Н. Куницыной, в структуру социального интеллекта были включены следующие элементы:

- предприимчивость (практичность, самообладание, хитрость и др.); свойства, обеспечивающие успех деятельности в каких-либо новых условиях;
- проницательность (интуиция, дальновидность в отношениях, предусмотрительность и др.) создает понимание людей, прогноз развития межличностных событий;
- социальная компетентность (знание жизни, оптимизм, знание себя, влияние, личностные установки, оказывающие влияние на успешность социального взаимодействия);

- коммуникативная компетентность (коммуникативные навыки, умение ладить с людьми, нормативность нравственного поведения, общительность и др.). Предполагаемые сферы приложения - управление, менеджмент, воспитание и обучение [44].

Таким образом, исследователи считают, что наиболее актуальными для студентов-психологов в плане проявления трудностей являются перцептивная и коммуникативная стороны взаимодействия. Наибольшие затруднения возникают при общении с преподавателями и другими авторитетными для них людьми, представителями противоположного пола, родителями, пожилыми и незнакомыми людьми.

Следует отметить, что не всегда общение студентов-психологов происходит в эффективной форме. В этом случае социальный интеллект является одним из важных составляющих, компонентов. Трудности межличностного общения, проявляющиеся в низкой адаптивности и низкой коммуникативной совместимости, невысокой контактности, характерны для студентов с недостаточно высоким уровнем социального интеллекта. Формирование и развитие таких компонентов социального интеллекта, как проницательность, социальная компетентность, коммуникативная компетентность и предприимчивость средствами специально организованного социально-психологического обучения, способствует преодолению трудностей межличностного общения.

Поэтому следует согласиться с рядом авторов, которые утверждают, что в студенческом возрасте преобладают такие неблагоприятные уровни успешности непосредственно межличностного общения, как «жестко-консервативный», «авторитарно-агрессивный», «уровень невротического одиночества и застенчивости. Эти факторы свидетельствуют о существовании во взаимодействии молодых людей определенных трудностей.

М. Вертгеймер считает, что «на наличие трудностей в общении студентов также указывает преобладание средних с тенденцией к низким показателям контактности, коммуникативной совместимости и адаптивности,

что указывает на наличие определенных трудностей в общении студентов, которые мешают наладить доверительное межличностное общение» [17, с. 336].

Исследователи Н.В. Баблюян [4] и А.Ф. Баширов [8] приходят к общему мнению, что уровень развития социального интеллекта в студенческом возрасте находится на среднем уровне с преобладанием тенденции к низкому. Описанное распределение результатов может свидетельствовать о трудностях анализа студентами-психологами социальной обстановки, изучения ее критериев и гибкой ориентировки в ней.

Многие задачи и вопросы, касающиеся трудностей межличностного общения студентов-психологов с разным уровнем социального интеллекта, в наше время остаются без ответа. В частности, например, каковы механизмы взаимосвязи социального интеллекта и успешного межличностного общения, какого рода трудности в межличностном общении возникают у молодых людей с разным уровнем социального интеллекта, возможно ли посредством специально организованного обучения изменить уровень социального интеллекта и благодаря этому повысить успешность общения студентов. Поиск ответов на эти вопросы составляет проблему нашего исследования. Приступая к исследованию, мы предположили, что уровень развития социального интеллекта студентов-психологов определяет качественные характеристики общения (его эффективность): чем выше уровень социального интеллекта, тем больше проявляются разные характеристики эффективного общения.



## Глава 2. эмпирическое изучение связи социального интеллекта с эффективностью общения у студентов – психологов

### 2.1. Организация и методы исследования

**Проблема исследования:** какие характеристики социального интеллекта обеспечивают эффективность общения студентов-психологов?

**Объект исследования:** социальный интеллект студентов-психологов.

**Предмет исследования:** социальный интеллект как способность к эффективному общению студентов - психологов.

**Цель исследования:** изучить связь уровня развития социального интеллекта и показателей эффективного общения (коммуникативная установка, уровень самоконтроля и ролевая позиция) у студентов-психологов.

**Гипотеза:** уровень развития социального интеллекта студентов-психологов определяет качественные характеристики общения (его эффективность): высокий уровень социального интеллекта связан с такими показателями эффективного общения как: положительная коммуникативная установка, адекватный уровень самоконтроля (средний) и ролевая позиция взрослого; низкий уровень социального интеллекта связан с негативной коммуникативной установкой, неадекватным уровнем самоконтроля в общении (высокий и низкий) и ролевыми позициями «Родитель» и «Ребёнок».

#### **Задачи:**

1. Выявить уровень развития составляющих социального интеллекта и показателей эффективного общения (коммуникативная установка, самоконтроль в общении и ролевая позиция).

2. Выявить связь между уровнем развития социального интеллекта и показателями эффективного общения у студентов-психологов.

3. Разработать коррекционно-развивающую программу по развитию социального интеллекта у студентов для повышения эффективности общения на основе данных теоретического анализа и эмпирического исследования.

4. Разработать рекомендации по улучшению эффективности общения.

Исследование социального интеллекта как способности к эффективному общению у студентов-психологов проводилось в 3 этапа.

Подготовительный этап.

Проводилось исследование теоретической, методической и практической литературы, подготовлена методическая база исследования, подобраны методы и методики и определен объем выборки.

Констатирующий этап.

Проведено эмпирическое исследование по выявлению уровня социального интеллекта как способности к эффективному общению у студентов-психологов.

Методы, применяемые на констатирующем этапе: тестирование, опрос, математическая обработка результатов диагностики.

Интерпретационный этап.

Проводился анализ результатов исследования, интерпретация полученных данных. В конце исследования подводились итоги, делались выводы, происходило оформление работы.

На данном этапе использовались методы: анализ экспериментальных данных, систематизация и обобщение материала.

В исследовании приняли участие 34 человека в возрасте от 17 до 21 года. Из них 29 девушек и 5 юношей. Это студенты факультета психологии педагогического института НИУ «БелГУ».

Для подтверждения или опровержения гипотезы нами были подобраны методики, которые являются надежным инструментом для получения результата.

Опросник «Социальный интеллект» (модификация методики Холла), цель которого выявить уровень социального интеллекта, слагаемые социального интеллекта, который является важнейшим условием полноценного профессионального и личностного развития человека («Самосознание», «Саморегуляция», «Эмпатия», «Коммуникабельность», «Самомотивация»). Достоверность методики зависит от уровня самооценки и самопонимания (Приложение 1, 5).

Методика «Трансактный анализ общения» разработанная Э. Берном. Была выбрана для исследования Я-состояний: «взрослый» (рациональный, корректный, сдержанный в общении выбирает позицию «пристройка рядом», мотивация поведения выражена словами «хочу потому, что надо», поведенческие реакции – трезво оценивает логически мыслит, владеет собой); «родитель» (назидательный, самоуверенно-агрессивный, в общении выбирает позицию «пристройка сверху», мотивация поведения выражена словом «надо», поведенческие реакции – учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает); «ребёнок» (эмоциональный, неуверенный, подчиняемый, в общении выбирает позицию «пристройка снизу», мотивация поведения выражена словами «хочу», поведенческие реакции – капризничает, упрямится творит, протестует), которые отображают ролевые позиции в общении (Приложение 2, 6).

С помощью теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, был определен уровень контроля в общении с другими людьми. Самоконтроль в общении - это способность к саморегуляции эмоциональных состояний, возникающих в коммуникативной ситуации. Самоконтроль в общении является одной из главных составляющих коммуникативных умений, связанных с социализацией личности студента. (Приложение 3, 7).

Методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко, предназначена для выявления, прежде всего негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям. К таким видам установок относятся: завуалированная жестокость в отношениях к людям, в

суждениях о них; открытая жестокость в отношениях к людям; брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. Кроме этого, методика позволяет выявить обоснованный негативизм в суждениях о людях и негативный личный опыт общения с окружающими. (Приложение 4, 8).

Методы обработки данных: количественный, качественный анализ и методы математической статистикой обработки данных.

Расчёты велись с помощью программы IBM SPSS Statistics.

## 2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования

Проанализируем результаты эмпирического исследования. Первыми посмотрим результаты диагностики СИ студентов-психологов, которые показаны в таблице 2.2.1.

Таблица 2.2.1

Количественные показатели составляющих социального интеллекта студентов (в %)

Уровень	Шкалы				
	Самосознание	Саморегуляция	Эмпатия	Навыки взаимодействия	Самомотивация
низкий	5,9	17,7	0	35,3	2,95
средний	17,6	47	32,4	44,1	50
высокий	74,5	35,3	67,6	20,6	47,05

Полученные результаты показывают, что у испытуемых низкий уровень преобладает по навыкам взаимодействия (35,3% человек), и не выявлен в эмпатии. Это означает, что у студентов-психологов низкий уровень доброжелательного интереса к людям, готовности к сотрудничеству, что затрудняет работу, связанную с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением. Средний уровень преобладает у испытуемых по самомотивации (50% человек), то есть этот уровень способности ставить

перед собой цели и достигать их осложняет профессиональную деятельность. Высокий уровень больше выявлен по самосознанию (74,5% человек), что говорит о том, что у них определены способность осознания своих эмоций, мотивов и потребностей, дающую возможность прогнозировать успешность в профессиях, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением. У 67,6% человек высокий уровень эмпатии, то есть умение ставить себя на место другого, учитывать в процессе принятия решений чувства и эмоции других людей. Меньше всего по количеству человек (20,6%) навык взаимодействия, то есть доброжелательный интерес к людям способствует эффективному взаимодействию с другими людьми и является профессионально важным качеством для профессий, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Теперь проанализируем результаты исследования показателей эффективного общения, а именно: ролевых позиций студентов - психологов, которые показаны в таблице 2.2.2.

Таблица 2.2.2

Количественные показатели ролевых позиций у студентов-психологов (в %)

	Ролевая позиция		
	родитель	взрослый	дитя
среднее значение показателей	41,21	46,18	27,74

Средние значения по шкалам у студентов-психологов выше по типу ролевой позиции «Взрослый», а меньше значения в роли «Дитя». В роли «Родителя» среднее значение показателей.

Распределение по типам общения указано в таблице 2.2.3.

Количественные показатели ролевых позиций у студентов-психологов  
(в %)

Ролевая позиция	Кол-во человек
родитель	26,4
взрослый	58,9
дитя	0
$p=v>d$	11,8
$p<v=d$	2,9

Данные показывают, что у 58,9% студентов-психологов преобладает ролевая позиция «Взрослого» в общении, а в роли «Дитя» таких не выявлено. У взрослых рациональный, корректный, сдержанный, в общении выбирает позицию «пристройка рядом», мотивация поведения выражена словами «хочу потому, что надо». В ролевой позиции «Родителя» предпочитают быть 26,4% испытуемых, то есть они предпочитают быть назидательными, самоуверенно-агрессивными, в общении выбирают позицию «пристройка сверху», мотивация поведения выражена словом «надо». Также определены ролевые позиции, когда роль родителя равнозначна с ролью взрослого и больше значения ролевой позиции «Дитя», таких 11,8% человек. А есть те, у кого роль в общении взрослого равна по значению поведению ребенка, и это значение больше, чем у родителя – таких испытуемых 2,9% человек.

Рассмотрим показатели уровней самоконтроля на таблице 2.2.4.

Таблица 2.2.4

Количественные показатели уровней самоконтроля в общении у студентов-психологов (в %)

Уровень самоконтроля в общении	Кол-во человек
низкий	5,9
средний	44,1
высокий	50

По результатам диагностики можно констатировать, что высокий уровень самоконтроля в общении выявлен у 50% испытуемых, то есть они

легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют и могут предвидеть впечатление, которое производят на окружающих. У 44,1% студентов средний уровень самоконтроля в общении, то есть они искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях и считаются в своем поведении с окружающими. Низкий уровень самоконтроля в общении у 5,9% человек, которые свое поведение не считают нужным менять в зависимости от ситуации.

Посмотрим результаты диагностики коммуникативной установки студентов-психологов, которые показаны в таблице 2.2.5.

Таблица 2.2.5

Средние значения коммуникативных установок у студентов-психологов

Коммуникативная установка	Средние значения
Завуалированная жестокость	65,44
Открытая жестокость	49,48
Обоснованный негативизм	46,47
Брюзжание	37,65
Негативный опыт общения	51,18

Данные показывают, что выше всего значение у установки завуалированной жестокости, то есть проверь, но доверяй, везде есть зависть в коллективе, они жалеют, что делают добро, так как оно возвращается неблагодарностью. На втором месте стоит установка о негативном опыте общения, то есть они считают, что им не очень везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности. Меньше всего значение у установки брюзжания, то есть склонности делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. В процессе исследования показателя низкой негативной установки не было выявлено.

Посмотрим, как распределилась выраженность негативной коммуникативной установки студентов-психологов, которые указаны в таблице 2.2.6.

Таблица 2.2.6

Количественные показатели выраженности негативной коммуникативной установки у студентов-психологов (в %)

Негативная коммуникативная установка	Кол-во человек
выражена	76,5
не выражена	23,5

У 76,5% студентов-психологов выражена негативная коммуникативная установка, то есть негативная тенденция составляющих коммуникативной установки в скором времени может привести к стрессу.

Теперь на основании результатов диагностики методики разделим испытуемых на группы по уровню социального интеллекта (рис. 2.2.1).

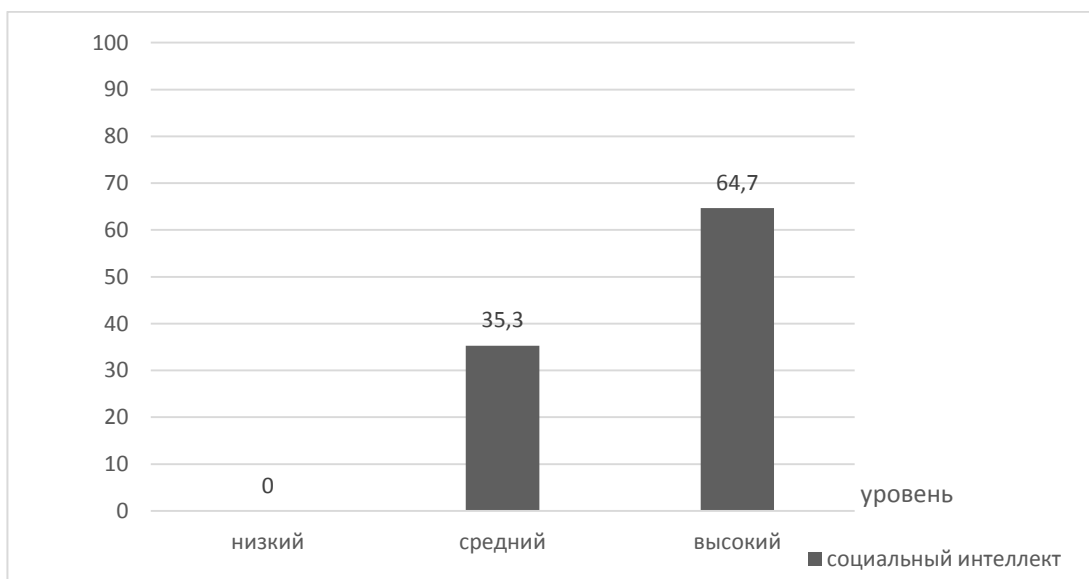


Рис. 2.2.1. Выраженность уровней социального интеллекта у студентов-психологов (в %)

Полученные результаты показывают, что студенты по уровню социального интеллекта разделены на две группы: одна группа со средним уровнем – 12 человек (35,3%) и с высоким уровнем – 22 человека (64,7%).



Теперь мы сравним эти две группы студентов-психологов по другим методикам нашего исследования. Результаты сравнения показателей содержания социального интеллекта у студентов-психологов со средним и высоким уровнем социального интеллекта (СИ). Студенты-психологи с низким уровнем самосознания преобладает в группе студентов со средним уровнем социального интеллекта (СИ). Также в этой группе больше студентов со средним уровнем самосознания, а с высоким уровнем самосознания больше студентов в группе с высоким уровнем СИ. Саморегуляция на низком уровне не выявлена у студентов с высоким уровнем СИ, а у студентов со средним уровнем СИ не выявлен высокий уровень саморегуляции. Высокий уровень саморегуляции выявлен у 59,1% студентов с высоким СИ. Эмпатия не выявлена на низком уровне у студентов-психологов обеих групп. У студентов с высоким уровнем СИ больше человек со средним и высоким уровнем эмпатии, чем у студентов со средним СИ. Навыки взаимодействия на низком уровне выявлены у 58,3% студентов со средним СИ и у 22,7% студентов с высоким СИ. Высокий уровень навыков взаимодействия выявлен только у студентов с высоким уровнем СИ. Самомотивация на низком уровне не выявлена у студентов с высоким уровнем СИ, а в другой группе таких 8,3% человек. В группе студентов со средним СИ самомотивация на среднем уровне у 83,3% человек. У студентов-психологов с высоким СИ самомотивация на высоком уровне у 63,6% человек. То есть студенты со средним уровнем СИ значительно отличаются от студентов с высоким уровнем СИ саморегуляцией, навыками взаимодействия и самомотивацией.

Сравним результаты диагностики трансактного анализа студентов-психологов с разным уровнем СИ. Посмотрим распределения средних значений ролевых позиций (рис. 2.2.2 и 2.2.3).

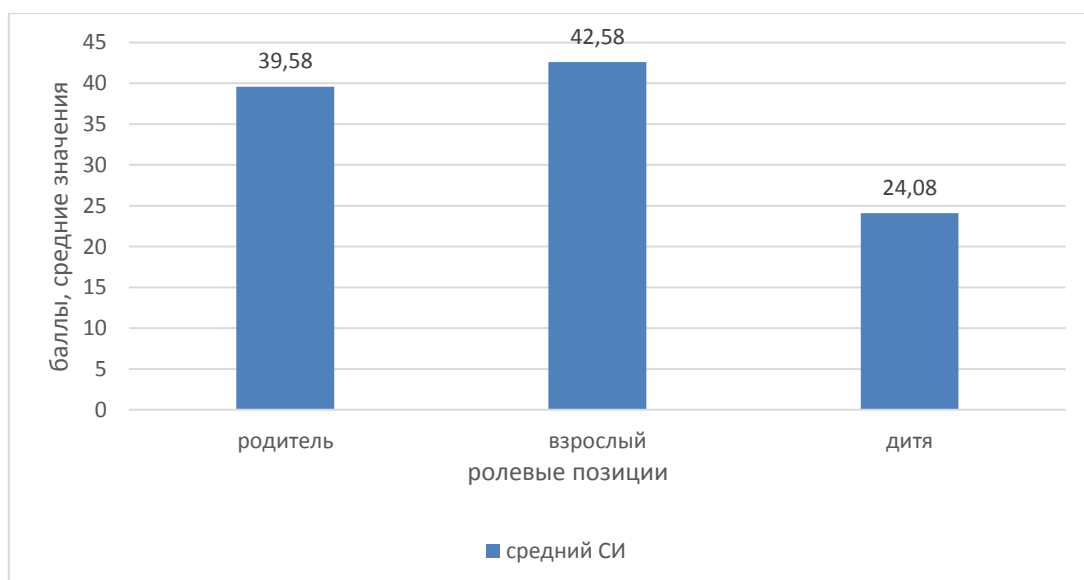


Рис. 2.2.2. Выраженность ролевой позиции в общении у студентов-психологов со средним уровнем СИ

По данным результатам можно констатировать, что у студентов со средним уровнем СИ средние значения ролевых позиций ниже высокого уровня. Возможно, это указывает на слабо дифференцированное разделение ролей в общении, в поведении. Также можно отметить, что самая высокая ролевая позиция «Взрослого» говорит о том, что они воспринимают информацию и принимают решения адекватно, обдумывая и проверяя их реальность.

Данные на рис. 2.2.3 показывают, что у студентов преобладает высокий уровень СИ над средним. Это может говорить об успехе в общении.

В ролевой позиции «Родителя» в общении среди студентов с высоким уровнем СИ больше студентов-психологов – 27,3%, а среди студентов со средним уровнем СИ таких 25% человек. А вот среди студентов со средним СИ больше предпочитают роль взрослого в общении – 75% человек, а среди второй группы - 50% человек. Ролевая позиция «Дитя» не выявлен в обеих группах. Ролевые позиции «Родитель» и «Взрослый» равны и больше показатель ролевой позиции «Дитя». Она выявлен только среди студентов с высоким уровнем СИ – 18,2% человек. Также у 4,5% студентов только этой группы выявлена ролевая позиция, когда показатели родителя ниже

взрослого, а показатели взрослого равны показателю дитя. То есть среди студентов с высоким уровнем более дифференцированно понимание значения поведения в общении, чем у студентов со средним СИ.

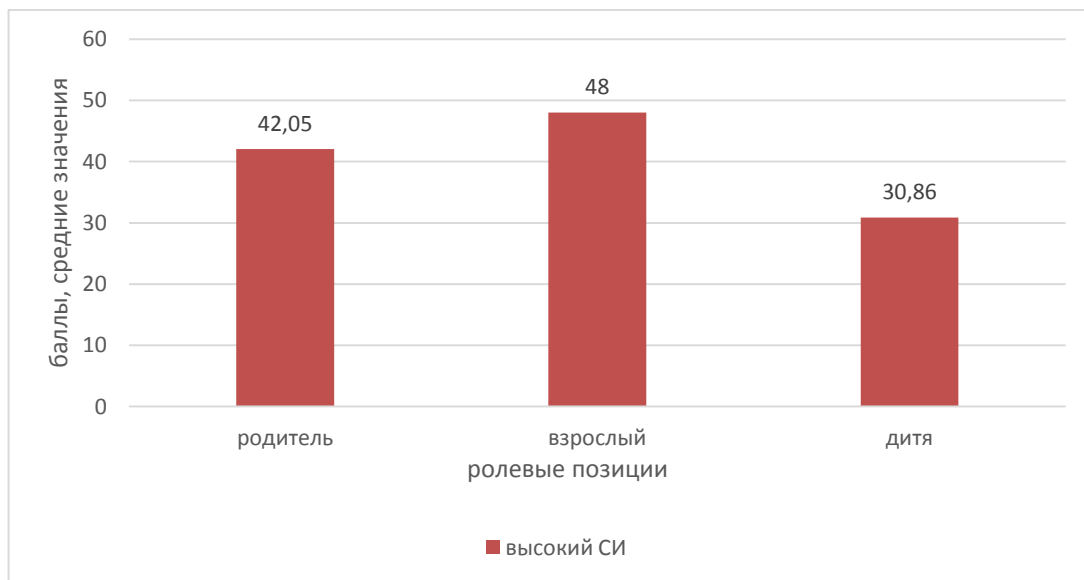


Рис. 2.2.3. Выраженность ролевой позиции в общении у студентов-психологов с высоким уровнем СИ

Проанализируем результаты диагностики самоконтроля в общении с разным уровнем СИ студентов-психологов (рис. 2.2.4 и 2.2.5).

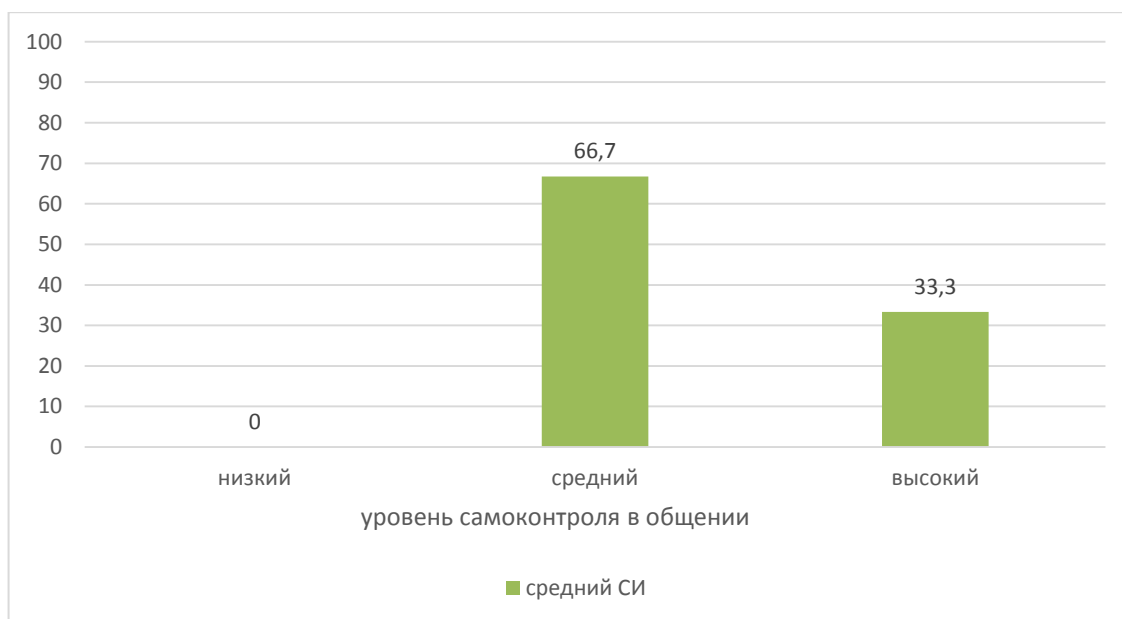


Рис. 2.2.4. Выраженность уровня самоконтроля в общении у студентов со средним уровнем СИ (%)

Среди студентов со средним СИ больше со средним уровнем самоконтроля – 66,7% человек. Низкий уровень самоконтроля не выявлен среди студентов-психологов со средним уровнем СИ. Благодаря низкому самоконтролю, у студента такое поведение не приведёт к психосоматическим заболеваниям, но приведёт к не успешному общению со сверстниками. Но рано или поздно, студент может проявить свои истинные намерения, что может привести к конфликтным ситуациям.

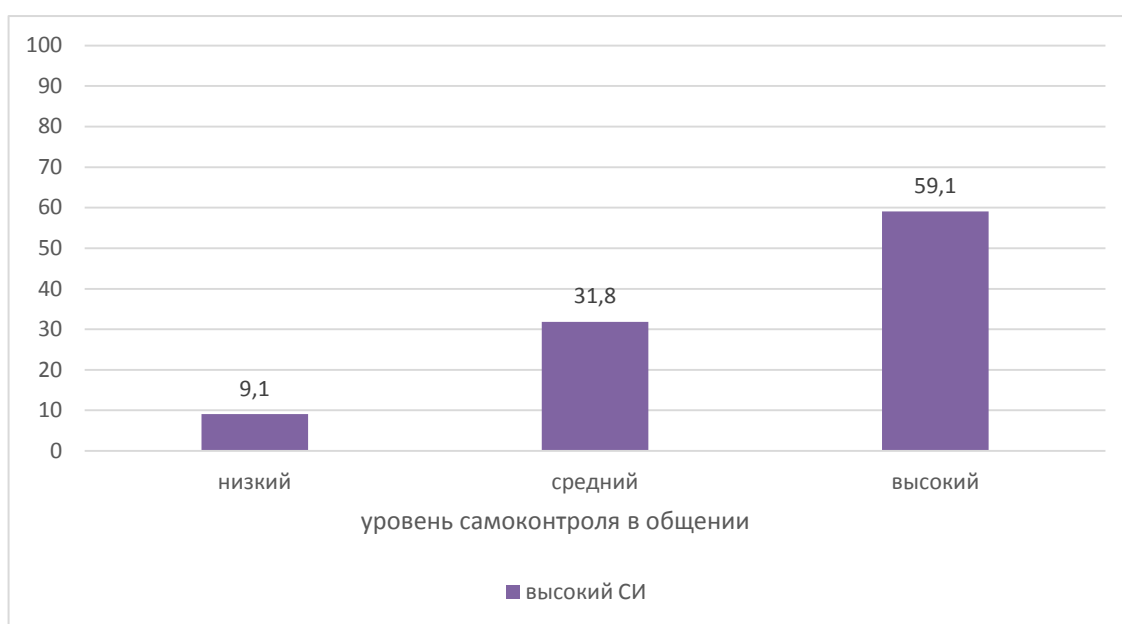


Рис. 2.2.5. Выраженность уровня самоконтроля в общении у студентов с высоким уровнем СИ (в %)

Среди студентов с высоким уровнем СИ больше человек с высоким уровнем самоконтроля в общении – 59,1%. Данные указывают на то, что высокий уровень социального интеллекта (СИ) предполагает высокий самоконтроль, хотя есть видимо исключения, так как есть студенты с низким самоконтролем. Чрезмерный самоконтроль может привести к психосоматическим заболеваниям.

Проанализируем результаты диагностики коммуникативной установки студентов-психологов с разным уровнем СИ (рис. 2.2.6. и 2.2.7).

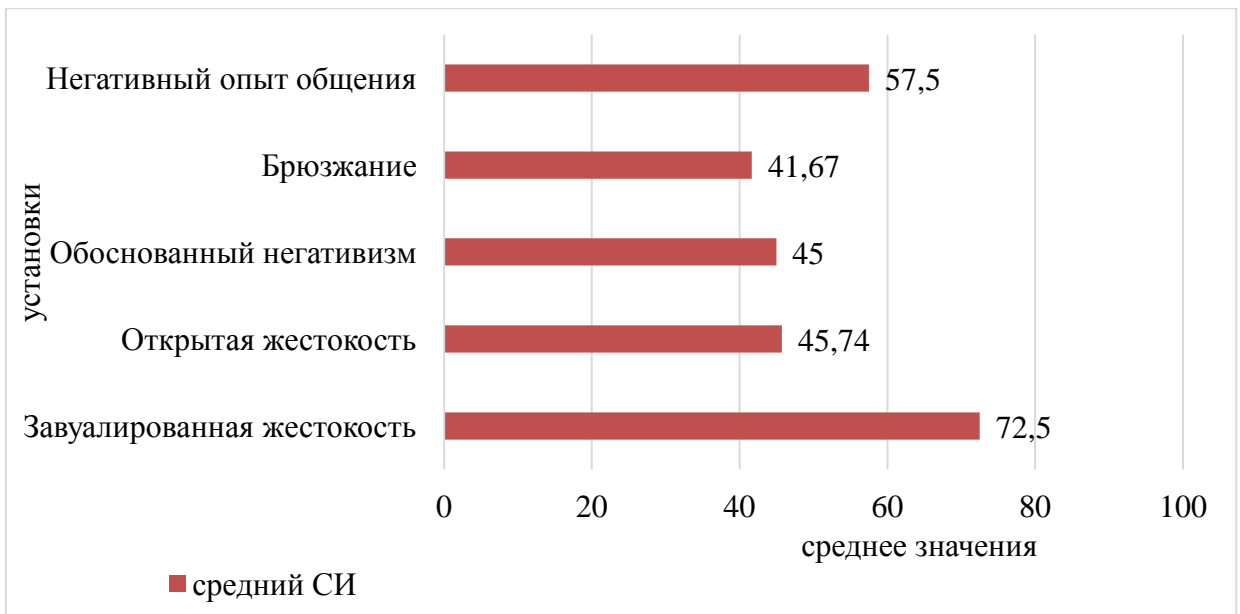


Рис. 2.2.6. Выраженность видов коммуникативной установки студентов-психологов со средним уровнем СИ

У студентов с высокой завуалированной жестокостью со временем может привести к негативному отношению по отношению к самому же студенту, среди сверстников. Такие состояния приводят к стрессу, нервному срыву и т.д. Также может привести к конфликтным ситуация не только в коллективе, но и в семье.

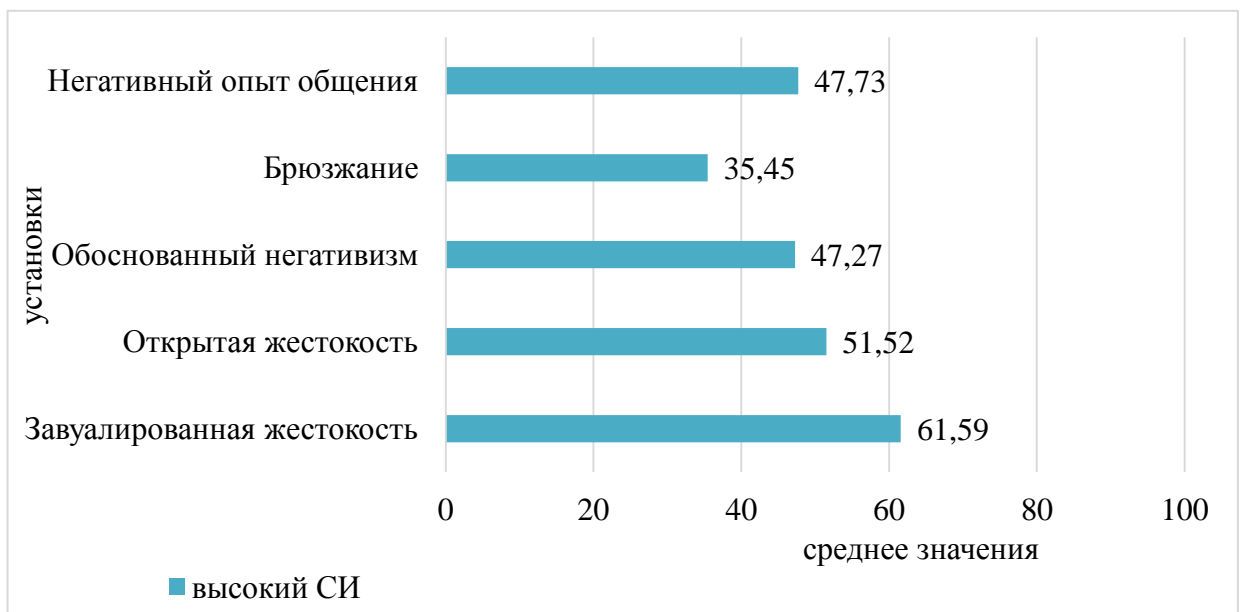


Рис. 2.2.7. Выраженность видов коммуникативной установки студентов-психологов с высоким уровнем СИ

Полученные результаты показывают, что среди студентов с высоким уровнем СИ больше тех, у кого преобладает обоснованный негативизм, так как выше среднее значение по этой шкале. То есть они больше делают отрицательных выводов и суждений о людях. Также среди студентов-психологов с высоким уровнем СИ выше среднее значение открытой жестокости, что указывает на их открытые отрицательные резкие выводы о других людях.

Выраженность негативной коммуникативной установки у студентов-психологов с разным уровнем СИ (рис. 2.2.8. и 2.2.9.).

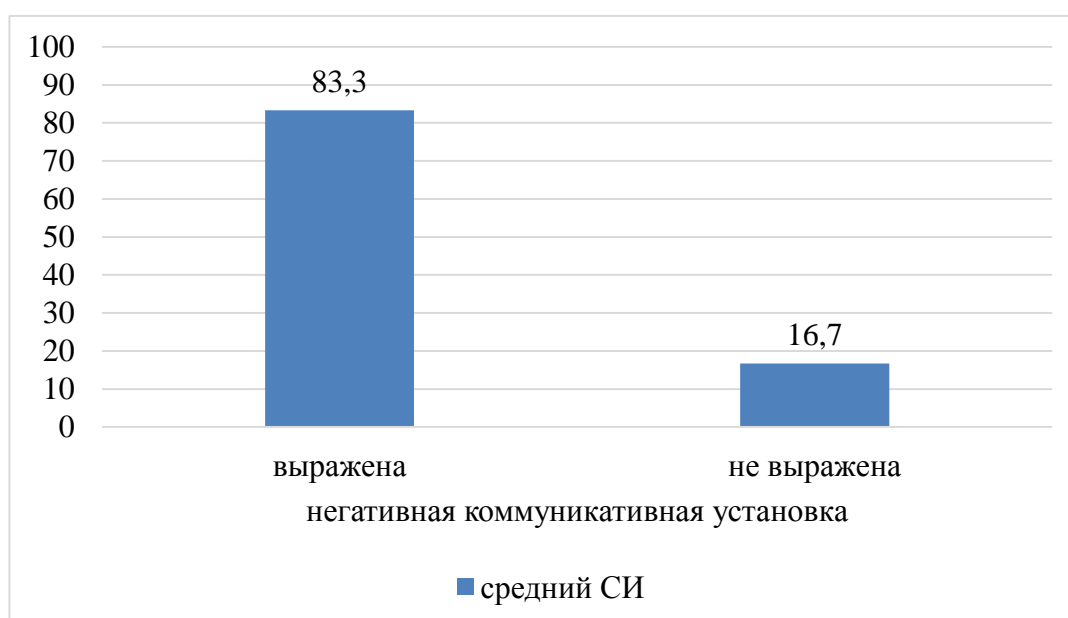


Рис. 2.2.8. Негативная коммуникативная установка у студентов-психологов со средним уровнем СИ (%)

Негативная коммуникативная установка больше выражена среди студентов со средним уровнем СИ – 83,3% человек. Это отражает готовность студентов недоброжелательно относиться к большинству окружающих. Что для студента-психолога является неприемлемым. Негативное отношение к окружающим сильно понижает эффективность в общении, что ведёт к трудности в обучении.

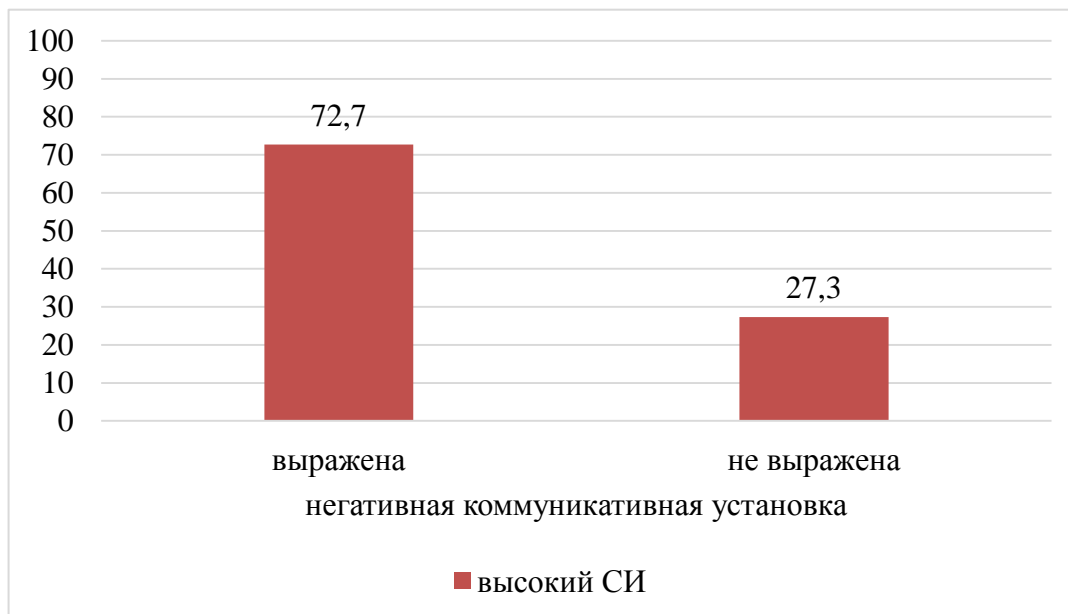


Рис. 2.2.9. Негативная коммуникативная установка у студентов-психологов с высоким уровнем СИ (%)

Среди студентов-психологов с высоким уровнем СИ тоже доминирует негативная коммуникативная установка – 72,7% человек. Не выражена негативная коммуникативная социальная установка больше у студентов с высоким уровнем СИ. Что показывает успешность в общении, а значит и успешность в обучении.

Итак, анализ результатов показал, что студенты со средним и высоким уровнем СИ отличаются типом общения, самоконтролем, коммуникативными установками.

Проанализируем результаты корреляционного анализ данных студентов со средним уровнем СИ (таблица 2.2.7).

Результаты расчета корреляционного анализа по данным студентов-психологов со средним СИ

Корреляции		Ролевая позиция «Взрослый»	Брюзжание	Негативная коммуникативная установка
Эмпатия	Коэффициент корреляции	-,648*		
	Знч. (2-сторон)	0,023		
Завуалированная жестокость	Коэффициент корреляции			,593*
	Знч. (2-сторон)			0,042
Открытая жестокость	Коэффициент корреляции			,730**
	Знч. (2-сторон)			0,007
Негативный опыт общения	Коэффициент корреляции		,753**	
	Знч. (2-сторон)		0,005	
* Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторонняя).				
** Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторонняя).				
с Искл. целиком N = 12				

Покажем в виде корреляционных плеяд данные результаты (рис. 2.2.10).

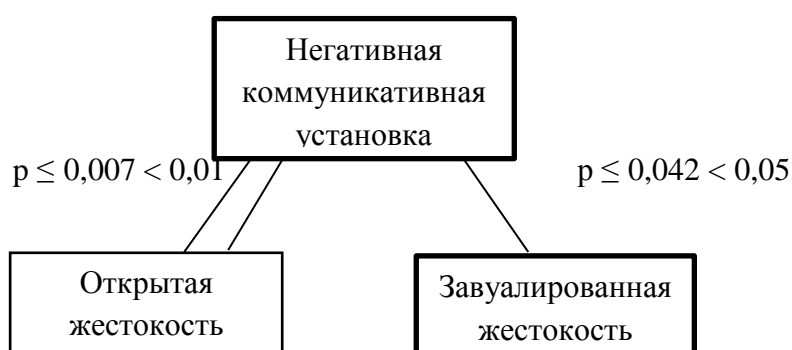


Рис. 2.2.10. Связь негативной коммуникативной установки с открытой жестокостью и завуалированной жестокостью

У студентов-психологов со средним уровнем СИ эмпатия обратно связана с типом общения взрослый ( $r \leq 0,023 < 0,05$ ). Брюзжание напрямую сильно связано с негативным опытом общения ( $r \leq 0,005 < 0,01$ ). Негативная коммуникативная установка напрямую связана с завуалированной



жестокостью ( $p \leq 0,042 < 0,05$ ) и сильно связана с открытой жестокостью ( $p \leq 0,007 < 0,01$ ).

Теперь проанализируем результаты расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена по данным студентов-психологов с высоким уровнем СИ (таблица 2.2.8).

Таблица 2.2.8

Результаты расчета корреляционного анализа по данным студентов-психологов с высоким СИ

Корреляции		Ролевая позиция «Взрослый»	Дистанция	Открытая жестокость	Обоснованный негативизм	Брюзжание	Негативный опыт общения
Эмпатия	Коэффициент корреляции						-,471*
	Знч. (2-сторон)						0,027
Завуалированная жестокость	Коэффициент корреляции	,546**		,564*	,645**	,432*	
	Знч. (2-сторон)	0,009		0,006	0,001	0,045	
Открытая жестокость	Коэффициент корреляции						,612**
	Знч. (2-сторон)						0,002
Обоснованный негативизм	Коэффициент корреляции	,527*				,556*	
	Знч. (2-сторон)	0,012				0,007	
Негативная коммуникативная установка	Коэффициент корреляции	,486*		,861*		,570*	,786**
	Знч. (2-сторон)	0,022		0		0,006	0
* Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторонняя).							
** Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторонняя).							
с Искл. целиком N = 22							

Покажем в виде корреляционных плеяд данные результаты (рис. 2.2.11 и 2.2.12).

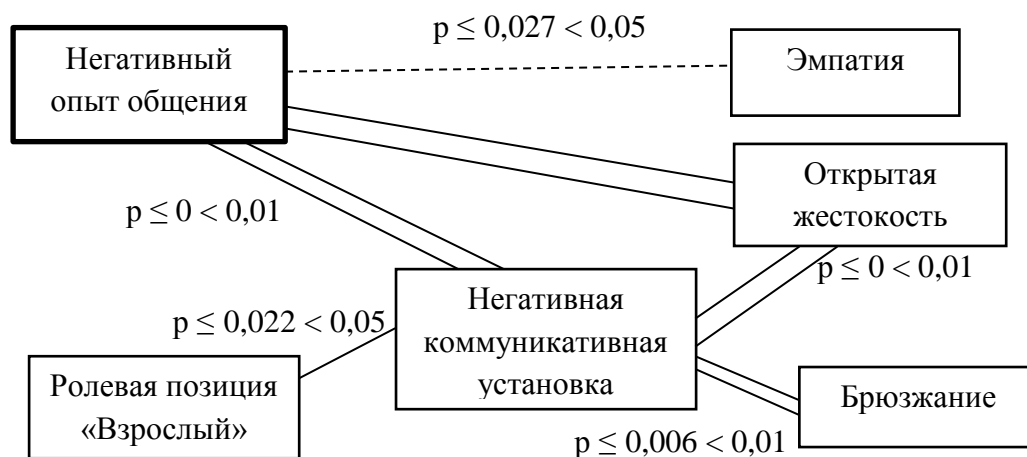


Рис. 2.2.11. Связи негативного опыта общения и негативной коммуникативной установки

Здесь мы можем видеть, что у студентов с высоким уровнем общения эмпатия обратно противоположно связана с негативным опытом общения ( $p \leq 0,027 < 0,05$ ). Негативная коммуникативная установка связана напрямую с типом общения «Взрослый» ( $p \leq 0,022 < 0,05$ ), открытой жестокостью ( $p \leq 0 < 0,01$ ), брюзжанием ( $p \leq 0,006 < 0,01$ ) и негативным опытом общения ( $p \leq 0 < 0,01$ ).

Корреляционные связи завуалированной жестокости показаны на рисунке 2.2.12.

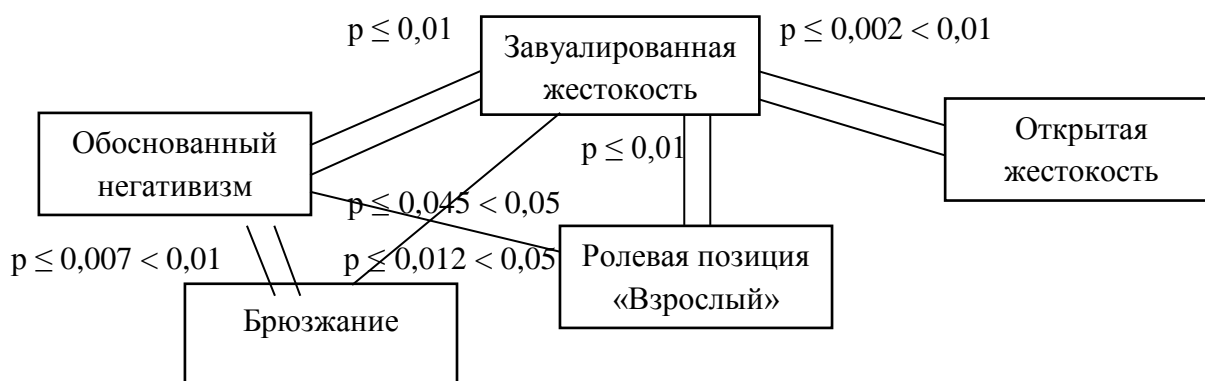


Рис. 2.2.12. Связи завуалированной жестокости и обоснованного негативизма

Завуалированная жестокость сильно связана с ролевой позицией «Взрослый», открытой жестокостью, обоснованным негативизмом =  $p \leq 0,01$ , а более слабая связь с брюзжанием ( $p \leq 0,045 < 0,05$ ). Открытая жестокость напрямую связана с завуалированной жестокостью ( $p \leq 0,002 < 0,01$ ).

Обоснованным негативизм напрямую связан с типом общения «взрослый» ( $p \leq 0,012 < 0,05$ ) и более сильная связь с брюзжанием ( $p \leq 0,007 < 0,01$ ).

Также результаты могут быть недостоверны, т.к. анализ малоформализованных методик показал, что студенты демонстрируют негативные реакции на ситуацию общения. Это означает, что может действовать эффект социальной желательности при ответе на вопросы теста.

Анализ результатов исследования показал, что у студентов-психологов со средним уровнем СИ отличаются факторы, влияющие на общение, от факторов студентов-психологов с высоким уровнем СИ. Также выявлены отличия в связях содержательных показателях СИ, самоконтроле, в коммуникативных установках.

Результаты констатирующего этапа указывают на необходимость внедрения коррекционно-развивающей программы, направленной на развитие социального интеллекта для повышения эффективности их общения.

### **2.3. Коррекционно-развивающая программа по развитию социального интеллекта у студентов для повышения эффективности общения**

Нами была разработана программа повышения уровня социального интеллекта у студентов.

**Цель** программы: коррекция показателей эффективного общения: коммуникативных установок и самоконтроля в общении у студентов-психологов.

**Задачи** программы:

1) развить умение налаживать отношения, ставить себя на место другого;

2) развить эмпатические способности студентов-первокурсников, развить способность к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей;

3) развить способности к самоуправлению в общении. Проведение занятий проходит в условиях специально смоделированных коллективных упражнений и включало поэтапность: занятие начинается с вводной части: приветствия (добрая улыбка и рукопожатие), вступительного слова ведущего, затем проводились упражнения основной части.

Заключительная часть включает подведение итогов, рефлекссию и завершалось занятие ритуалом прощания (аплодисменты и реплика «Спасибо»).

В процессе рефлексии студенты отвечают на поставленные вопросы; выясняли, что было легко выполнить, а что трудно; делались выводы. Поведение ведущего, проводившего занятия, должно было служить образцом для подражания и способом усиления и подкрепления всех положительных изменений в поведении студентов. Ведущий, проявляющий во время занятий внимание, сочувствие, искренность и доброту, может сделать занятия более эффективными.

В качестве основы при разработке программы был использован групповой психологический тренинг. Групповой психологический тренинг является методом преднамеренного изменения человека, направленного на его личностное и профессиональное развитие через приобретение, анализ, переоценку собственного эмоционального опыта в процессе группового взаимодействия.

Групповые принципы проведения занятий: добровольности, «здесь и теперь», персонификации высказываний, активности в тренинге, равного общения. Принятие участниками группы и применение указанных принципов создает особую доверительную психологическую атмосферу социально-психологического тренинга, делает его помимо привлекательности для людей мощным средством организованного психологического воздействия.

Данная программа состоит из 9 занятий и рассчитана на срок до 6-7 недель. Занятия проводились один - два раза в неделю (вторая половина дня пятницы-субботы). Каждому участнику обеспечивалась возможность проявить себя, быть открытым и не бояться ошибок. Для решения поставленных задач в программе используются следующие методы психолого-педагогического воздействия: игры-коммуникации индивидуальные упражнения этюды беседы визуализация техника релаксации. Тематический план занятий представлен в таблице 2.3.1

## Тематический план тренинга

№ п/п	Цель занятия	Содержание занятия	Оборудование и материалы
1	Установление правил, раскрепощение участников, создание рабочей атмосферы, повышение мотивации на последующую работу	В водное слово ведущего. Упражнение «Снежный ком» Упражнение «Привет» Упражнение «Я еду» Установление правил работы в группе. Танцевальное упражнение «Росток» Закрепление представлений о правилах работы на тренинге.	Плакат с правилами, музыка
2	Развитие умения налаживать отношения, ставить себя на место другого	Упражнение «Чем мы похожи» Упражнение «Паутина предрассудков» Музыкальное упражнение «Ртуть» Знакомство с притчей и ее обсуждение Упражнение «Почему люди бывают злыми, агрессивными Мостик дружбы	Плакат, музыка, магнитофон, моток веревки
3	Развитие способности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей, самоконтроля в общении	Приветствие Упражнение «Объявление» Упражнение «Друзья» Танцевальное упражнение «Отображение» Упражнение «Испуганный ежик» Упражнение «Верный друг» Упражнение «Окно»	Листы А4, карандаши, фломастеры, музыка, магнитофон
4	Снятие эмоциональных помех	Проигрывание сценок Упражнение «Могущество» Танцевальное упражнение «Насос и надувная кукла» Танцевальное упражнение «Стряхни капли» Упражнение «Горячий стул» Упражнение «Окно» Прощание	Листы А4, карандаши, фломастер, музыка, магнитофон
5-6	Развитие способности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей, самоконтроля в общении.	Мини-лекция «Чем отличается толерантная личность от интолерантной» (подготовлена на основе работ Г. Оллпорта). Упражнение «Я тебя понимаю» Упражнение «Карусель» Музыкальное упражнение «Животное» Ролевая игра «Блондины и брюнеты» Упражнение «Наблюдение» Упражнение «Футболка» Упражнение «ковер мира»	Листы А4, карандаши, фломастер, музыка, магнитофон
7-8	Повышение уровня эмоциональной эффективности в общении через танец, движение, пластику тела	Упражнение «Слепой, Глухой, Упражнение «Особенности другого.» Беседа: «Правила доброты» Упражнение «Любовь и злость» Упражнение «Суть проблемы» Упражнение «Плохой/хороший» Упражнение «Агрессивное поведение» Упражнение «Способы разрядки гнева и агрессивности» Упражнение «Спустить пар» Упражнение «Эмоциональное последствие конфликта»	фломастер, музыка, магнитофон
9	Подведение итогов, закрепление приобретенных навыков	Упражнение «спасибо за...» Упражнение «Чемодан в дорогу» Упражнение «Сердце группы» Танцевальное упражнение «Следование за ведущим» Танцевальное упражнение «Свободный танец»	Листы А4, карандаши, фломастер, музыка, магнитофон

Таким образом, благодаря данной программе, психолог может способствовать развитию у студентов-психологов социального интеллекта, что также помогает повысить и эффективность общения.

На основании поведенного исследования были разработаны рекомендации по повышению эффективности общения для студентов-психологов. Необходимо отметить, что процесс общения часто становится неэффективным, это касается общественного и межличностного общения. Общение не должно ограничиваться только передачей информации.

Эффективное общение зависит от многих факторов, в частности, можно привести рекомендации, необходимых для умения располагать к себе людей и избегать лишних конфликтов.

1. Необходимо проявлять искренний интерес к другим людям. Человек, не проявляющий интерес к своим близким, окружению, друзьям, сослуживцам, часто переживает большие трудности в жизни и причиняет неприятности другим людям.

2. Стоит попытаться понять достоинства другого человека и искренне признать, и похвалить его достоинства. Необходимо дать другому человеку почувствовать его значимость.

3. Вместо того, чтобы осуждать других людей, надо постараться понять, почему они поступают так, а не иначе. Это гораздо более эффективно, чем критиковать. Критика в 99% случаях из ста бесполезна, так как ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает искать для себя оправдание.

4. Необходимо стараться быть доброжелательным и приветливым, улыбаться.

5. Стоит обращаться к человеку по имени, отчеству. Для человека звук его имени является самым важным и приятным звуком человеческой речи.

6. Необходимо учитывать желания, вкусы, интересы вашего собеседника, вести разговор в круге его интересов.

7. Надо научиться быть хорошим слушателем и поощрять других людей рассказывать о себе.

8. Необходимо проявлять уважение к мнениям другого, избегать говорить человеку, что он не прав. Для того, чтобы не наносить удар по чувству собственного достоинства и не побуждать его вступить в борьбу. Надо избегать фраз типа: «Я тебе докажу, что ты неправ». Стоит использовать мудрость Сократа: вступая в разговор, надо искать сходство во мнениях, не начинать его с тех вопросов, по которым имеется расхождение с собеседником. Надо постараться, чтобы собеседник с самого начала начал говорить «да». Выигрывая одно согласие за другим, легче добиться и полного взаимопонимания.

9. Стоит дать возможность собеседнику выговориться, ибо большинство людей, пытаясь убедить в чем-то другого человека, слишком много говорят сами. Пусть собеседник говорит сам, отвечает на вопросы, думает сам, и сам осознает противоречия или свою неправоту. Нельзя прерывать собеседника, даже при несогласии с ним. Пусть собеседник чувствует, что найденное решение или идея принадлежат ему.

10. Надо попытаться увидеть многие вещи с точки зрения другого человека, поставить себя на его место.

11. Указывать человеку на его ошибки необходимо, не нанося ему обиды. Стоит начать с признания достоинств, не давать общих отрицательных обобщений типа: «Ты всегда такой», «Вы безответственный». Нельзя критиковать при посторонних свидетелях (сослуживцы, родственники, друзья, собственные дети), это унижает человека.

Общение можно сделать более эффективным, задавая так называемые «правильные вопросы». Вопросы могут быть:

— закрытые (общие), на которые ответ может быть односложным — «да» или «нет»;

— открытые (специальные), на которые можно получить более или менее подробный ответ.



Например, закрытые вопросы начинаются со слов: «Вы можете?», «Вы хотите?», «Вам нужно?», «У Вас есть?», «Вы думаете, что?».

Открытые вопросы начинаются со слов: «Скажите мне?», «Покажите мне?», «Что?», «Где?», «Когда?», «Почему?», «Как?» и т.д.

Неправильно заданный вопрос может сделать общение неэффективным. Например, в процессе обучения можно задать вопрос: «Вы меня поняли?», и получить ответ — «Да». Однако, в действительности человек не хочет признаться в том, что он не все понял. В то же время, если спросить: «Я хотел бы убедиться в том, что Вы меня правильно поняли», можно получить подтверждение полученного сообщения и сделать общение более эффективным.

Часто при наличии всех пяти элементов общения люди плохо понимают друг друга. Причины такого рода непонимания различны: сообщение передано или невнятно, или очень быстро, или очень тихо; неправильно выбран канал передачи сообщения.

Таким образом, в ходе проведенного исследования было выявлено, что в результате диагностической процедуры было выявлено, что исследуемая выборка продемонстрировала наличие среднего (35,3 %) и высокого (64,7 %) уровня СИ. В результате диагностической процедуры было выявлено, что исследуемая выборка продемонстрировала наличие среднего и высокого уровня СИ. В ролевой позиции «Родителя» в общении среди студентов с высоким уровнем СИ больше студентов-психологов. Среди студентов со средним СИ больше предпочитают ролевую позицию «Взрослого» в общении. Ролевая позиция «Дитя» не выявлен в обеих группах. Ролевые позиции, когда показатели «Родителя» и «Взрослого» равны и преобладают показатели ролевой позиции «Дитя» выявлен только среди студентов с высоким уровнем СИ. Только в этой группе выявлена ролевая позиция, когда показатели «Родителя» ниже «Взрослого», а показатели «Взрослого» равны показателю «Дитя». То есть среди студентов с высоким уровнем более

дифференцированно понимание значения ролевой позиции в общении, чем у студентов со средним уровнем СИ.

Среди студентов со средним уровнем СИ больше со средним уровнем самоконтроля в общении, а среди студентов с высоким уровнем СИ больше человек с высоким уровнем самоконтроля в общении. Низкий уровень самоконтроля не выявлен среди студентов-психологов со средним уровнем СИ.

Среди студентов с высоким уровнем СИ больше тех, у кого преобладает обоснованный негативизм. Также среди студентов-психологов с высоким уровнем СИ констатируется умеренное проявление открытой жестокости, что указывает на их открытые отрицательные резкие выводы о других людях. Негативная коммуникативная установка больше выражена среди студентов со средним уровнем СИ.

У студентов-психологов со средним уровнем СИ эмпатия обратно противоположно связана с ролевой позицией «Взрослый», а у студентов с высоким СИ эмпатия обратно противоположно связана с негативным опытом общения. Брюзжание напрямую сильно связано с негативным опытом общения. Негативная коммуникативная установка у студентов со средним уровнем СИ напрямую связана с завуалированной жестокостью и сильно связана с открытой жестокостью, а у студентов-психологов с высоким уровнем СИ она связана напрямую с ролевой позицией «Взрослый», открытой жестокостью, брюзжанием и негативным опытом общения.

У студентов с высоким уровнем СИ завуалированная жестокость сильно связана с ролевой позицией «Взрослый», открытой жестокостью, обоснованным негативизмом, а более слабая связь с брюзжанием. Открытая жестокость студентов напрямую связана с негативным опытом общения. Обоснованным негативизмом напрямую связан с ролевой позицией «Взрослый» и более сильная связь с брюзжанием.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие социального интеллекта позволяет активно обмениваться информацией. Позволяет выделять значимую информацию, это особенно важно, так как люди не только обмениваются знаниями, но и стремятся при этом выработать общий смысл. Это возможно лишь при условии, что информация не только принята, но и понята и осмыслена. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь при условии, что знаки, и главное, закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Именно эти возможности могут развиваться и совершенствоваться благодаря социальному интеллекту. Проблема общения разрабатывалась в трудах Г.М. Андреевой, Л.И. Анциферовой, А.А. Бодалева, А.И. Волковой, Л.С. Выготского, А.С. Золотняковой, Л. Карпенко, А.А. Леонтьева, В.Н. Панферова, Б.Д. Парыгина. Термин социальный интеллект впервые был употреблен Э. Торндайком и далее развивался в трудах Г. Айзенка, Дж. Гилфорда, О. Конта, Г. Олпорта, и др., а также изучался российскими исследователями М.И. Бобневой и В.Н. Куницыной.

Исследование социального интеллекта и эффективности общения является важной теоретической задачей, решение которой позволило бы раскрыть их особенности, выявить его компоненты, описать взаимосвязь социального интеллекта и его составляющих с индивидуально-психологическими и социально-психологическими особенностями личности. Безусловно, социальный интеллект является важным фактором общественного развития, который в значительной мере определяет уровень личностного, профессионального, социального потенциала студентов. Именно девушкам и юношам предстоит самостоятельно определить свои профессиональные приоритеты, выбрать жизненную траекторию, осознать себя в качестве члена общества, понять себя и свои возможности наряду с

пониманием своего места и предназначения в жизни. Это сложный момент вступления в новую, «взрослую» жизнь, когда особое значение имеют особенности развития социального интеллекта и эффективности общения как одних из ведущих факторов, определяющих успешность человека, его социальную адаптивность и развитие лидерских качеств.

В результате диагностической процедуры было выявлено, что исследуемая выборка продемонстрировала наличие среднего и высокого уровня СИ. В ролевой позиции «Родителя» в общении среди студентов с высоким уровнем СИ больше студентов-психологов. Среди студентов со средним СИ больше предпочитают ролевую позицию «Взрослого» в общении. Ролевая позиция «Дитя» не выявлен в обеих группах. Ролевые позиции, когда показатели «Родителя» и «Взрослого» равны и преобладают показатели ролевой позиции «Дитя» выявлен только среди студентов с высоким уровнем СИ. Только в этой группе выявлена ролевая позиция, когда показатели «Родителя» ниже «Взрослого», а показатели «Взрослого» равны показателю «Дитя». То есть среди студентов с высоким уровнем более дифференцированно понимание значения ролевой позиции в общении, чем у студентов со средним уровнем СИ.

Среди студентов со средним уровнем СИ больше со средним уровнем самоконтроля в общении, а среди студентов с высоким уровнем СИ больше человек с высоким уровнем самоконтроля в общении. Низкий уровень самоконтроля не выявлен среди студентов-психологов со средним уровнем СИ.

Среди студентов с высоким уровнем СИ больше тех, у кого преобладает обоснованный негативизм. Также среди студентов-психологов с высоким уровнем СИ констатируется умеренное проявление открытой жестокости, что указывает на их открытые отрицательные резкие выводы о других людях. Негативная коммуникативная установка больше выражена среди студентов со средним уровнем СИ.

У студентов-психологов со средним уровнем СИ эмпатия обратно противоположно связана с ролевой позицией «Взрослый», а у студентов с высоким СИ эмпатия обратно противоположно связана с негативным опытом общения. Брюзжание напрямую сильно связано с негативным опытом общения. Негативная коммуникативная установка у студентов со средним уровнем СИ напрямую связана с завуалированной жесткостью и сильно связана с открытой жесткостью, а у студентов-психологов с высоким уровнем СИ она связана напрямую с ролевой позицией «Взрослый», открытой жесткостью, брюзжанием и негативным опытом общения.

У студентов с высоким уровнем СИ завуалированная жесткость сильно связана с ролевой позицией «Взрослый», открытой жесткостью, обоснованным негативизмом, а более слабая связь с брюзжанием. Открытая жесткость студентов напрямую связана с негативным опытом общения. Обоснованным негативизм напрямую связан с ролевой позицией «Взрослый» и более сильная связь с брюзжанием.

Таким образом, гипотеза нашего исследования нашла своё подтверждение, а именно: уровень развития социального интеллекта студентов-психологов определяет качественные характеристики общения (его эффективность): чем выше уровень социального интеллекта, тем больше проявляются такие характеристики эффективного общения, как: положительная коммуникативная установка, адекватный уровень самоконтроля (средний) и ролевая позиция «Взрослого».

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Альбрехт, К. Социальный интеллект. Наука о навыках успешного взаимодействия с окружающими/ К. Альбрехт. - М.: Бизнес Психологи, 2011. - 302 с.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебное пособие/ Г.М. Андреевна. – М., 2010. – 415 с.
3. Андриенко, Е.В. Социальная психология/ Е.В. Андриенко. - М.: Издательский дом «Академия», 2010. – 312 с.
4. Баблюян, Н.В. Социальный интеллект российской студенческой молодежи. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук/ Н.В. Баблюян. – Ростов н/Д. 2012 г. – 30 с.
5. Байков, Ю.Н. Диагностика социальной компетентности: результаты апробации диагностического комплекса / Ю.Н. Байков, Д.Е. Егоров // Журнал прикладной психологии. – 2002. – № 6. – С. 12–24.
6. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2013. - 368 с.
7. Басов, Н. Ф. Социальный педагог. Введение в профессию/ Н.Ф. Басов, В.М. Басова, А.Н. Кравченко. – М.: Академия, 2007. - 256 с.
8. Баширов, А.Ф. Социальный интеллект как фактор успешной профессиональной деятельности военного психолога: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19. 00. 05. / А.Ф. Баширов. – М., 2006. – 67 с.
9. Белякова, С.А. Роль социального интеллекта в осуществлении профессиональной педагогической деятельности / С.А. Белякова // Материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов, магистров, аспирантов и молодых ученых с международным участием, посвященной 70-летию со Дня Победы в Великой Отечественной Войне. - Тверь: Твер. гос. ун-т, 2015. - С. 18-25.

10. Библер, В.С. Мышление как творчество: введение в логику мысленного диалога / В.С.Библер. – М.: Медиа, 2012. – 199 с.
11. Бобнева, М.И. Психологические механизмы регуляции социального поведения/ М.И. Бобнева. - М.: Наука, — 1979. — 339 с.
12. Бодалев, А.А. Личность и общение/ А.А. Бодалев // Избранные психологические труды. – М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 328 с.
13. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебное пособие / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 327 с.
14. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учебное пособие / Г.В. Бороздина. - М.: НИЦ ИНФРА-М., 2013. - 295 с.
15. Бороздина, Г.В. Психология общения: учебное пособие / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
16. Василик, М.А. Основы Теории Коммуникации/ М.А. Василик - М.: Гардарики, 2003. – 15 с.
17. Вертгеймер, М. Продуктивное мышление/ М.Вертгеймер; пер. с англ.; под ред. С.Ф.Горбова, В.П.Зинченко; вступ. ст. В.П. Зинченко. — М.: Оникс, 2012. — 336 с.
18. Водяха, С.А. Взаимосвязь креативной идентичности и психологического благополучия студентов / С.А. Водяха //Педагогическое образование в России. – 2014. – 88 с.
19. Выготский, Л.С. Мышление и речь /Л.С. Выготский. – М.: АСТ, 2011. — 637 с.
20. Геранюшкина, Г.П. Социальный интеллект: методики оценки и развития: монография / Г.П. Геранюшкина. - Иркутск: Байкал. гос. ун-т экономики и права, 2003. - 250 с.
21. Граудина, Л.К. Культура русской речи и эффективность общения/ Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. – М.: Наука, 1996. – С. 47 - 48.

22. Гуревич, П.С. Психология/ П.С. Гуревич. - М.: Юнити, 2012. - 320 с.
23. Джемс, У. Мышление / У.Джемс // Хрестоматия по психологии: психология мышления, сост. Ю.Б.Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2008. – 67 с.
24. Дик, У. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки/ У. Дик. - Харьков: Гуманитарный центр, 2007. - 188 с.
25. Дункер, К. Хрестоматия по психологии: психология мышления / К. Дункер; сост. Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2008. – С. 22-31.
26. Емельянов, Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение/ Ю.Н. Емельянов. - Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. - 168 с.
27. Ерофеев, В.К. Развитие социального интеллекта как средство улучшения адаптации студентов колледжа/ В.К. Ерофеев //Педагогика и психология. -№ 2, 2014. - 54 с.
28. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
29. Зайцев, А. Социальный конфликт/ А. Зайцев. – М.: Академия, 2001. - 464 с.
30. Ивенских, И.В. Психологическая модель социальной одаренности менеджера/ И.В. Ивенских, Ю.Н Байков // Сибирский психологический журнал, № 36- 2010. – 79 с.
31. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
32. Исаева, И.Ю. Досуговая педагогика: учеб. пособие / И.Ю. Исаева. — М.: Флинта: НОУ ВПО «МПСИ», 2010. — 200 с.
33. Келасьев, В.Н. Интегративная концепция человека/ В.Н. Келасьев. – СПб.: Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 1992. – 46 с.



34. Князева, Н.Н. Изучение социального интеллекта у школьников и студентов/ Н.Н. Князева. – Самара: Юбилейная международная научно-практич. конф., посвященная 200-летию Д.П. Ознобишина, 2004. – С. 90-91.
35. Козырев, В.И. Социальный интеллект как фактор управления организацией/ В.И. Козырев. – Ярославль, 2015. – 46 с.
36. Колмогорова, Л.С. Актуальные вопросы педагогики и психологии образования 2012. Материалы международной научно-практической конференции молодых ученых, магистрантов, студентов, Барнаул, 2012. / Л.С. Колмогорова, Е.В. Некрасова, Б.А. Сосновский. - Барнаул.: АлтГПА, 2012. - 381 с.
37. Кондратьев, М.Ю. Социальный психолог в общеобразовательном учреждении; ПЕР СЭ/ М.Ю. Кондратьев. – М., 2017. - 224 с.
38. Коноваленко, М.Ю. Психология общения: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 468 с.
39. Коноваленко, М.Ю. Психология общения: учебное пособие/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 468 с.
40. Коровина, Т.Ю. Развитие социального интеллекта - важная задача профессиональной подготовки специалиста социальной работы/ Т.Ю. Коровина, О.Ю. Павлова// Автореферат диссертации на соискание. - Казань, 2009. – 11 с.
41. Корягина, Н.А. Психология общения: учебное пособие / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 440 с.
42. Крайг, Г. Психология развития 9-е изд. / Г. Крайг, Д. Бокум. - СПб.: Питер, 2011. — 940 с.
43. Кулагина, И.Ю. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека. Учебное пособие для студентов ВУЗ/ И.Ю. Кулагина. - М.: ТЦ Сфера, 2005. – 35 с.
44. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебное пособие / В.Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

45. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. - М.: Добрая книга, 2016. - 384 с.
46. Леонтьев, А.А. Психология общения/ А.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 1999. – С. 56 - 57.
47. Лушинская, О.В. Моделирование профессиональной личности в дискурсе инструкций к учебным заданиям // Моделирование эффективной речевой коммуникации в контексте академического и профессионально ориентированного взаимодействия [Электронный ресурс]: сб. науч. статей/ Под общ. ред. О.В. Лушинской, Е.В. Савич. - Минск: БГУ, 2015. - С. 111-139.
48. Михайлова, Е.С. Диагностика социального интеллекта. Методическое руководство/ Е.С. Михайлова; тест Дж. Гилфорда и М. Салливена. – СПб.: ИМАТОН, 2006. – 56 с.
49. Панферов, В. Н. Психология общения/ В.Н. Панферов // Вопросы философии. - 1971. № 7. С. 126-127.
50. Подласый, И.П. Педагогика. Новый курс: учебное пособие / И.П. Подласый. - М.: ВЛАДОС, 1999. – 10 с.
51. Психология: учебное пособие /под ред. В.М. Дружинина. – СПб: Питер Ком, 2010. – 561 с.
52. Райс Ф. Психология подросткового и юношеского возраста /Ф. Райс, К. Долджин. - СПб.: Питер, 2011. - 816 с.
53. Ростовых, Д.А. Социальный интеллект как фактор общественного развития в условиях информатизации. Автореферат диссертации соискание ученой степени кандидата философских наук. - М., 2007. – 27 с.
54. Ростопшин П. Психология и педагогика/ П. Ростопшин. – М.: ПРИОР, 2000. – 96 с.
55. Рубинштейн, С.Л. О природе мышления и его составе / С.Л. Рубинштейн. – М.: АСТ, 2008. – С. 49-55.

56. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. - СПб.: Питер, 2008. – 713 с.
57. Савенков, А.И. Педагогическая психология: учебное пособие / А.И. Савенков. – М.: Издательский центр «Академия». - 2009. – 416 с.
58. Савенков, А.И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы жизненного успеха / А.И. Савенков // Методологический семинар 2006 -№1(6). – С. 30-38.
59. Саутина, Е.С. Психолого-педагогические условия развития социального интеллекта студентов-психологов: автореф. дис. ... канд. психол. наук/ Е.С. Саутина. - Тамбов, 2008. - 24 с.
60. Смирнов, А.А. Избранные психологические труды/ А.А. Смирнов. - М.: Педагогика, 2007. – 344 с.
61. Спиридонов, В.Ф. Закономерности онтогенетического развития продуктивного мышления / В.Ф.Спиридонов; сост. Ю.Б. Гиппенрейтер. // Хрестоматия по психологии: психология мышления. – М.: АСТ, 2008. – С. 450 - 460.
62. Субири, Х. Чувствующий интеллект. Часть 1. Интеллект и реальность/ Х. Субири. – М.: Институт философии, теологии и истории св. Фомы, 2007. - 304 с.
63. Тихомиров, О.К. Психология мышления/ О.К. Тихомиров. – М.: Изд. Моск. ун-та, 2004. – 272 с.
64. Ушаков, Д.В. Психология интеллекта и одаренности / Д.В. Ушаков. - М.: Изд-во Институт психологии РАН, 2011. – 464 с.
65. Федоренко, А.В. Влияние социального интеллекта на процесс адаптации будущих педагогов-психологов и его развитие во время обучения в ВУЗе/ А.В. Федоренко. - Вестник Военного университета. - 2011. № 3 (27). С. 53 - 56.
66. Федоренко, А.В. Развитие социального интеллекта будущих педагогов-психологов как фактор их адаптации к учебно-профессиональной деятельности/ А.В. Федоренко. – СПб.: Вестник СПбГУ. - 2011. Вып. 4. – 8 с.

67. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.
68. Шептенко, П. А. Введение в специальность "Социальный педагог" / П.А. Шептенко. – М.: Флинта, МПСИ, 2008. - 160 с.
69. Южанинова, А.Л. К проблеме диагностики социального интеллекта личности / А.Л. Южанинова. – Саратов: издательство Саратовского университета, 1984. – 215 с.
70. Яacobсон, Р.О. Речевая коммуникация. Язык в отношении к другим системам коммуникации / Р.О. Яacobсон // Избранные работы. – М.: Прогресс, 1985. – 135 с.
71. Ясюкова, Л.А. Социальный интеллект детей и подростков/ Л.А. Ясюкова, О.В. Белавина. – Институт психологии РАН. – 2017. – 85 с.
72. Carnegie, D. How to Win Friends and Influence People/ D. Carnegie. - United States: Simon and Schuster, 1936. – 34 с.
73. Thorndike, E.L. Intelligence and its uses/ E.L. Thorndike. - Harper's Magazine, 1920. — № 140. — С. 227 - 235.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### Опросник «Социальный интеллект» (модификация методики Холла)

Цель: Методика состоит из 30 утверждений и позволяет выявить слагаемые социального интеллекта, который является важнейшим условием полноценного профессионального и личностного развития человека («Самосознание», «Саморегуляция», «Эмпатия», «Коммуникабельность», «Самотивация»). Достоверность методики зависит от уровня самооценки и самопонимания.

**Инструкция.** Если высказывание отражает ваше отношение к себе, людям и событиям — поставьте в клетке с его номером плюс, если не отражает — минус.

1	6	11	16	21	26
2	7	12	17	22	27
3	8	13	18	23	28
4	9	14	19	24	29
5	10	15	20	25	30

1. Для меня дороги как отрицательные, так и положительные эмоции в своей жизни.
2. Когда я испытываю давление со стороны, то обычно сопротивляюсь.
3. Я обычно терпеливо выслушиваю других людей, иногда в ущерб своим интересам.
4. В общественных местах или транспорте я с интересом рассматриваю незнакомых людей.
5. Когда я занимаюсь любимым делом, все остальное отходит на второй план.
6. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что мне нужно изменить в своей жизни.
7. Я отслеживаю свои эмоциональные реакции.
8. Мне легко понять переживания даже незнакомых людей.
9. Мне нравится работа, связанная с интенсивным общением.
10. Я не могу успокоиться, пока не доведу свою работу до совершенства.
11. Мне интересно наблюдать изменение своего эмоционального состояния.
12. Если меня что-то расстроило, я быстро прихожу в себя.
13. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они их стараются скрыть.
14. Мне нетрудно попросить незнакомое человека о помощи.
15. Когда я берусь за новое дело, я не сомневаюсь в его успехе.
16. Когда есть время, я обращаюсь к своим переживаниям, чтобы понять их причину.
17. Я не застреваю на отрицательных эмоциях.
18. Я чувствую настроение человека по выражению его лица.
19. Обычно я чувствую себя комфортно даже в компании незнакомых людей.
20. Профессиональная успешность во многом зависит от отношения человека к своей работе.
21. Знание своих истинных чувств необходимо мне для поддержания «хорошей формы».
22. Я обычно быстро прихожу в себя после неожиданного огорчения.
23. Я замечаю зависимость своего настроения от настроения окружающих меня людей.
24. В долгой дороге мне интереснее общаться с попутчиками, чем читать книгу.
25. Препятствия на пути к цели делают меня сильнее.
26. Люди, осознающие свои чувства, лучше управляют своей жизнью.
27. Я могу влиять на свое настроение.

28. Я обычно внимательно отношусь к просьбам незнакомых людей о помощи.

29. У меня много друзей, которые всегда поддержат меня в сложной ситуации.

30. Я хотел (а) бы работать не только из-за денег.

*Подсчитайте число плюсов в каждой строке и запишите полученные числа в последних строчках.*

**Интерпретация результатов:**

Первая строка — «Самосознание», вторая — «Саморегуляция», третья — «Эмпатия», четвертая — «Навыки взаимодействия», пятая — «Самотивация».

**Обработка теста** заключается в подсчете плюсов в каждой строке: 0–2 балла — низкий уровень; 3–4 — средний уровень; 5–6 — высокий уровень выраженности качества.

*Самосознание* — способность осознавать свои эмоции, мотивы и потребности.

Высокий (5–6) уровень самосознания означает способность осознания своих эмоций, мотивов и потребностей, дающую возможность прогнозировать успешность в профессиях, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Средний (3–4) уровень самосознания означает недостаточно сформированную способность осознания своих эмоций, мотивов и потребностей, затрудняющую профессиональное и личностное развития.

Низкий (0–2 балла) уровень самосознания означает несформированную способность осознания своих эмоций, мотивов и потребностей, осложняющую работу, связанную с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

*Саморегуляция* — способность управлять своими эмоциями.

Высокий (5–6) уровень самоконтроля позволяет людям контролировать свое эмоциональное состояние, что является профессионально важным качеством в профессиях, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Средний (3–4) уровень самоконтроля означает недостаточную способность управлять своими эмоциями, затрудняющую профессиональную и социальную адаптацию человека.

Низкий (0–2 балла) уровень самоконтроля может проявляться в виде эмоциональной неустойчивости, тревожности, утомляемости, осложняя профессиональную деятельность, связанную с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

*Эмпатия* — умение ставить себя на место другого, учитывать в процессе принятия решений чувства и эмоции других людей.

Высокий (5–6) уровень эмпатии является профессионально важным качеством для профессий, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Средний (3–4) уровень эмпатии может осложнять профессиональную деятельность в сферах, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Низкий (0–2) уровень эмпатии свидетельствует о слабой способности понимать чувства, мотивы и потребности других людей и может препятствовать эффективному выполнению работы, связанной с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

*Навыки взаимодействия* — доброжелательный интерес к людям, готовность к сотрудничеству.

Высокий (5–6) уровень способствует эффективному взаимодействию с другими людьми и является профессионально важным качеством для профессий, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Средний (3–4) уровень может осложнять деятельность, связанную с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Низкий (0–2) уровень затрудняет работу, связанную с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

*Самомотивация* — способность ставить перед собой цели и достигать их.

Высокий (5–6) уровень самомотивации способствует достижению поставленных целей и позволяет прогнозировать профессиональную успешность в различных сферах.

Средний (3–4) уровень самомотивации может осложнять профессиональную деятельность.

Низкий (0–2) уровень самомотивации может негативно влиять на профессиональную успешность в различных сферах.



### Тест: Трансактный анализ общения Э. Берна

**Трансактный анализ общения** - Направление психологии, основанное Эриком Берном (США, 1955 г.). В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет "в порядке" тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность. Трансакция это действие (акция) , направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

**Цель:** Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

Родительское (Родитель - Р) , которое подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

Взрослое (Взрослый - В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличии от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

Детское (Дитя - Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.) , приспособляющееся детское Я (приспособляющийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.) , возражающее детское Я.

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение.

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания

Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"

Взрослый		Собирает и дает информацию, оценит вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"

Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Психотерапия, по Э.Берну, должна осуществляться именно в этом направлении: "оживлять" подавленное Я-состояние или обучать актуализации определенного Я-состояния в тех случаях, когда это необходимо для гармоничного общения.

Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

Для того, чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, можно воспользоваться следующим тестом (оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10).

	Высказывание	Личная оценка высказывания
	Мне порой не хватает выдержки	
	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	
	Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	
	Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	
	Меня проведи нелегко	
	Мне бы понравилось быть воспитателем	
	Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому	
	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	
	Каждый должен выполнять свой долг	
0	Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	
1	Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	
	Младшее поколение должно учиться у старших, как ему	

2	следует жить	
3	Я, как и многие люди, бываю обидчив	
4	Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	
5	Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	
6	Я – увлекающийся человек	
7	Мой основной критерий оценки человека – объективность	
8	Мои взгляды непоколебимы	
9	Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать	
0	Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	
1	Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	

#### Обработка результатов

Я-состояние	Суммируемые строки	Сумма баллов
"Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	
"Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	
"Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	

#### Интерпретация полученных результатов:

**Трансакция** — единица акта общения, в течение которой собеседники, находящиеся в одном из трёх состояний «Я», обмениваются парой реплик.

В данной методике использована теория и терминология Эрика Берна согласно которой, обращаясь к другому человеку, мы обычно выбираем себе и собеседнику одно из трёх возможных состояний «Я»: *родителя, взрослого* или *дитя*.

**Родитель** — назидательный, самоуверенно-агрессивный, в общении выбирает позицию «пристройка сверху», мотивация поведения выражена словом «надо», поведенческие реакции — учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает.

**Взрослый** — рациональный, корректный, сдержанный, в общении выбирает позицию «пристройка рядом», мотивация поведения выражена словами «хочу потому, что надо», поведенческие реакции — трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой.

**Дитя** — эмоциональный, неуверенный, подчиняемый, в общении выбирает позицию «пристройка снизу», мотивация поведения выражена словами «хочу», поведенческие реакции — капризничает, упрямится, творит, протестует.

Поставьте рядом с каждой строкой соответствующий ей символ. Со строкой «I» — «Д», что означает позицию «дитя». Со строкой «II» — «В», что означает позицию «взрослый». Со строкой «III» — «Р», что означает позицию «родитель». Расположите соответствующие символы в порядке убывания.

Если у Вас получилась формула **ВДР**, то значит, что Вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственным, не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь.

Они помогут Вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит **Р**. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору — словом, всем, кто имеет дело с людьми.

Сочетание **РДВ** порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чём не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет серьёзных поводов для уныния. Если Вас не привлекает организаторская работа, работа с людьми, то нет особой сложности. Если же нет, и Вы захотите передвинуть своё **Р** на второе или даже третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами.

**Д** во главе формулы — вполне приемлемый вариант для научной работы или для творчества. Но детская непосредственность хороша до определённых пределов. Если она начинает мешать делу, то значит, что пора взять под контроль эмоции.

### Тест: Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)

**Цель:** с помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми.

**Инструкция:** внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените, как верное или неверное для себя. Верное — обозначьте буквой В, а неверное — буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

**Оценка результатов:** по одному баллу начисляется ответ "Н" за 1, 5, 7 вопросы и за ответ "В" — на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

*0—3 балла* показывает низкий коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас "неудобным" по причине вашей прямолинейности.

*4—6 баллов* говорит о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

*7—10 баллов* указывает на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

### Методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко

**Цель:** данная методика предназначена для выявления прежде всего негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям. К таким видам установок относятся: завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них; открытая жестокость в отношениях к людям; брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. Кроме этого, методика позволяет выявить обоснованный негативизм в суждениях о людях и негативный личный опыт общения с окружающими.

#### ИНСТРУКЦИЯ

Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем по ходу дальнейших наших пояснений обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни.

#### ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь дело-вые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но по сути они иные.
16. Я очень доверчивый человек.
17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.
19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.
20. Воспитанность в моем окружении — редкое качество.
21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.
22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
23. Люди, как правило, безынициативны в работе.
24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.
25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге.

#### Обработка и интерпретация результатов

##### Признаки негативной установки

1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них. О завуалированной жестокости в отношениях к людям свидетельствуют следующие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант): 1 — да (3), 6 — да (3), 11 — да (7), 16 — нет (3), 21 — нет (4).

Максимально можно набрать 20 баллов. Чем больше баллов, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям.

2. Открытая жестокость в отношениях к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жестокости следует судить по таким вопросам из опросника: 2 — да (9), 7 — да (8), 12 — да (10), 17 — да (10), 22 — да (8).

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 — да (1), 8 — да (1), 13 — нет (1), 18 — да (1), 23 — да (1). Максимальное число баллов — 5.

4. Брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из опросника: 4 — да (2), 9 — да (2), 14 — да (2), 19 — да (2), 24 — да (2). Максимальное количество баллов — 10.

5. Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы: 5 — да (5), 10 — да (5), 15 — да (5), 20 — да (4), 25 — да (1). Максимальное количество баллов — 20.

Для просчета показателя негативной коммуникативной установки необходимо просчитать полученный суммарный балл.

#### **Негативная коммуникативная установка**

Показатели	Максимум баллов	Вами полученные баллы	Процент от максимума баллов
Завуалированная жестокость	20		
Открытая жестокость	45		
Обоснованный негативизм	5		
Брюзжание	10		
Негативный опыт общения	20		
Всего:	100		

Если балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая, по всей вероятности, неблагоприятно сказывается на самочувствии партнеров.

Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера.

Проблемы появятся даже в том случае, если индивид старается тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на

работе. Дело в том, что, когда он заставляет себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой: рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы: в семье, в общении с друзьями или в общественных местах, что тоже малоприятно.



**Сводная таблица результатов исследования по опроснику «Социальный интеллект» (модификация методики Холла)**

№	Пол, возраст	Социальный интеллект				
		Самосознание	Саморегуляция	Эмпатия	Навыки взаимодействия	Самомотивация
1.	Ж, 18	5	3	6	4	6
2.	Ж, 19	5	4	6	4	3
3.	Ж, 18	6	3	5	3	4
4.	Ж, 19	6	2	5	3	4
5.	Ж, 18	6	1	4	2	4
6.	Ж, 18	3	4	3	2	4
7.	Ж, 19	5	5	5	2	5
8.	Ж, 17	5	3	6	0	3
9.	Ж, 21	6	1	6	2	3
10.	Ж, 18	3	2	3	3	5
11.	Ж, 17	6	3	3	4	4
12.	Ж, 19	6	6	6	6	6
13.	Ж, 18	6	4	6	5	6
14.	Ж, 18	6	6	5	3	5
15.	Ж, 18	5	4	4	4	5
16.	Ж, 18	6	5	6	6	6
17.	Ж, 20	6	3	5	1	4
18.	Ж, 17	2	2	6	4	3
19.	Ж, 17	4	5	5	1	6
20.	Ж, 18	6	3	4	3	2
21.	Ж, 18	6	5	6	2	5
22.	Ж, 18	5	3	5	5	4
23.	Ж, 20	6	4	5	3	6
24.	Ж, 19	3	1	5	2	5
25.	Ж, 18	4	4	6	5	4
26.	Ж, 18	5	4	6	2	4
27.	Ж, 17	5	5	4	5	4
28.	Ж, 19	5	5	4	1	5
29.	Ж, 17	4	4	5	4	3
30.	Ж, 18	5	6	4	4	4
31.	М, 18	3	3	5	2	4
32.	М, 18	5	6	3	5	6
33.	М, 21	2	5	4	4	5
34.	М, 20	6	6	5	3	5

**Сводная таблица результатов исследования по тесту: Трансактный анализ  
общения (Э. Берн)**

№	Пол, возраст	Трансактный анализ общения		
		Р	В	Д
1.	Ж, 18	50	50	20
2.	Ж, 19	51	51	10
3.	Ж, 18	60	53	52
4.	Ж, 19	15	23	19
5.	Ж, 18	51	43	14
6.	Ж, 18	39	44	35
7.	Ж, 19	38	44	36
8.	Ж, 17	50	36	39
9.	Ж, 21	36	38	21
10.	Ж, 18	35	56	21
11.	Ж, 17	49	51	20
12.	Ж, 19	34	53	46
13.	Ж, 18	35	43	26
14.	Ж, 18	34	37	27
15.	Ж, 18	45	45	26
16.	Ж, 18	43	41	38
17.	Ж, 20	34	45	29
18.	Ж, 17	37	33	26
19.	Ж, 17	37	40	29
20.	Ж, 18	40	50	5
21.	Ж, 18	38	63	37
22.	Ж, 18	31	57	21
23.	Ж, 20	41	55	55
24.	Ж, 19	51	55	23
25.	Ж, 18	40	38	15
26.	Ж, 18	42	41	23
27.	Ж, 17	44	49	31
28.	Ж, 19	42	48	38
29.	Ж, 17	54	41	27
30.	Ж, 18	40	52	29
31.	М, 18	39	40	12
32.	М, 18	41	48	21
33.	М, 21	35	57	39
34.	М, 20	50	50	33

**Сводная таблица результатов исследования по тесту: Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)**

№	Пол, возраст	Самоконтроль в общении
1.	Ж, 18	10
2.	Ж, 19	6
3.	Ж, 18	8
4.	Ж, 19	4
5.	Ж, 18	5
6.	Ж, 18	6
7.	Ж, 19	5
8.	Ж, 17	4
9.	Ж, 21	5
10.	Ж, 18	4
11.	Ж, 17	7
12.	Ж, 19	5
13.	Ж, 18	9
14.	Ж, 18	7
15.	Ж, 18	7
16.	Ж, 18	7
17.	Ж, 20	7
18.	Ж, 17	8
19.	Ж, 17	6
20.	Ж, 18	5
21.	Ж, 18	9
22.	Ж, 18	6
23.	Ж, 20	7
24.	Ж, 19	6
25.	Ж, 18	7
26.	Ж, 18	3
27.	Ж, 17	8
28.	Ж, 19	4
29.	Ж, 17	8
30.	Ж, 18	8
31.	М, 18	8
32.	М, 18	5
33.	М, 21	3
34.	М, 20	7

**Сводная таблица результатов исследования по методике диагностика коммуникативной установки В. В. Бойко**

№	Пол, возраст	7.Коммуникативная установка					Всего
		Завуалированная жестокость	Открытая жестокость	Обоснованный негативизм	Брюзжание	Негативный опыт общения	
1.	Ж, 18	16	27	4	6	20	69
2.	Ж, 19	20	45	4	4	6	79
3.	Ж, 18	17	35	4	8	11	75
4.	Ж, 19	20	35	3	8	16	82
5.	Ж, 18	13	26	3	10	16	68
6.	Ж, 18	20	37	1	4	15	77
7.	Ж, 19	3	26	0	4	15	48
8.	Ж, 17	4	0	1	4	11	20
9.	Ж, 21	20	18	2	2	6	48
10.	Ж, 18	16	0	1	2	11	30
11.	Ж, 17	16	27	4	2	1	50
12.	Ж, 19	10	27	1	0	6	44
13.	Ж, 18	6	18	0	2	1	27
14.	Ж, 18	10	18	3	2	6	39
15.	Ж, 18	10	20	2	4	16	52
16.	Ж, 18	16	27	1	0	6	50
17.	Ж, 20	17	26	2	4	16	65
18.	Ж, 17	13	8	2	2	11	36
19.	Ж, 17	13	10	1	2	5	31
20.	Ж, 18	6	28	2	4	6	46
21.	Ж, 18	13	8	5	6	0	32
22.	Ж, 18	16	37	2	6	11	72
23.	Ж, 20	13	16	2	6	11	48
24.	Ж, 19	16	16	3	6	19	60
25.	Ж, 18	10	16	2	4	5	37
26.	Ж, 18	7	10	1	0	6	24
27.	Ж, 17	16	27	2	2	20	67
28.	Ж, 19	10	18	3	6	11	48
29.	Ж, 17	3	18	2	0	1	24
30.	Ж, 18	13	10	4	2	1	30
31.	М, 18	13	26	3	2	10	54
32.	М, 18	9	27	1	4	16	57
33.	М, 21	20	35	4	4	20	83
34.	М, 20	20	35	4	6	16	81

**Сводная таблица результатов исследования по тесту: Транзактный анализ  
общения со средним значением**

№	пол, возраст	родитель	взрослый	дитя	Ролевая позиция
1	Ж, 18	50	50	20	р=в>д
2	Ж, 19	51	51	10	р=в>д
3	Ж, 18	60	53	52	родитель
7	Ж, 19	38	44	36	взрослый
12	Ж, 19	34	53	46	взрослый
13	Ж, 18	35	43	26	взрослый
14	Ж, 18	34	37	27	взрослый
15	Ж, 18	45	45	26	р=в>д
16	Ж, 18	43	41	38	родитель
19	Ж, 17	37	40	29	взрослый
21	Ж, 18	38	63	37	взрослый
22	Ж, 18	31	57	21	взрослый
23	Ж, 20	41	55	55	р<в=д
25	Ж, 18	40	38	15	родитель
26	Ж, 18	42	41	23	родитель
27	Ж, 17	44	49	31	взрослый
28	Ж, 19	42	48	38	взрослый
29	Ж, 17	54	41	27	родитель
30	Ж, 18	40	52	29	взрослый
32	М, 18	41	48	21	родитель
33	М, 21	35	57	39	взрослый
34	М, 20	50	50	33	р=в>д
	среднее	42,04545	48	30,86364	

**Сводная таблица результатов исследования по методике диагностика коммуникативной установки В. В. Бойко со средним значением**

№	пол, возраст	Завуалированная жестокость	Открытая жестокость	Обоснованный негативизм	Брюзжание	Негативный опыт общения	общий балл	Негативная коммуникативная установка
1	Ж, 18	80	60	80	60	100	73	выраженная
2	Ж, 19	100	100	80	40	30	79	выраженная
3	Ж, 18	85	77,78	80	80	55	75	выраженная
7	Ж, 19	15	57,78	0	40	75	48	выраженная
12	Ж, 19	50	60	20	0	30	44	выраженная
13	Ж, 18	30	40	0	20	5	27	не выраженная
14	Ж, 18	50	40	60	20	30	39	выраженная
15	Ж, 18	50	44,44	40	40	80	52	выраженная
16	Ж, 18	80	60	20	0	30	50	выраженная
19	Ж, 17	65	22,22	20	20	25	31	не выраженная
21	Ж, 18	65	17,78	100	60	0	32	не выраженная
22	Ж, 18	80	82,22	40	60	55	72	выраженная
23	Ж, 20	65	35,56	40	60	55	48	выраженная
25	Ж, 18	50	35,56	40	40	25	37	выраженная
26	Ж, 18	35	22,22	20	0	30	24	не выраженная
27	Ж, 17	80	60	40	20	100	67	выраженная
28	Ж, 19	50	40	60	60	55	48	выраженная
29	Ж, 17	15	40	40	0	5	24	не выраженная
30	Ж, 18	65	22,22	80	20	5	30	не выраженная
32	М, 18	45	60	20	40	80	57	выраженная
33	М, 21	100	77,78	80	40	100	83	выраженная
34	М, 20	100	77,78	80	60	80	81	выраженная
	среднее	61,59091	51,51515	47,27273	35,45455	47,72727		

**Результаты математической обработки данных для студентов-психологов со средним  
уровнем социального интеллекта**

Таблица 10

**Общности (студенты со средним уровнем социального интеллекта) – факторный  
анализ**

	Начальные	Извлеченные
Самосознание	1,000	,916
Саморегуляция	1,000	,962
Эмпатия	1,000	,965
Навыки взаимодействия	1,000	,807
Самомотивация	1,000	,892
родитель	1,000	,923
взрослый	1,000	,881
дитя	1,000	,967
умениеслушать1	1,000	,938
умениеслушать2	1,000	,838
Самоконтроль в общении	1,000	,836
Отношение к вам людей	1,000	,874
Завуалированная жестокость	1,000	,825
Открытая жестокость	1,000	,947
Обоснованный негативизм	1,000	,965
Брюзжание	1,000	,891
Негативный опыт общения	1,000	,874
Негативная коммуникативная установка	1,000	,936
Метод выделения: Анализ главных компонент.		

Таблица 11

Общности (студенты с высоким уровнем социального интеллекта) – факторный анализ

	Начальные	Извлеченные
Самосознание	1,000	,700
Саморегуляция	1,000	,593
Эмпатия	1,000	,887
Навыки взаимодействия	1,000	,799
Самомотивация	1,000	,869
родитель	1,000	,728
взрослый	1,000	,784
дитя	1,000	,794
умениеслушать1	1,000	,791
умениеслушать2	1,000	,748
самоконтрольвобщении	1,000	,809
отношениелюдей	1,000	,834
Завуалированная жестокость	1,000	,832
Открытая жестокость	1,000	,886
Обоснованный негативизм	1,000	,932
Брюзжание	1,000	,788
Негативный опыт общения	1,000	,893
Негативная коммуникативная	1,000	,980
Метод выделения: Анализ главных компонент.		



## **Коррекционно-развивающая программа по развитию социального интеллекта у студентов для повышения эффективности общения**

Это тренинг, цель которого повышение уровня социального интеллекта, формирование навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, аргументировать и отстаивать свою позицию.

К социальному интеллекту отнесём:

- **Описание поведения**, т. е. сообщение о наблюдаемом без оценивания и без приписывания мотивов. Такая *обратная связь*, основанная на наблюдениях, вызывает наименьшую психологическую защиту и наибольшее желание изменить поведение.

- **Коммуникация чувств** — ясное сообщение о своем внутреннем состоянии, понимание и принятие своих и *чужих чувств*. Чувства выражаются телодвижениями, словами, поэтому легко ошибиться относительно эмоционального состояния другого человека. Мы часто передаем чувства в неявной форме или в форме оценки. Например: «Ты всегда всех задеваешь» — оценка человека. «Я чувствую себя обиженной, когда ты так говоришь» — выражение чувства. Чтобы тебя правильно поняли, лучше использовать при общении прямые определения: «Я чувствую смущение, огорчение, сожаление и т. п.».

- **Активное слушание** — умение внимательно слушать партнера и понимать его точку зрения.

- **Эмпатия** — адекватное восприятие того, что происходит во внутреннем мире другого человека.

- **Конфронтация** — действия, направленные на то, чтобы побудить другого человека осознать, проанализировать или изменить свое решение или поведение. В конфронтации заложены большие возможности пользы и вреда. Продуктивная конфронтация предполагает положительные отношения с человеком.

Помимо описанных выше занятий, студентам в их дальнейшей жизни будут необходимы навыки делового общения, такие, как:

- установление контакта;
- ориентация в проблеме;
- аргументация своей точки зрения, отстаивание своих интересов;
- навыки принятия решений, нахождение компромисса.

Тренинг состоит из двух частей:

1. Специальные упражнения, направленные на формирование отдельных коммуникативных умений и навыков делового общения.

2. Упражнения, в которых активизируются все умения.

### **Занятие 1 «Установление контакта»**

Цель - способствовать сплочению группы, формирование навыков установления контакта.

1. Приветствие. Представление ведущего. Знакомство с целями занятий, форма проведения ( что такое « тренинг», особенности формы общения в группе, в кругу).

Если работаем с новой группой, где участники не знакомы между собой проводим упражнение «Знакомство». По кругу называем свое имя и черту характера на первую букву своего имени.

2. Обсуждение правил. «Сегодня мы должны обсудить и принять правила, которым будем следовать работая в группе.»

Правила групповой работы:

1. Не опаздывать.
2. Не говорить друг о друге плохо, не «комментировать»
3. Не перебивать и слушать друг друга.
4. Подводить итоги после каждого занятия.

5. Не выносить сор из избы (обсуждаем только что происходит здесь и сейчас)
6. Быть откровенными в выражении чувств.( я чувствую, я думаю)
7. Быть активными в работе.
8. Поддерживать друг друга. (хорошее слово каждому участнику)

Озвучиваем правила, принимаем те, за которые проголосовало большинство участников.

**Теоретическая часть.** Для того чтобы установился хороший контакт, важно расположить собеседника к себе, вызвать его доверие, интерес к себе. Для этого у нас есть невербальные и вербальные средства. Невербальные - поза, улыбка, контакт глаз, организация пространства общения (дистанция). Вербальные — комплименты, «ритуальные» фразы (какая хорошая погода...), открытые вопросы, дающие возможность собеседнику ответить более полно.

«Золотое правило» общения гласит: «Относись к окружающим так, как ты бы хотел, чтобы относились к тебе» По сути, оно конечно очень простое, однако следовать ему может только тот, кто знает, почему он хочет того или иного отношения, тот, кто имеет опыт самопознания.

В результате наших занятий вы должны постараться овладеть навыками установления контакта и эффективного общения, научиться слушать себя и других, но и усвоить, что только благодаря тому, что мы умеем видеть в другом человеке равного себе, мы и существуем как общество.

**Упражнение «Невербальный контакт».** Один из участников (доброволец) выходит из комнаты. Когда он вернется, то должен определить, кто из участников готов вступить с ним в контакт. При этом все участники будут пользоваться только невербальными средствами. Группа в отсутствие водящего должна выбрать участника, который будет демонстрировать готовность вступить в контакт, остальные должны будут показывать нежелание этого делать.

Затем выбираются другие добровольцы. При этом количество участников. Желающих вступить в контакт, можно увеличивать – двое, трое и или все.

Опрос. «Легко ли было устанавливать контакт? Что помогло определить желающего общаться? Что вы чувствовали, когда понимали, что в общении с вами не заинтересованы?» При обсуждении упражнения следует обратить внимание на признаки, которые помогали определить готовность к вступлению в контакт.

Это упражнение позволяет отметить чувствительность, доброжелательность участников, средства невербального контакта.

**Упражнение «Пустой стул» .** Для проведения упражнения необходимо нечетное количество участников. Предварительно все рассчитываются на «первый-второй». Все вторые номера сидят на стульях, первые стоят за спинками стульев, оставшийся без пары участник стоит за спинкой свободного стула. Его задача – пригласить кого-нибудь из сидящих на свой стул. При этом он может пользоваться только невербальными средствами, говорить ничего нельзя. Все те, кто сидят на стульях, очень стараются выйти из-под контроля того, кто стоит за их спиной, и попасть на свободный стул. Задача тех. Кто стоит за спинками стульев – удержать своих «подопечных» - для этого надо успеть взять за плечи в тот момент, когда он собирается пересесть, но все время руки над ним держать нельзя.

Опрос. «Как вы приглашали кого-то на свой стул? Как понимали, что вас пригласили на стул? Что больше понравилось - стоять за стулом или сидеть на стуле?»

**Упражнение «Фигуры» (приложение 13)** (отработка навыка передавать и получать информацию, уточнять, задавать вопросы, пояснять). По очереди в парах один участник объясняет, что нужно рисовать, другой получает информацию, уточняет и рисует.

Опрос. «Что было легче - объяснять или рисовать? Какие трудности возникали, как справлялись?»

**Завершение занятия.** По кругу участники высказывают свои впечатления от занятия, что запомнилось, что понравилось, что нового узнали или поняли о себе.

## **Занятие 2 «Эмпатия»**

Цель – познакомить учащихся с понятием эмпатия, определить эмпатическую чувствительность и через активное выполнение упражнений развить эту способность.

**Упражнение «Комплимент».** «Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом. – вот что необходимо для приятного и продуктивного общения. Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом.»

В кругу каждый участник смотрит на своего соседа слева и думает, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится и как об этом сказать ему, т. е. сделать комплимент. Начинает любой, кто готов сказать приятные слова своему соседу. Все остальные внимательно слушают. Тот, кому сделан комплимент, должен поблагодарить в ответ, а затем сам сделать свой комплимент своему соседу слева. И так по кругу, пока все участники не скажут что-либо приятное соседу.

Необходимо настроить участников на тактичное отношение друг у другу, на развитие умения слушать и слышать говорящего, обращая внимание на его манеру устанавливать контакт ( как приветствовал своего соседа или забыл это сделать, смотрит в глаза или в сторону, как держит руки, как говорит и т. д)

«Итак, мы поприветствовали друг друга, настроились на продуктивную работу.»

**Теоретическая часть.** « Цель нашего занятия сегодня – познакомиться с понятием «эмпатия». Эмпатия - это адекватное представление о том, что происходит во внутреннем мире другого человека.

Одно из основных умений человека, которого мы называем общительным, заключается в способности читать мысли и чувства другого человека по глазам, по выражению лица, по позе и т. п. В какой мере эти способности развиты у вас? Давайте сегодня мы это узнаем.»

**Упражнение «Ассоциации»** Один из участников (доброволец) выходит из комнаты. Оставшиеся выбирают участника, которого они загадают. Водящий возвращается, и его задача – угадать загаданного человека. У него есть три попытки. Для того чтобы отгадать, водящий задает участникам вопросы : «Если бы это был цветок (животное, погода, мебель, одежда, машина, посуда, здание, цвет, фигура, насекомое и т. п.), то какой?» Участник, к которому обращается водящий, говорит свою ассоциацию. Например, «это нарцисс». Если водящий отгадывает, угаданный участник становится водящим.

В этой игре важно следить, чтобы все или многие участники группы могли попробовать себя в роли водящего или в роли загаданного участника.

Опрос. «Трудно ли было подобрать ассоциацию? Трудно ли было угадывать? Кому удавалось угадать, что помогло? Чьи ассоциации показались наиболее удачными?»

**Упражнение «Таможенники и контрабандисты»** Эта игра поможет сосредоточиться на проявлениях чувства тревоги, которые обычно трудно заметить: изменение голоса, дрожание, неуверенность движений, принужденная улыбка, общая напряженность.

Один человек играет роль контрабандиста, он выходит из комнаты и почти сразу же возвращается к остальным участникам (таможенникам). Всего он выходит из комнаты 5 раз и при одном возвращении (каком - он выбирает сам) у него под одеждой должен быть прикреплен конверт, содержащий небольшой предмет. Таможенники не имеют права обыскивать контрабандиста, они могут только задавать ему различные вопросы, Задача таможенников – догадаться, в какой из приходов у контрабандиста был спрятан конверт. Свои соображения таможенник записывает, при этом каждый может указать только два прихода, показавшиеся наиболее вероятными. Роль контрабандиста по очереди играют

несколько участников. По записям в таблицах легко выявить лучшего контрабандиста и таможенника.

Опрос. Лучший контрабандист и таможенник должны поделиться своими «тайнами»

**Завершение занятия.** По кругу участники высказывают свои впечатления от занятия, что запомнилось, что понравилось, что нового узнали или поняли о себе.

### **Занятие 3. «Я и другие вокруг меня»**

Цель – способствовать дальнейшему сплочению группы и углублению процессов самораскрытия, развитию умения самоанализа и преодоления психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению, с помощью активного игрового взаимодействия совершенствовать коммуникативные навыки.

#### **Упражнение «Нетрадиционное приветствие»**

«Человек живет в мире стереотипов. И это совсем неплохо! Они помогают ему экономить

Энергию для творчества и раздумий о смысле жизни. Но они и мешают, обедняя нашу жизнь и отношения с близкими людьми. Например, как вы приветствуете друг друга при встрече? Кто готов рассказать и показать традиционные способы, приемы, манеру приветствия?

Что вы при этом испытываете? Наверное, не очень много эмоций, так как это дело привычное. Вы всегда так здороваетесь. Теперь давайте попробуем испытать новые эмоции, а заодно и освоим нетрадиционные приветствия. Какие? Вы можете сами придумать их и показать всем. Кто хочет это сделать? Прошу. Для начала предлагаю несколько вариантов приветствия:

Ладонями, но только их тыльной стороной; стопами ног; коленями; плечами (правое плечо легонько касается левого плеча соседа, а затем наоборот); лбами (но очень осторожно)

Назовите ваши варианты. Мы готовы их попробовать.»

После окончания участники могут поделиться друг с другом и со всей группой своими ощущениями.

**Упражнение «Грани сходства»** «Давайте подумаем над тем, что же нас объединяет в этом мире. Таких разных, часто непонятных для других. Для этого нужно выбрать себе партнера и сесть рядом с ним, взяв при этом чистый лист бумаги и ручку. Напишите заголовок «Наше сходство» и поставьте двоеточие.

Посмотрите внимательно на человека, сидящего рядом с вами. Он не похож на вас. Другой характер, рост, цвет волос или глаз – очень много различий. И это естественно, ведь он Другой. Но сейчас подумайте о том, что вас объединяет, в чем сходство? Ведь оно есть. Только об этом нельзя спрашивать партнера. В течение 4-5 минут будем молча работать, заполняя листок под заголовком «Наше сходство», думая об этом человеке и о себе одновременно, ведь нельзя написать о сходстве, думая только о ком-то другом.

При этом постарайтесь написать не только о чисто физических или биографических признаках, по которым вы похожи друг на друга. Но поразмышляйте больше о психологических характеристиках, которые могут вас объединять. Что это может быть?

Вы оба общительны и добры? Или оба молчаливы и замкнуты?

Именно этот стиль рекомендуется для записей: мы оба добрые; тактичные; любим слушать музыку и т. д.

После того как вы закончите перечислять сходства, нужно обменяться списками, чтобы выразить свое согласие или несогласие с тем, что написал партнер. Если вы ничего не имеете против его записей, они остаются в списке. Если вас что-то не устраивает, вы просто вычеркиваете эту запись. Тем самым давая понять, что партнер ошибся. После взаимного анализа можете обсудить результаты работы, особенно если есть вычеркнутые записи.»

Во время выполнения работы можно включить легкую музыку. После выполнения упражнения следует провести обсуждение результатов и ощущений участников, давая возможность высказаться всем.

**Упражнение «Великий мастер»** Упражнение помогает участникам осознать сильные стороны своей личности.

«У каждого есть что-то, что он делает действительно хорошо, в чем он чувствует себя мастером, и это является его ресурсом в решении проблем. Каждый по кругу начинает со слов: «Я великий мастер...» - например, пеших прогулок, приготовления, заплетания косичек и т. п. , причем надо убедить в этом остальных участников. Ведущий спрашивает: «А есть ли в группе кто-нибудь, кто делает это лучше?» Следует дать каждому возможность найти в себе такие умения, чтобы вся группа согласилась, что человек в этом деле действительно великий мастер.

**Завершение занятия.** По кругу участники высказывают свои впечатления от занятия, что запомнилось, что понравилось, что нового узнали или поняли о себе.

#### **Занятие 4. «Мой психологический портрет»**

Цель – продолжить работу по самоанализу, способствовать углублению процессов самораскрытия.

**Упражнение «Поменяйтесь местами те, кто...»** Можно начать занятие «Приветствую тех, кто... (называем признак, по которому меняются местами большинство участников) Убираем один стул, водящий в кругу называет признак и когда все меняются местами он должен занять любой свободный стул. Тот, кому не досталось места становится новым водящим.

**Упражнение «Откровенно говоря» (приложение 14)** «Мы уже убедились, что в этой группе можно быть откровенным. Давайте еще раз попробуем пооткровенничать друг с другом. Пред вами в центре круга стопка карточек. Вы будете по очереди брать по одной карточке и сразу продолжать фразу. Начало, которое написано на ней. Ваше высказывание должно быть предельно искренним и откровенным».

**Упражнение «Психологический портрет»** « у каждого из нас свое восприятие различных предметов или явлений. Например, один, услышав слово «море», представляет себе пароход, а другой - пляж. Это явление получило название ассоциативного восприятия. Оно зависит от опыта, от характера, от интересов каждого человека. Запишите слова, которым вам нужно будет дать ассоциативное толкование в виде рисунка. На каждый рисунок отводится одна минута. Вот эти слова: дом, возмездие, работа, дружба, ужас, абракадабра, семья. Постарайтесь в рисунках выразить, какой смысл заключается для вас в каждом из этих слов»

После того как рисунки закончены, ведущий дает участникам следующую инструкцию «Поменяйтесь рисунками с соседом. Посмотрите их, сравните со своими. У похожих людей и рисунки похожи. Постарайтесь догадаться, в чем их «похожесть». Это очень трудное упражнение, но я вам помогу и немного подскажу.

Учтите, что если рисунки крупные, конкретные и ясные по смыслу, то у их автора натура практичная, надежная, основательная, но без фантазии.

Если рисунки скорее напоминают математические символы, но конкретные и ясные по смыслу, то тот, кто их рисовал, логичен, умеет управлять собой, но может быть несколько суховат.

Если в рисунках много фантазии и оригинальности, это говорит о творческих способностях, но и о трудностях в обыденной жизни. Вы ведь знаете, как трудно жить фантазерам.

Готово?

Сейчас мы с вами проведем небольшой конкурс на лучший психологический портрет. Каждый из вас попробует по рисунку составить психологический портрет соседа, а тот по десятибалльной шкале будет оценивать истинность описания. 10 баллов - 100% совпадений» «Подведем итоги упражнения, кто победитель?»

**Завершение занятия.** По кругу участники высказывают свои впечатления от занятия, что запомнилось, что понравилось, что нового узнали или поняли о себе.

### **Занятие 5 «Познание себя – познание других»**

Цель занятия – способствовать осознанию себя (своей личности), и учиться понимать других людей; завершить работу тренинговой группы, ответить на все вопросы, оказать необходимую психологическую поддержку и настроить на будущее.

**Настроимся на работу: «Я прошу вас каждого сказать о своем настроении сегодня.** Это может быть какая-то ассоциация (например «Мое настроение похоже на...») Или как прогноз погоды... Итак, каждый по кругу. Спасибо.»

«Сегодня я предлагаю выполнить завершающее упражнение для развития способности к эмпатии, а также развить способности к самопознанию, самоанализу и пониманию других людей.

Каждый день вы встречаетесь и общаетесь с очень большим количеством разных людей. Скажите каждый по кругу, какие ваши личные качества вам помогают в общении, понимать других людей, устанавливать контакт, вести беседу. Старайтесь не повторяться... Знаете, если еще добавит наблюдательность, умение слушать, сопереживать, понимать проблемы и интересы других людей, то вы практически описали профессиональные качества психолога. И сегодня я хочу предложить вам **попробовать себя в этой профессии.**

**На листочках напишите свое имя, фамилию и ответы на вопросы:**

1. Какие 3 предмета я взял бы с собой на необитаемый остров?
2. Если бы колдун превратил меня в животное, то в какое?
3. Моя любимая пословица или поговорка –
4. Когда меня хвалят я ....

Ответы собираем, нумеруем, зачитываем. Каждый участник отмечает номер листка и свое мнение о том, чей это ответ. Когда будут прочитаны все ответы, зачитываются имена написавших.

**Обсуждение (каждый по кругу)**

«Попробуйте проанализировать себя, выскажитесь желающие, ответив на вопросы: Всех ли ты угадал? Сколько совпадений? С чем связана успешность (степень знакомства или способность чувствовать другого человека)?

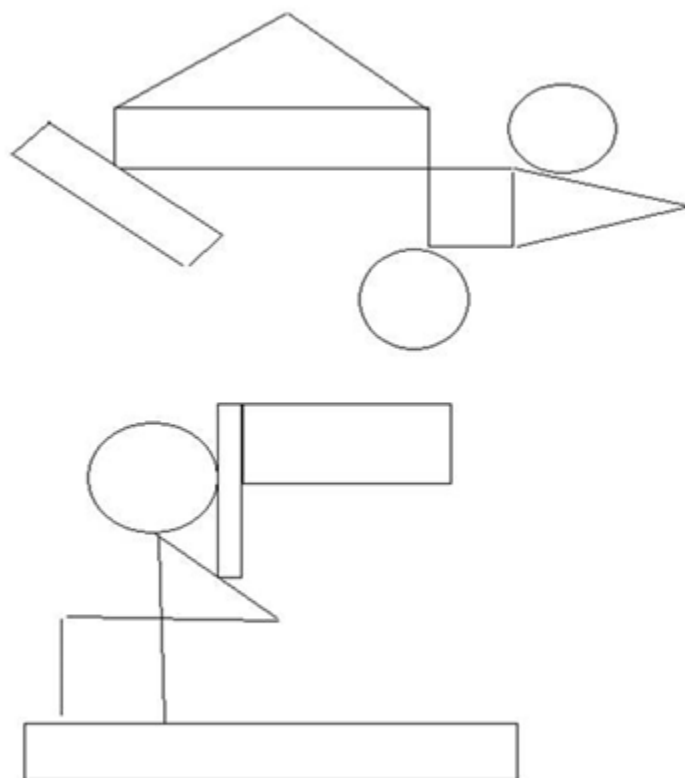
Когда отвечал на вопросы какое было желание - стремление закрыться, ответить сухо и коротко или было желание выразить себя, свой внутренний мир, ощущения?»

Опрос. По кругу участники высказывают свои впечатления от занятия, что запомнилось, что понравилось, что нового узнали или поняли о себе и о других участниках.

**Позитивное окончание занятий. Упражнение «Подарки».** «У вас есть возможность подарить или пожелать своему соседу справа все что хотите, нет никаких ограничений, подумайте минутку и подарите свой подарок или пожелание соседу справа, по очереди по кругу».

**«Спасибо за занятия, мне было приятно с вами общаться!»**

Упражнение «Фигуры»



**Упражнение «Откровенно говоря»**

Мой самый большой страх – это...  
Я не доверяю людям, которые...  
Я сержусь, когда кто-то...  
Я в самом деле очень не люблю в себе...  
Я печалюсь когда...  
Я хотел бы, чтобы мои родители знали...  
Я хотел бы, чтобы тот, на ком я женюсь (за кого выйду замуж), была (был)...  
Когда мне нравится кто-то, кому я не нравлюсь ...  
Самое трудное в том, чтобы быть мужчиной (женщиной)-это...  
Главная причина, по которой мне нравится быть в этом классе, - это...  
Мое самое страшное воспоминание...  
В собственном характере мне больше всего нравится...  
В этом классе я чувствую себя наиболее комфортно с ..., потому что...  
Когда кто-то, кто мне нравится, не соглашается со мной, я ...  
Когда мне не нравится кто-то, кому нравлюсь я, я...  
Мне нравится...  
Самое счастливое время...  
В школе я...  
Мне не удалось ...  
Мне нужно...  
Я лучший, когда...  
Я ненавижу...  
Я не могу понять, почему...  
Самое лучшее, что могло бы произойти со мной,- это...  
Труднее всего мне...  
Когда я настаиваю на своем, люди...  
Больше всего от других людей мне необходимы...  
Если бы я мог изменить в себе что-то одно, я бы ...  
В людях мне больше всего нравится....., потому что.....  
Когда я иду в школу...  
Я скучаю, когда...  
Мне очень трудно забыть...  
Я до сих пор не знаю...  
Мне радостно, когда...  
Мне очень хочется...  
Я думаю, что самое важное в жизни...