

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ КОММУНИКАЦИИ  
В СОВРЕМЕННЫХ МЕДИА**

Направление подготовки 42.03.05 Медиакоммуникации

Направленность: Медиакоммуникации и социальные технологии

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома  
2024

Рабочая программа дисциплины Психологические приемы коммуникации в современных медиа разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 42.03.05 Медиакоммуникации, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 527.

Разработал: Белякова Е.Н. зав. кафедрой медиакоммуникаций и туризма, к.филол.н., доцент

Рецензент: Сарафанов И.Д., главный редактор Интернет-портала ООО ИПО «Логос», генеральный директор АО «Взгляд» (44ТВ), член правления регионального отделения Союза журналистов Костромской области

**ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:**

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры № 2 от 17.10.2024 г.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

### Цель дисциплины:

Сформировать целостное представление о психологических особенностях коммуникации в медийной сфере деятельности и развить умение использовать коммуникативные приемы для повышения качества общения.

### Задачи:

- Формирование и развитие практических навыков общения в профессиональной коммуникации;
- Сформировать умение организовывать и вести диалог, т.е. вести себя таким образом, чтобы создать оптимальные условия, обеспечивающие получение необходимой информации. Это умение располагать к себе малознакомых людей и мотивировать их на коммуникацию, умение точно понимать суть сказанного, а также адекватно воспринимать недосказанное, наконец, умение ненавязчиво предлагать интересующие темы для обсуждения и при этом выстраивать логическую цепочку совместного рассуждения.
- Сформировать умение оценивать и контролировать психологические аспекты своего поведения в коммуникации. Нельзя забывать, что человек, способный дать нам информацию (потенциальный интервьюируемый), одновременно получает информацию от нас, и от того, какого рода информацию от нас он воспримет, напрямую зависит его решение: продолжать или не продолжать общение с нами. Потому специалист в сфере коммуникации, в первую очередь, должен обратить внимание на информативность собственного поведения.
- Профессионально-трудовое воспитание обучающихся посредством содержания дисциплины и актуальных воспитательных технологий.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### *Знать*

основные виды коммуникаций, принципы выстраивания различных коммуникативных моделей и факторы, влияющие на выстраивание и результативность коммуникации;

психологические приемы, способствующие повышению качества коммуникации;

### *Уметь*

вести диалог, создавая оптимальные психологические условия, обеспечивающие получение необходимой информации;

формировать контакты, необходимые для создания медиапродукта;

*Владеть* навыками выстраивания коммуникации, применяя различные психологические приемы и техники.

Освоить компетенции:

ПК-1. Способен участвовать в координации работы технических, управленческих, творческих подразделений организаций сферы медиа и их взаимодействий с внешней средой.

ПК-1.1. Знает основы структурирования медиаорганизаций и принципы

взаимодействия медиаорганизаций со внешней средой

ПК-1.2. Умеет координировать работу технических, управленческих, творческих подразделений медиаорганизаций

ПК-1.3. Владеет навыками выстраивания взаимодействия медиаорганизации со внешней средой

ПК-6 Способен подготовить материалы для выпуска программы (интервью, ток-шоу, круглые столы или теледебаты, выпуски новостей) и провести выпуск программы в соответствии с ее жанровыми требованиями и спецификой.

ПК-6.1. Осуществляет поиск, подбор будущих участников программы, выстраивает контакты с ними.

ПК-6.2. Обрабатывает/редактирует информацию, поступающую от ньюсмейкеров и корреспондентов.

ПК-6.3. Создает собственные материалы.

ПК-6.4. Осуществляет ведение программы (тематической рубрики, информационных лент ПК), проведение интервью, разносторонне используя коммуникативные навыки.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Данная учебная дисциплина входит в раздел «Б.1. Профессиональный цикл. Вариативная часть» ФГОС-3++ по направлению подготовки ВПО 42.03.05. – Медиакоммуникации. Она осваивается студентами в 6-7 семестрах.

Курс «Психологические приёмы коммуникации в современных медиа», являющийся важным звеном в системе профессиональной подготовки специалиста в медиасфере, дает целостное представление о психологических особенностях выстраивания коммуникативных моделей, а также факторах, влияющих на ведение и результативность медиакоммуникации.

Условно курс можно разделить на две части. Выявить особенности собственного поведения, отследить, как оно воспринимается другими людьми и сформировать новую модель поведения поможет *тренинг уверенного поведения*. А исследовать особенности информационного обмена в межличностном общении и обрести навыки владения коммуникативными техниками поможет *тренинг коммуникативной компетентности*.

Курс осваивается в форме лекций, практических (тренинговых) занятий, зачёта и экзамена.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах: «Основы теории коммуникации», «Основы медиакоммуникации», «Работа с источниками информации».

Изучение дисциплины является основой для преддипломной практики и успешной подготовки и защиты ВКР.

### 4. Объем дисциплины (модуля)

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	З/е, Ч.	6 сем.	7 сем.
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	2 з.е.	2

Общая трудоемкость в часах	144	72 часа	72
Аудиторные занятия в часах	64	32 часа	32
Лекции	32	16 ч.	16
Практические (лабораторные) занятия	32	16 ч.	16
Самостоятельная работа в часах	41,4	39,75 часа	1,65
Зачёт ИКР Экзамен	38,6	0,25+36	2,35
Вид итогового контроля (трудоемкость в зачетных единицах)		Зачёт	Экзамен

#### 4.2. Объем контактной работы

Виды учебных занятий	Количество часов
Лекции	32
Практические занятия	32
Лабораторные занятия	
Консультации	2
Зачет/зачеты ИКР	0,25
Экзамен/экзамены	0,35
Курсовые работы	
Всего	66,6

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

##### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Пр. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1.	Введение. Типы и виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры	4			11	15
2.	Уверенное поведение. Тренинг уверенного поведения	4	8		11	23
3.	Коммуникативная компетентность. Тренинг коммуникативной компетентности: Невербальное общение	8	8		16,75	32,75
	Зачет	0,25				
4.	Ролевое поведение. Тренинг коммуникативной компетентности: Вербальное общение	8	8		1,65	17,65 +36
5.	Правила и техники активного слушания.	4	4			8
6.	Техники ведения малого разговора.	4	4			8

	Заключение.					
	Экзамен	2,35				
	ИТОГО	32	32		39,75	144

## 5.2. Содержание

### Тема 1. Введение

Коммуникации в сфере медиа и требования, предъявляемые к ним. Предмет и задачи курса. Интервью как особый вид коммуникации. Ролевое поведение в коммуникации.

### Тема 2. Типы и виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.

Требования к психологической организации коммуникации. Классификации коммуникаций по целям, задачам, функциям, формам. Цели и задачи различных типов коммуникаций, требования к их подготовке. Коммуникативные барьеры. Основные принципы организации пространства при коммуникативном взаимодействии. Техники и приемы преодоления коммуникативных барьеров. Ролевое поведение в коммуникации.

### Тема 3. Уверенное поведение. Тренинг уверенного поведения

Концептуальное понимание проблемы уверенности. Основные критерии уверенного поведения, его отличие от агрессивного поведения. Исследование внешних форм проявления неуверенного, агрессивного и уверенного поведения. Техники и приемы совладания с агрессией. Исследование особенностей собственного поведения. Отработка навыков уверенного поведения в профессиональной сфере.

### Тема 4. Коммуникативная компетентность. Тренинг коммуникативной компетентности: невербальное общение

Коммуникативная компетентность как совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. Сферы реализации коммуникативной компетентности: социально-ролевое общение, деловое общение, интимно-личностное общение, а также межличностное общение в деловой сфере. Значимость невербальных сигналов и особенности их восприятия в коммуникативной ситуации. Навыки уверенного поведения в условиях невербального общения; уровень тревожности в коммуникативной ситуации. Исследование и развитие навыков невербального общения. Техники и приемы невербального общения. Развитие навыка невербальной передачи вербальной информации.

### Тема 5. Коммуникативная компетентность. Тренинг коммуникативной компетентности: вербальное общение

Исследование особенностей вербального взаимодействия. Знакомство с техниками вербализации. Освоение и использование навыков в коммуникативной ситуации. Психологические механизмы, оптимизирующие процесс передачи информации. Установление контакта как вербально-невербальное взаимодействие между партнёрами. Техника перефразирования. Техника интерпретации. Техники привлечения и удержания внимания. Антиманипулятивные техники. Техники, располагающие к доверию.

### Тема 6. Правила и техники активного слушания

Понятие «активное слушание» и требования к нему. Основные правила и техники активного слушания и навыки их использования в коммуникативной ситуации. Безмолвное слушание. Уточнение. Пересказ. Дальнейшее развитие мыслей. Значимость овладения правилами и техниками активного слушания, их роль в получении адекватной информации в процессе интервью.

## Тема 7. Техники ведения «малого разговора»

Понятие «малый разговор», его место в процессе подготовки и ведения интервью. Основные техники ведения «малого разговора» и отработка навыков овладения ими в коммуникативной ситуации. Критерии «правильного» «малого разговора». Понятия «экспертные зоны» и «тревожные зоны» собеседника, способы их выявления и особенности работы с ними в процессе интервью. Малый разговор в технике цитирования. Малый разговор в технике позитивных констатаций. Малый разговор в технике информирования. Малый разговор в технике интересного рассказа.

## Тема 8. Заключение

Формы и виды психологического обеспечения медиакоммуникации.

### 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Преподавание дисциплины основано на лекциях и практических (тренинговых) занятиях, включающих в себя ролевые игры, анализ проблемных ситуаций и случаев из журналистской практики. Студенту настоятельно рекомендуется посещать занятия ввиду практической значимости приобретаемых навыков.

При условии 100% посещаемости и текущей отчётности по результатам работы во время лабораторных занятий и выполненного итогового задания ставится зачет.

#### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№	Название раздела, темы	Методические рекомендации и задания	Форма контроля
1	Ролевое поведение в процессе подготовки, ведения и завершения коммуникации	Опираясь на работы Э. Бёрна и на материалы лекции, выделите особенности поведения человека в ролевых состояниях (транзакциях) родителя, ребёнка и взрослого. Понаблюдайте за собственным поведением: в каких ситуациях Вы склонны принимать одну из этих ролей? С чем это связано, на Ваш взгляд? Опишите эти ситуации.	Проверка записей, собеседование.
2	Типы и виды коммуникации. Требования к их психологической организации	1. Определите темы собственных блиц-опросов (не менее 2-х). Аргументируйте выбор тем. Определите принцип отбора интервьюируемых. Сформулируйте вопрос. Проведите блиц-опрос, оформите его результаты, продумав композиционное решение.	Проверка записей, собеседование.
3	Тренинг коммуникативной компетентности. Вербальное общение	Вспомните и запишите 2–3 небольшие истории из собственной жизни для пересказа на тренинговом занятии. В основе историй должен быть сюжет, кроме того, в них должны	Проверка записей, работа на тренинговом занятии.

		присутствовать яркие образы, вызывающие эмоции. Зафиксируйте собственные эмоции от воспоминаний. Подумайте, каким образом вы будете передавать их окружающим в процессе собственного рассказа.	
4	Правила и техники активного слушания	1. Самостоятельно проанализируйте дома 2 интервью (по собственному выбору). Проследите, какие виды активного слушания использует интервьюер и в каких целях? Достигает ли он ожидаемого результата? Какие недостатки и достоинства ведения интервью Вы можете назвать? Что могли бы порекомендовать? 2. Подготовьте проект собственного интервью (портретного или проблемного): обозначьте задачу, продумайте собственную роль, стиль поведения, определите основные микротемы, составьте вопросы.	Проверка записей, работа на тренинговом занятии.
5	Техники ведения малого разговора	Смоделируйте и запишите ведение малого разговора в различных техниках. Прокомментируйте свой выбор.	Проверка записей, работа на тренинговом занятии.
6	Психологическое обеспечение коммуникации	Самостоятельно подготовьте и проведите интервью/беседу, зафиксировав его (в записи или в печатном виде). Дайте психологическое обоснование собственным действиям, прокомментируйте поведение собеседника.	Проверка записей, работа на тренинговом занятии, собеседование.

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий (при наличии)

Не предусмотрены

## 6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

### Планы лабораторных (тренинговых) занятий

#### Тренинговое занятие 1

#### Тренинг уверенного поведения.

#### Критерии уверенного поведения

План:

1. Разминка.
2. Исследование внешних форм проявления уверенного, неуверенного, агрессивного поведения.



3. Исследование особенностей собственного поведения
4. Завершение работы.

**Тренинговое занятие 2**  
**Тренинг уверенного поведения.**  
**Навыки уверенного поведения в профессиональной сфере**

План:

1. Разогрев. Работа в общем круге.
2. Ролевая игра.
3. Завершение работы.

**Тренинговое занятие 3**  
**Тренинг коммуникативной компетентности.**  
**Невербальное общение**

План:

1. Разминка.
2. Исследование и развитие навыков невербального общения.
3. Развитие навыка невербальной передачи вербальной информации.
4. Завершение работы..

**Тренинговое занятие 4**  
**Тренинг коммуникативной компетентности.**  
**Вербальное общение**

План:

1. Разминка.
2. Знакомство с техниками вербализации.
3. Завершение работы.

**Тренинговое занятие 5**  
**Тренинг коммуникативной компетентности.**  
**Вербальное общение. Техники активного слушания**

План:

1. Знакомство с правилами слушания.
2. Знакомство с техниками активного слушания.
3. Завершение работы.

**Тренинговое занятие 6**  
**Тренинг коммуникативной компетентности.**  
**Вербальное общение. Техники ведения малого разговора**

План:

1. Выявление «экспертных зон» собеседника.
2. Знакомство с техниками ведения малого разговора.
3. Завершение работы.

**Методическая разработка проведения тренинга**  
**«Психология интервью»**  
**(для студентов специальности «журналистика»)**

**Цель** – формирование и развитие практических навыков межличностного общения с целью получения необходимой информации.

## 1. Тренинг уверенного поведения

### *Занятие 1.*

**Цель** – получить концептуальное понимание проблемы уверенности. Выявить основные критерии уверенного поведения, его отличие от агрессивного поведения.

Ход работы.

#### 1. Разминка.

Для начала выясним, как мы отличаем уверенного человека от неуверенного? Попробуем изобразить взгляд, жесты, позы, походку человека уверенного и неуверенного (упражнение может выполняться отдельными желающими в то время, как остальные сидят в круге и комментируют происходящее, или всеми членами группы в свободном режиме).

После завершения упражнения в общем круге проходит обсуждение по следующим вопросам:

- Какие внешние проявления мы считаем признаками неуверенного поведения? Уверенного поведения? (участники группы делятся своими наблюдениями).

- Какие чувства испытывает человек, уверенный в себе, и какие – неуверенный? (вспоминаем ощущения из роли).

- Что чувствуем мы при встрече с уверенным и неуверенным человеком? (делимся собственными ощущениями от наблюдений за игрой других участников группы)

- Какой характер поведения и почему более продуктивен для полноценного общения?

Вариант 2: В качестве дополняющего или замещающего упражнения при разминке может быть использована имитация поведения животных (н-р, зайца, мышки, льва, лисы, медведя). Важно почувствовать и показать, чем обусловлена их внутренняя уверенность или неуверенность, как она проявляется, какие чувства вызывает у окружающих.

#### 2. Исследование внешних форм проявления неуверенного, агрессивного и уверенного поведения.

Участникам предлагается проиграть гипотетическую ситуацию (так же, как и в предыдущем случае, это упражнение могут проигрывать двое желающих, а остальные участники оставаться активными зрителями, или все участники, разбившись на пары, проигрывают заданную ситуацию, а затем в общем круге делятся впечатлениями). Суть ситуации в следующем: вы пришли брать интервью у известного человека. Он смотрит на вас сверху вниз, демонстрируя явное пренебрежение. Вам необходимо задать ему хотя бы четыре вопроса. Покажите, как будет вести себя человек неуверенный, затем – агрессивный, затем – уверенный.

В том случае, если упражнение выполняется одной парой участников, а остальные наблюдают, зрителям даётся задание фиксировать все внешние проявления всех демонстрируемых форм общения (взгляд, мимика, жесты, позы, громкость и высота голоса, интонации речи, тон).

После проигрывания актёрам предлагается ответить на ряд вопросов:

- Что вы чувствовали, проигрывая каждую из ролей? Опишите ваши физические ощущения, эмоциональное состояние, мысли, которые приходили в голову. Что вам хотелось сделать? Достигли ли вы желаемой цели? Насколько трудно это было?

- В какой из ролей вам лично было более комфортно? С чем это может быть связано?

- Изменялось ли поведение партнёра (якобы известного лица) при изменении формы поведения интервьюера? С чем это может быть связано? Что чувствовал партнёр во всех трёх ситуациях?

Далее все участники делятся собственными наблюдениями о формах проявления разных типов поведения.

Отдельно обсуждается вопрос о специфике агрессивного поведения:

- Агрессивное поведение – это разновидность уверенного или неуверенного поведения? Что чувствует агрессивный человек? К какому типу поведения легче перейти из состояния неуверенности – к агрессивному или уверенному? Как это объяснить?

### 3. Исследование особенностей собственного поведения.

Участники группы делятся на пары. Каждый из участников в паре проигрывает заданную ситуацию, демонстрируя сначала неуверенный, затем уверенный стиль поведения. Одна из ситуаций даётся для одного игрока, затем они меняются ролями, и вторую ситуацию проигрывает уже второй игрок. Таким образом, в одном случае один участник тренирует навык стиля общения, второй ему подыгрывает, в другом случае – наоборот. Мы предлагаем для проигрывания три пары ситуаций. На проигрывание каждой ситуации даётся 2 – 3 минуты.

А) -Приятель просит в долг денег. Вы знаете, что он их «забудет» отдать. Деньги последние, нужны самому. Продемонстрируйте сначала свой неуверенный стиль поведения в подобной ситуации, затем – уверенный. Понаблюдайте за собственными ощущениями в том и другом случае.

-Приятель занял когда-то у вас деньги «до завтра», но уже прошёл месяц, а он так и «забыл» отдать. Вам нужно напомнить ему о долге. Покажите, как вы делаете это сначала неуверенно, затем – уверенно. Зафиксируйте свои ощущения.

Б) –Вы хороший специалист и пришли устраиваться на хорошую работу, но замечаете, что работодатель слишком придирчив к вам, он явно сомневается в вашей компетентности. Покажите уверенное и неуверенное поведение в данной ситуации.

-Начальник недоволен вашим внешним видом и делает вам замечание. Он явно в плохом настроении. Продемонстрируйте уверенное и неуверенное поведение.

В) –Вам срочно нужно сделать репортаж и все разрешения есть, но охранник-самодур не пускает вас на объект. Продемонстрируйте со своей стороны уверенный и неуверенный стиль поведения.

-Вы разговариваете с чиновником, от которого зависит выход социально значимого материала. Чиновник не в настроении, ему не хочется с этим разбираться, он демонстрирует своё недовольство вашим приходом. Покажите, как будет выглядеть ваше неуверенное и уверенное поведение.

Далее обсуждение (в парах или в общем круге) по следующим вопросам:

- В какой роли (уверенного или неуверенного человека) вы чувствовали себя более комфортно?

- Какую роль, уверенного или неуверенного человека, вам удалось сыграть лучше? Как вы думаете, почему?

- Что вы заметили в поведении партнёра при изменении собственного стиля поведения?

- Что вы чувствовали при проигрывании неуверенного поведения? Уверенного?

4. Завершение работы. Проигрывание в общем круге личных наблюдений, ощущений. Что нового узнал о себе? О других? Как можно использовать полученный опыт в реальной жизни?

*Занятие 2.*

**Цель** – отработать навыки уверенного поведения в профессиональной сфере.

Ход работы.

### 1. Разогрев. Работа в общем круге.

Начнём с того, что вспомним внутреннее ощущение уверенного человека. Как он настроен по отношению к себе? К другим? Что стимулирует его к деятельности? Каких результатов он ожидает, как воспримет неудачу?

Попробуем сейчас почувствовать это состояние. А теперь каждый по кругу назовёт одно из испытываемых состояний уверенного человека (например, терпимость, спокойствие, уравновешенность, настрой на решение проблемы, внутренняя мобилизация и т. д.).

А теперь вспомним, как внешне проявляет себя уверенный человек. Что отличает его позы, движения, жесты, мимику? Попробуйте принять позу уверенного человека. Посмотрите на других как человек уверенный.

Кому в группе сейчас удалось произвести на остальных впечатление уверенного человека? Кому удалось это в меньшей степени? Что помогает, а что мешает добиться желаемого эффекта?

Какие чувства вызывает у нас уверенный человек? В чём его привлекательность? Насколько нужно журналисту быть (или казаться) уверенным?

Вспомните известных вам журналистов, которые производят впечатление уверенных людей. Какую информацию вы получаете от их поведения? (Варианты наблюдений: то, что я делаю, я делаю правильно; я знаю, зачем я это делаю; мне интересно, то что я делаю; я предполагаю, каким может быть результат; я понимаю значимость того, что я делаю и т. д.). Как и за счёт чего транслируется эта информация?

Сейчас нам предстоит представить себя на месте этих журналистов и потренироваться в умении чувствовать и вести себя уверенно.

### 2. Ролевая игра.

Нам потребуется один актёр, желающий сыграть роль известного человека, «звезды», оказавшегося в небольшом городе. Представители местных СМИ хотят взять у него интервью. В его интересах это интервью дать. Но этот человек крайне щепетилен в выборе интервьюера. Он хочет дать интервью лишь тому журналисту, которого по уровню общения сочтёт наиболее достойным (а, соответственно, издание, которое тот представляет, – наиболее солидным). Задача претендующих на интервью журналистов – произвести такое впечатление на заезжую знаменитость, чтобы он именно вас выбрал для общения. Оговоримся ещё раз, что дать интервью – в интересах знаменитости.

Актёр найден, он входит в образ, организует пространство, в котором будет происходить действие. Желательно, чтобы он дал также некоторую предварительную информацию о своём герое: кем он себя ощущает, какого рода деятельностью занимается, чем прославился, что о нём известно в широких кругах и т. д.

Каждый из участников может себя попробовать в роли журналиста-соискателя и продемонстрировать навыки уверенного поведения.

Всё происходящее записывается на видео, а затем обсуждается участниками тренинга. Перед обсуждением важно обратиться к актёру-«звезде»: что заставило его выбрать именно этого соискателя? Что не устроило в поведении других претендентов? Затем подробно анализируются «удачи» и «промахи» всех участников игры.

### 3. Завершение работы.

В общем круге участники делятся впечатлениями, обращая внимание на те наблюдения, которые в дальнейшем помогут им выработать навыки уверенного поведения.

## **2. Тренинг коммуникативной компетентности**

Тренинг коммуникативной компетентности является прямым продолжением тренинга

уверенного поведения. Основные понятия:

Коммуникативная компетентность – это совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения.

Сферы реализации коммуникативной компетентности: социально-ролевое общение, деловое общение, интимно-личностное общение, а также межличностное общение в деловой сфере (Е. В. Сидоренко).

## **2. 1. Тренинг невербального общения**

**Цель** – выявить значимость невербальных сигналов и особенности их восприятия в коммуникативной ситуации. Закрепить навыки уверенного поведения в условиях невербального общения; понизить уровень тревожности в коммуникативной ситуации.

### **Ход работы**

#### **1. Разминка.**

Любое общение возникает сначала на невербальном уровне. Навык адекватного невербального общения – основа уверенного поведения в коммуникативной ситуации. Попробуем отследить свою способность ориентироваться в невербальном пространстве и посредством мимики, взгляда, жеста в игровой форме потренируемся в умении принимать и передавать информацию. Первое упражнение предполагает работу над умением быстро устанавливать невербальный контакт.

Участники хаотично двигаются по комнате и при встрече друг с другом приветствуют партнёра, не произнося ни одного слова. Задача каждого – вызвать у партнёра реакцию на своё приветствие и отрефлексировать, насколько она была ожидаема. Необходимое условие этого упражнения: каждый участник тренинга должен поздороваться со всеми членами группы.

(Вариант упражнения: своим невербальным приветствием вы должны стимулировать партнёра к определённому ответному действию. Отрефлексируйте, что вы чувствуете, выполняя подобное задание, насколько оно вам удаётся).

Следующее упражнение разминки способствует дальнейшему развитию навыка невербального общения. Всем участникам раздаются предварительно изготовленные карточки с надписями названий несуществующих периодических изданий (н-р, «Идём в ногу», «Самокат», «Грёзы любви» и т. д.). Карточки должны быть парными (т. е. название каждого издания записано на двух из них), а их общее число соответствовать количеству участников. Раздаются карточки «вслепую», и никто из членов группы не знает, карточку с названием какого издания получили все остальные. Каждому из игроков известно одно: где-то есть его коллега, т. е. ещё один член группы, получивший карточку с названием того же журнала, что и он сам. Найти друг друга, не прибегая к вербальному общению, и есть главная задача для каждого участника. Важное условие: нельзя издавать характерные звуки. Найдя свою пару, нужно встать рядом и молчать. Только когда все пары найдутся, начинаем разговор с вопроса: «Кто вы?» Все участники по очереди представляются (называют своё издание) и делятся впечатлениями о ходе упражнения.

После завершения упражнений в общем круге проходит короткое обсуждение с опорой на следующие вопросы:

- Насколько легко (тяжело) было вам устанавливать невербальный контакт? С чем это связано?

- Насколько легко вам удавалось инициировать общение невербальным способом? Что удавалось в большей степени: принимать невербальные сигналы другого человека или передавать свои? Какая роль вам удалась больше: ведущего или ведомого в невербальном общении?

- Насколько ожидаемы для вас были реакции партнёра на ваши невербальные сигналы?

- Что мешало, а что помогало в установке невербального контакта? Что нового вы открыли в себе, в других?

## 2. Исследование и развитие навыков невербального общения.

Для журналиста особенно важна способность понимать, кто из окружающих людей и в какой мере готов к коммуникации, по каким признакам можно определить степень готовности человека к общению в конкретной ситуации. Следующее упражнение направлено на тренировку способности «считывать» невербальные сигналы.

Участники тренинга садятся в круг. Один желающий (назовём его эксперт) на время выходит из комнаты. Оставшиеся участники договариваются между собой, кто из них будет невербально сигнализировать «эксперту» о своей готовности к общению. Остальные также на невербальном уровне должны давать информацию о своём нежелании или неготовности общаться. Задача «эксперта» – определить, кто из участников группы готов вступить с ним в контакт. Пользоваться можно только невербальными средствами общения. Вывод о желании установить контакт или об его отсутствии у членов группы делается на основании только визуального взаимодействия.

*Вариант 2:* в круге выбираются два контактёра.

*Вариант 3:* каждый из участников сам решает, будет он сигнализировать о желании или о нежелании вступить в контакт.

При обсуждении обращается внимание на невербальные признаки готовности («призывающий» взгляд, улыбка или готовность к улыбке, открытая поза и разворот туловища в вашу сторону, открытые ладони и т. д.) или неготовности (закрытая поза, ускользающий взгляд или взгляд «в упор», разворот туловища в сторону от вас и т. д.) к контакту. Отдельно оговариваются трудности, связанные с однозначностью предъявления своего желания-нежелания. Участники делятся своими наблюдениями: какие невербальные сигналы могут прочитываться двояко, с чем это связано.

Вариант упражнения на тренировку умения передавать невербальными способами информацию о собственном состоянии:

Выполняется, сидя в круге. Тренер раздаёт карточки, на которых обозначено определённое эмоциональное состояние. Задача: по очереди изображать эти состояния с тем, чтобы остальные участники могли догадаться, какое именно состояние демонстрируется. При обсуждении члены группы обращают внимание на следующие моменты:

- Какие состояния распознаются с трудом? С чем это связано?

- По каким признакам можно определить состояние человека?

Собирается банк невербальных проявлений..

Другой важной составляющей профессионального коммуникатора (каким должен быть журналист) является способность на невербальном уровне воздействовать на состояние людей. Следующее упражнение позволяет потренировать этот навык. Выполняется оно в парах. В зависимости от сопутствующих задач можно подобрать пары хаотично или по принципу наибольшей (наименьшей) комфортности. Один партнёр начинает действие: принимает вид грустного, расстроенного, вялого человека (другой вариант: скептически настроенного, предубеждённого, агрессивного). Второй партнёр должен найти средство, чтобы вывести его из этого состояния (вызвать улыбку, смех, удивление сочувствие, располагающее к дальнейшему общению, и т. д.), не прибегая к физическому контакту. Затем партнёры меняются ролями.

При обсуждении акцентируем внимание на следующих вопросах:

- По каким признакам вы диагностировали состояние партнёра?

- Какие средства вы применяли для изменения его состояния? Что «сработало», а что оказалось не действенным? Какой эффект произвели «не сработавшие» средства?

- Как вы чувствовали себя в той и другой роли?

- Есть ли уникальный алгоритм изменения состояния?

*Примечание:* упражнение может создать эффекты, связанные с активизацией защитных механизмов.

В быстром потоке жизни нам необходимо не только установить мимолётный контакт, найти нужного человека, отреагировать на поданный нам сигнал, но и начать взаимодействовать с партнёром в невербальном пространстве. Особенно этот навык важен для журналиста, чья деятельность непосредственно определяется умением выстраивать невербальное взаимодействие с любым человеком. Следующее упражнение направлено на изучение и развитие способности быстрого реагирования и отклика на невербальные сигналы.

В упражнении задействовано нечётное число участников. После расчёта на «первый» – «второй» вторые номера садятся в круг на стулья. Первые номера стоят за спинками их стульев. Оставшийся без пары участник стоит за спинкой свободного стула. Задача этого участника – пригласить кого-то из сидящих взглядом на свой стул. Сидящие на стульях хотят попасть на свободный стул. Задача стоящих – удержать своих подопечных, положив руку на их плечо в тот момент, когда заметили их намерение пересесть. Держать всегда руку над плечом сидящего не надо. Через некоторое время участники меняются местами.

После завершения упражнения возможно небольшое обсуждение собственных наблюдений. Рекомендуемые вопросы:

- Как вы действовали, когда приглашали кого-то на ваш стул? Были ли предпочтения в выборе приглашаемого и чем они обусловлены? Легко ли вам удавалось установление невербального контакта?

- Как вы понимали, что приглашают вас? Каким образом сигнализировали о собственном намерении? Насколько партнёр угадывал ваше намерение? Что способствовало этому, а что мешало?

- Как вы понимали намерение своего подопечного покинуть стул? Какие невербальные сигналы (взгляд или мимика приглашающего, произвольное движение плеч или рук приглашаемого, движения остальных участников и т. д.) были для вас наиболее красноречивыми?

### 3. Развитие навыка невербальной передачи вербальной информации.

Не секрет, что в работе журналиста возможны случаи, когда срочно необходимо передать (или принять) конкретную информацию в визуальном пространстве. Игровой вариант такой ситуации мы сейчас смоделируем и попробуем отследить, какие невербальные механизмы передачи информации оказываются в таких случаях наиболее задействованными.

Упражнение выполняется сидя или стоя. Участники располагаются в две шеренги лицом друг к другу.

Мы едем в двух автобусах, которые на перекрёстке остановились рядом. Вы у окна. В другом автобусе прямо напротив вас – знакомый, которому вам надо срочно передать важную информацию. Вы делаете это, но, конечно, не используя слов. Сначала передающими информацию становятся люди из одной шеренги, затем – из другой.

(Вариант упражнения: ведущий заранее готовит для участников тексты сообщений). После окончания упражнения участники делятся впечатлениями, насколько точно была передана и воспринята информация, какие чувства в процессе подобного общения они испытали, чем эти чувства были вызваны?

При обсуждении ориентируемся на следующие вопросы:

- В чём для вас заключались главные трудности при передаче и приёме информации?

- Что помогало при подобном контакте?

- Какие выводы для себя вы сделали: что необходимо учитывать при передаче вербальной информации невербальными средствами?

#### 4. Завершение работы.

В общем круге участники делятся впечатлениями от упражнений на невербальное общение. Важно подчеркнуть значимость невербального контакта в коммуникативной ситуации и обобщить собственный опыт невербального общения. Итогом занятия для каждого участника становится выявление проблем невербального общения, над которыми именно ему следует поработать.

## **2. 2. Тренинг вербального общения**

### *Занятие 1.*

**Цель** – исследовать особенности вербального взаимодействия. Познакомиться с техниками вербализации и освоить навыки их использования в коммуникативной ситуации.

Основная проблема вербализации информации в том, что сказанное неадекватно мыслимому, а слышимое неадекватно сказанному. Наша задача – попытаться обнаружить эти противоречия (между мыслимым, сказанным и услышанным) и найти механизмы, при помощи которых подобные противоречия можно минимизировать.

Ход работы.

#### 1. Разминка.

Установление контакта предполагает вербально-невербальное взаимодействие между партнёрами. При этом каждый из нас в большей степени сориентирован на восприятие одних сигналов, в меньшей – других, а какие-то сигналы и вовсе оказываются невоспринятыми. Представим себе абсурдную, на первый взгляд, ситуацию, моделирующую наше повседневное общение.

Упражнение на умение интегрировать информацию и устанавливать контакт с партнёром для достижения общих целей:

Участники делятся на «тройки», внутри которых распределяют между собой следующие роли:

- 1-й игрок – «немой»;
- 2-й игрок – «глухой»;
- 3-й игрок – «слепой».

Для лучшего вживания в роль первому игроку можно предложить жвачку или завязать рот платком, второму – ватными тампонами заткнуть уши (при этом двое других игроков должны разговаривать тихим шёпотом), третьему – завязать глаза.

Задание: участники каждой «тройки» должны договориться между собой о возможном времени и месте встречи.

При обсуждении выполнения данного упражнения члены группы делятся впечатлениями от проделанного опыта. Важно проговорить, в какой мере данная игровая ситуация проецируется на личный опыт общения в реальной жизни? Какие случаи вспомнились? С чем были связаны главные трудности подобного общения?

#### 2. Знакомство с техниками вербализации.

Даже если мы хорошо видим, слышим и говорим, по максимуму воспринимаем все обращённые к нам информационные сигналы, то и тогда мы далеко не всегда адекватно расшифровываем эти сигналы, а значит, неверно интерпретируем информацию и неверно реагируем на неё.

Чтобы избежать грубых ошибок в восприятии и понимании чужих слов, мы познакомимся с техниками вербализации и постараемся овладеть основными приёмами, позволяющими адекватно интерпретировать вербальную информацию.

- *Техника повторения.* Помогает сконцентрироваться на словах партнёра и выиграть



время для собственного ответа.

Первое упражнение выполняется в «тройках». Один человек высказывает некое суждение или делится какой-либо информацией. Например: «Я думаю, что главное в человеке – это точно понимать, что и зачем ты хочешь» или «Мне не нравится бывать на массовых мероприятиях» и т. д. Второй участник внимательно выслушивает всё сказанное и продолжает развивать предложенную тему. Но прежде, чем высказать своё мнение по обсуждаемому вопросу, он должен повторить то, что сказал собеседник, начиная свою реплику словами: «Ты говоришь, что...» или «Ты думаешь, что...». Третий участник выполняет функцию контролёра, который следит за соблюдением правил ведения беседы и вмешивается в разговор, если эти правила нарушаются. Один разговор длится 8 – 10 минут, затем при желании участники меняются ролями (т. е. один из собеседников берёт на себя функции контролёра, а «контролёр» вступает с оставшимся участником в диалог на другую тему).

Темы беседы выбираются в зависимости от запроса группы. Например: 1)обсудите, какими, на ваш взгляд, тремя наиболее важными качествами должен обладать журналист; 2)выделите три наиболее серьёзные проблемы деятельности журналиста; 3)обозначьте три причины, по которым стоит заниматься журналистикой и т. д.

При обсуждении главным является следующий вопрос: Как влияло на ход беседы повторение слов собеседника?

Мы выделяем следующие функции данного приёма:

- он позволяет проверить правильность понимания собеседника;
- даёт возможность не отклоняться от темы;
- в процессе повторения происходит осмысление слов собеседника;
- этот приём даёт возможность лучше запомнить сказанное;
- улучшает эмоциональный контакт (приятно убедиться, что тебя услышали и поняли);
- слушая свои слова от другого, начинаешь лучше понимать себя, замечать новые аспекты проблемы.

Этот приём выполняет конструктивную функцию практически в любом диалоге, журналисту необходимо уметь использовать его в процессе интервью, когда особенно важно не только адекватно воспринять сказанное собеседником, но и не утратить нить разговора, и, установив эмоциональный контакт с интервьюируемым, вместе выйти на новый уровень осмысления проблемы.

Второе упражнение тренирует умение воспринимать и передавать вербальную информацию. Выполняется в парах.

В паре каждый по очереди передаёт партнёру некую информацию: небольшую историю любого содержания с законченным сюжетом. В процессе рассказа важно обозначить своё отношение к происходящему, выразить свои чувства и переживания по этому поводу.

Слушающий партнёр имеет право уточнить сказанное, используя отработанный приём пересказа слов собеседника из предыдущего упражнения. На сообщение и уточнение каждой истории даётся 3 – 5 минут.

Далее в каждой из пар один из партнёров переходит по кругу в другую пару. В новых парах партнёры рассказывают друг другу те истории, которые услышали от собеседников в предыдущих парах.

Далее в общем круге каждый участник рассказывает ту историю, которую услышал во второй паре.

После каждого рассказа тренер обращается к автору истории и к первому слушателю, пересказывавшему чужой рассказ:

- Насколько достоверно передана информация?

- Что оказалось упущено?
- Не появилось ли чего-то нового?

Подобного рода упражнения раскрывают механизм восприятия и передачи информации в обществе. Как правило, наиболее воспринятой оказывается такого рода информация, которая отвечает потребностям и переживаниям слушателя. Наименее воспринимается информация, которая не отвечает потребностям и запросам слушателя. А наложение собственных переживаний и представлений при восприятии сказанного способствуют искажению информации. Таким образом, любая информация, независимо от того, осознаём мы это или нет, интерпретируется нами. Чтобы осознать, как это происходит, чуть позже мы обратимся к технике интерпретации. Но прежде познакомимся ещё с одной техникой вербализации.

- *Техника перефразирования.* Развивает умение улавливать суть сказанного, вычленять главное. Позволяет взглянуть на ситуацию под иным углом зрения, развивает креативность и речевую компетентность.

Первое упражнение. Группа делится на команды (или «пары», «тройки»). Каждая из команд вспоминает любое известное всем четверостишие или пословицу. Возможен вариант, когда командам раздаются заранее подготовленные тренером тексты пословиц или стихов (например: «идёт бычок, качается», «чижик-пыжик, где ты был?», «в траве сидел кузнечик»).

Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в ней передано другим словом или словосочетанием, близким по смыслу, затем записать получившийся текст и прочитать его вслух. Задача остальных – отгадать известное четверостишие или пословицу. На работу даётся 10 мин.

*В качестве примера приведем вариант перефразированного четверостишия «идёт бычок, качается»: «Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешком: „скоро, ох скоро жёрдочка обломается, и аз будет повержен ниц”».*

Вопросы для обсуждения после завершения упражнения:

1. Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно передавало суть первоначального текста (речь идёт о совпадении или несовпадении ритмов текстов, соответствии «уровней пафоса», семантической близости синонимичного ряда)? Отметим, что чем дальше перефразированный текст отстоит от первоначального, тем больше комический эффект.

2. Что в работе вызвало наибольшее затруднение?

Второе упражнение предполагает работу в парах (возможен вариант, когда один желающий выступает в качестве интервьюируемого на воображаемой пресс-конференции, а участники группы выступают в роли корреспондентов различных изданий). Один участник должен взять небольшое интервью у своего партнёра. Темы для интервью выбираются самые простые. Например, «ваше питание», «ваш отдых», «ваше хобби» и т. п. Все ответы записываются интервьюером. Время проведения интервью 5 – 7 минут. Затем интервьюеры в течение следующих 5 – 7 мин. пытаются перефразировать высказывания собеседника таким образом, чтобы их общий смысл не изменился. Далее получившийся текст интервью зачитывается партнёру или всей группе. Интервьюируемый должен прокомментировать результат: насколько соответствует конечный вариант интервью тому, что было сказано им изначально.

Вопросы для обсуждения после завершения работы:

1. В чём для вас заключалась основная трудность перефразирования? Что помогло с

ней справиться?

2. Что чувствует человек, слова которого перефразируют?

3. Насколько изменилась информация в процессе перефразирования?

В итоге мы приходим к выводу, что русском языке любую полученную информацию можно передать иным способом («своими словами»). При этом можно изменить первоначальный текст до неузнаваемости. И в этом опасность перефразирования. Может, есть смысл стараться передавать сказанное партнёром его, а не своими словами? Однако и в этом случае мы рискуем исказить информацию, поскольку вольно или невольно интерпретируем её. Чтобы осознать, как это происходит и понять, как можно избежать неадекватной интерпретации полученной информации, познакомимся с следующей техникой.

*- Техника интерпретации.*

При помощи данной техники, наблюдая процесс восприятия информации в замедленном режиме, мы имеем возможность отследить, какие субъективные переживания и установки влияют на наше понимание сказанного. Кроме того, эта техника позволяет самому рассказчику осознать собственные переживания и мотивы, которые он не до конца понимает.

В процессе интервью мы можем попросить собеседника вспомнить какой-то эпизод из жизни, рассказать о чём-то значимом для него. Сейчас из всех участников нам нужно выбрать одного желающего, кто мог бы выступить в роли интервьюируемого и рассказать нам небольшой эпизод из жизни, своей или чужой, который вызывает в нём какие-то эмоции. Это может быть рассказ о некоем поступке (своём или чужом), наблюдении, воспоминании. Рассказ может включать 1 – 3 предложения, например: «Вчера из окна машины я увидел грязного, пьяного человека, и у меня испортилось настроение» или «Я торопился, и в «борьбе» за маршрутку оттолкнул слегка от двери пожилую женщину.

Она осталась на остановке. Я уехал, на пару успел». Главное условие: собственный рассказ должен быть для вас эмоционально актуальным, т.е. пробуждать какие-либо, возможно, необъяснимые или непонятные эмоции.

Остальные участники внимательно слушают высказывание и пытаются отследить, какую информацию, помимо непосредственно произнесённой, они уловили. Например, сразу поняли мотив поступка, его причины, следствия, состояние говорящего и то, чем оно вызвано и т. д. Как правило, в процессе общения подобные наблюдения и выводы мы непосредственно «присоединяем» к словам собеседника, не сомневаясь в последствии, что именно это он и имел в виду.

Зафиксировав в сознании собственное наблюдение, каждый из слушателей по очереди задаёт интервьюируемому вопрос, начинающийся словами «А может быть так, что...» и далее делится собственным выводом или наблюдением.

Важное условие: интерпретация чужих слов должна содержать элемент сомнения. Неожиданные интерпретации дают информацию о том, как твои слова могут быть поняты собеседником.

*Пример:* Участник-рассказчик: «Вчера из окна машины я увидел грязного, пьяного человека, и у меня испортилось настроение».

Первый интерпретатор: «А может быть так, что ты очень чистоплотный, и даже брезгливый человек, и подобное зрелище всегда портит тебе настроение?»

Второй интерпретатор: «А может быть так, что эта картина вызвала у тебя какое-то неприятное воспоминание из личной жизни?»

Третий интерпретатор: «А может быть так, что ты чувствуешь собственное бессилие при виде таких людей?»

Четвёртый интерпретатор: «А может быть так, что ты боишься таких людей или боишься стать, как они?» и т. д.

Интервьюируемый после каждого вопроса выражает своё согласие или несогласие

с произнесённым суждением. Возможен вариант частичного согласия-несогласия и допустимого согласия-несогласия. Когда участник-рассказчик почувствует, что его правильно поняли, интерпретации заканчиваются. Возможно, в результате участник сам начнёт лучше понимать происходящее с ним.

При обсуждении данного упражнения важно отметить, сколь многогранна может быть интерпретация даже мелкого эпизода, рассказанного кому-то. Следует обратить внимание и на те факторы, которые допускали ту или иную интерпретацию. В качестве варианта можно предложить нескольким человекам из группы пересказать услышанный эпизод, включая в него собственную интерпретацию. Ведь именно так мы и делаем в повседневной жизни. Особого внимания заслуживают следующие вопросы:

- Какие вопросы из задаваемых интерпретаторами были наиболее удачными для прояснения причин или целей высказывания другого человека?

- Что помогает лучше понять причины и цели, выраженные в высказывании другого человека?

3. Завершение работы. Сидя в круге. Внутри круга напротив одного из участников ставится пустой стул, который потом будут передвигать по кругу к каждому следующему за ним участнику тренинга. На стул по очереди садятся члены группы и называют одно качество, которое, на их взгляд, помогает этому участнику в общении и одно, которое мешает. Называть надо только те качества, которые проявились в ходе работы в группе и поддаются коррекции.

*Вариант упражнения:* Каждый участник обращается к двум другим участникам группы, чтобы те назвали одно-два помогающих и одно-два мешающих ему качеств в общении

## *Занятие 2.*

**Цель** – познакомиться с основными правилами и техниками активного слушания и освоить навыки их использования в коммуникативной ситуации.

Ход работы

### 1. Знакомство с правилами слушания.

Умение слушать предполагает получение достаточно большого объёма информации при минимальных затратах временных ресурсов. Для этого необходимо умение концентрировать своё внимание на собеседнике и способность адекватно воспринимать, понимать и интерпретировать сказанное и недосказанное им, используя вербальные и невербальные способы получения информации. Существуют следующие правила слушания:

1. Полностью сконцентрируй своё внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.

2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.

3. Не давай советов.

### Упражнение на овладение правилами слушания.

Выполняется в парах. Один – «говорящий», другой – «слушающий» (по окончании меняются местами).

Задание состоит из нескольких шагов. Каждый рассчитан на определённое время (за временем следит тренер).

«Говорящий» в течение 5 мин. рассказывает о своих трудностях, проблемах в общении, особое внимание уделяя тем качествам, которые порождают эти трудности. «Слушающий», соблюдая правила слушания, помогает «говорящему» рассказывать о себе. Через 5 мин. тренер останавливает беседу.

Сейчас у «говорящего» будет 1 мин., в течение которой ему надо рассказать

«слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, а что затрудняло общение.

Далее «говорящий» в течение 5 мин. рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты с людьми. «Слушающий», должен учесть замечания и пожелания своего собеседника, высказанные им во время минуты обратной связи и постараться максимально помочь «говорящему» высказаться.

После того, как тренер остановит беседу, у «слушающего» будет 5 минут, чтобы воспроизвести высказывания «говорящего» (обобщить, что тому помогает и мешает в выстраивании контактов с людьми). На протяжении этого времени «говорящий» молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправлять своё высказывание до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того, как «слушающий» скажет всё, что запомнилось ему из двух рассказов «говорящего», последний может уточнить, что было пропущено, а что искажено.

Затем участники пары меняются ролями.

Вопросы для обсуждения:

1. Как вам удалось следовать предложенным правилам? Какие из них было выполнить легче, какие – труднее?
2. О чём вам легче было говорить: о своих трудностях в общении или о сильных сторонах?
3. Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»? «Слушающим»?

## 2. Знакомство с техниками активного слушания.

Активное слушание – это комплексный процесс, который предполагает способность побудить партнёра к разговору, точно воспринять сказанное им и убедиться в точности воспринятой и понятой вами информации, удержать излишне многословного или отвлекающегося партнёра в рамках темы.

Перечислим и охарактеризуем некоторые техники активного слушания, помогающие соответствующим образом настроиться на собеседника и выстроить с ним позитивное коммуникативное пространство.

*Безмолвное слушание:* выжидающая, наклонённая к собеседнику поза; поддерживающее выражение лица; кивание головой в знак готовности слушать дальше.

*Уточнение:* обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил, с целью более точного понимания сказанного им ранее. Например:

*Реплика собеседника:* «Мой сын ужасно себя ведёт». *Уточняющий вопрос:* «Что значит „ужасно себя ведёт“?»

*Пересказ:* изложение своими словами того, что сказал собеседник. В начале беседы более полно, далее – выделяя и сохраняя то, что показалось слушающему главным.

*Дальнейшее развитие мыслей:* проговаривание подтекста высказывания собеседника.

Использование подобных техник позволяет: а) наладить более тесный контакт с собеседником, который чувствует неподдельный интерес к себе и ощущает значимость для вас всего, что сказано им; б) максимально точно понять суть сказанного собеседником; в) привести его к новому осмыслению и осознанию сказанного, а, значит, актуализировать тему интервью в создаваемом вами коммуникативном пространстве.

### 2. 1. Разминка.

Данное упражнение позволяет обрести первый навык использования техник активного слушания в конкретной учебной ситуации.

Тренер зачитывает группе различные высказывания. Участники пишут ответные высказывания, используя сначала технику уточнения, затем – пересказа, а затем – дальнейшее развитие мыслей собеседника.

Например: «Вчера главный редактор опять сделал мне замечание в присутствии других сотрудников. Как будто я совершенный дилетант и сам не знаю, как подготовить материал в номер. Надоело мне всё это. Давно пора покончить с этой нервотрёпкой».

Каждое высказывание читается три раза (по числу указанных техник).

Упражнение позволяет осознать суть техник активного слушания, потренироваться в их использовании.

## 2. 2. Упражнение на овладение техниками активного слушания.

Выполняется в парах или тройках. Время выполнения упражнения 30 – 40 мин.

Каждый из партнёров по очереди рассказывает о своей проблеме (продумать предмет обсуждения можно предложить участникам заранее в качестве домашнего задания). Задача партнёра – понять суть проблемы и отношение к ней рассказчика, используя указанные выше техники активного слушания. Если работа ведётся в «тройках», то третий участник в это время должен фиксировать применяемые собеседником техники.

В зависимости от общего числа участников интерпретации рассказанных историй могут быть представлены или в общем круге, или в малых группах. В любом случае важно выслушать мнение рассказчика относительно интерпретации представленной им проблемной ситуации и обозначить моменты несовпадения интерпретации и первоисточника.

После выполнения упражнения участникам предлагается поделиться впечатлениями от проделанной работы и обсудить достигнутые результаты. Для обсуждения предлагаются следующие вопросы:

- Какие эмоции возникали у вас в процессе беседы? Чем, на ваш взгляд, они могут быть обусловлены?

- Какие из предложенных техник активного слушания вы использовали чаще остальных? Почему?

- Использование каких техник вызвало у вас затруднение?

- Что давало вам использование данных техник?

Вариант упражнения на овладение техниками активного слушания.

*Выполняется в парах. Время выполнения 30 – 40 мин.*

*Каждый из участников получает карточку с текстом, разделённым на три части. Первая часть посвящена общему описанию ситуации, она зачитывается до начала разговора. В ней подчёркнута роль, которую будет играть участник-владелец карточки. Вторая часть карточки содержит информацию, которую владелец карточки будет открыто сообщать своему собеседнику. В третьей части излагается истинная позиция владельца карточки в предложенной ситуации, которую он не готов сразу открыто высказать.*

*Задача второго участника, принимающего на себя роль, указанную в карточке, – понять истинную позицию своего собеседника (владельца карточки). Подчёркнём, что решать предложенную в карточке проблему, не надо, надо только понять и озвучить истинную позицию собеседника. При этом в процессе диалога необходимо использовать пересказ, уточнение и другие приёмы активного слушания.*

*В ходе работы тренер может подходить и вносить коррективы в действия второго собеседника (воспринимающего и интерпретирующего информацию).*

*После выполнения упражнения предполагается общее обсуждение, где высказываются соображения участников по использованию в процессе беседы техник*

активного слушания.

#### Примеры предлагаемых карточек

##### Карточка 1.

*I часть. Сотрудник приходит к начальнику отдела и говорит, что хочет уволиться.*

*II часть. Он объясняет своё решение тем, что нашёл работу ближе к дому, и теперь сможет более рационально организовать свой день.*

*III часть. На самом деле он считает, что его работа не оценивается по заслугам, а начальник препятствует реализации его способностей. Именно с этим связано решение об увольнении.*

##### Карточка 2.

*I часть. Человек, у которого вы хотите взять интервью, отказывает вам.*

*II часть. Он объясняет это тем, что весь его день расписан по минутам, и даже полчаса в своём плотном графике он найти для вас не способен.*

*III часть. На самом деле он боится в беседе с глазу на глаз рассказать что-то лишнее про себя, что затем попадёт в печать и навредит его репутации, сделает его более уязвимым.*

##### Карточка 3.

*I часть. В процессе интервью ваш собеседник предлагает побыстрее закончить разговор, хотя ранее оговоренное время ещё не вышло.*

*II часть. Он объясняет своё решение внезапным ухудшением самочувствия.*

*III часть. На самом деле он понял, что ему неинтересно с вами разговаривать, а тратить понапрасну время он не хочет.*

### 3. Завершение работы.

В общем круге участники делятся впечатлениями о проделанной работе. Высказывают суждения о значимости овладения правилами и техниками активного слушания, их роли в получении адекватной информации в процессе интервью.

#### Занятие 3.

**Цель** – познакомиться с основными техниками ведения малого разговора и отработать навыки владения ими в коммуникативной ситуации.

**Малый разговор** – это небольшой приятный диалог на незначительную тему или небольшое захватывающее повествование. Используется для установления контакта, снятия напряжения. Способствует улучшению настроения и разрушению или существенному ослаблению коммуникативных барьеров.

Критерии «правильного» малого разговора:

- он приятен;
- он вовлекает в общение;
- он располагает собеседников друг к другу;
- он даёт пищу для следующего малого разговора.

Нужно ли объяснять, насколько необходимо овладение техниками ведения малого разговора для журналиста?! Приглашение на интервью, «вхождение» в тему и переход от одной темы к другой в процессе интервью и, наконец, завершение интервью требуют от журналиста владения навыками лёгкой, непринуждённой, ни к чему не обязывающей беседы, каким и является «малый разговор».

Ход работы.

#### 1. Выявление «экспертных зон» собеседника.

Чтобы уметь вести малый разговор, нужно со вниманием слушать, что говорит собеседник о не относящихся к делу вещах («всякую личную чепуху») и запомнить это.

Малый разговор позволяет сосредоточиться на партнере и дать партнеру почувствовать доброжелательный интерес к себе. Все техники должны применяться в «экспертных зонах» партнера («экспертная зона» – это область, которой человек интересуется и в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом). С определения экспертных зон мы и начнём работу.

**Упражнение для разминки.** Сейчас каждый запишите на листке бумаги три собственные экспертные зоны. Затем запишите три экспертные зоны вашего соседа справа (участники сидят в круге). После этого сверьте свои записи. Чтобы выполнить это упражнение, вам нужно вспомнить, о чём говорил, рассуждал, чем интересовался ваш одноклассник на протяжении всех занятий.

Вопросы для обсуждения после завершения работы:

1. В какой мере совпали ваши записи? Какие зоны вы угадали? В чём ошиблись? С чем, на ваш взгляд, это связано?
2. Есть ли случаи, когда ваш одноклассник определил у вас такие экспертные зоны, о которых вы сами не написали, но согласны их приобщить к вашему списку?
3. Насколько развита ваша наблюдательность по отношению к другим людям и информации, которую они несут?

## 2. Знакомство с техниками ведения малого разговора.

Далее мы познакомимся с техниками ведения малого разговора и поработаем с ними.

**Малый разговор в технике цитирования.** Предполагает ссылку на ранее сказанное партнером.

Например:

- Помнится, вы говорили, что недавно вернулись из Франции?
- Да, изумительная страна.
- А где вы успели побывать во Франции?

**Малый разговор в технике позитивных констатаций.** Предполагает высказывание фактов, интересных для партнера, с положительным настроем и отношением к ним.

Например:

- Я знаю, что вы недавно получили литературную премию. Искренне вас поздравляю с этим.
- Да, правда для меня это было абсолютной неожиданностью.
- А как вам удаётся так точно схватывать и передавать характеры?
- Вы знаете, я очень люблю наблюдать за людьми. В разных ситуациях. Вот, например, .....

**Малый разговор в технике информирования.** Предполагает сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера.

Например:

- Я могу вам порекомендовать человека, который изумительно кладёт каминь.
- А в чём заключается его мастерство?
- Вы знаете, я бывал в дачных домах, где его руками выложены каминь. Везде сухо, тепло и никакого запаха гари.
- Тогда, пожалуй, я возьму его координаты, спасибо.

**Малый разговор в технике интересного рассказа.** Предполагает увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное.

Например:

- Мы сейчас делаем ремонт в квартире, и я только об этом могу думать. В воскресенье смотрим с мужем фильм. Главный герой приходит домой, а там какой-то злодей. Герой с размаху ударяет злодея по физиономии, тот летит через всю комнату и падает. Я кричу: «Смотри, у них гостиная выложена керамической плиткой!» Муж отвечает: «Ну ты совсем свихнулась на почве ремонта».

Вечером сын попросил посмотреть вместе с ним его любимый фильм о



потусторонних явлениях. Сын говорит: «Только смотри внимательно, а то ты иногда смотришь, а думаешь о своём». Я старательно таращусь на экран. Вижу, как героиня вдруг просыпается и не может понять, что с нею происходит. Неведомая сила поднимает её, тянет по стене вверх. Трагическая музыка, героиня кричит от ужаса... И тут я не выдерживаю: «Ну ты посмотри, и пол, и потолок одинакового, кремового цвета. Я же говорила, что это сейчас модно!» Теперь уже и сын считает, что я свихнулась.

#### Упражнение на овладение техниками ведения малого разговора.

Выполняется в парах. Выяснив экспертные зоны своего партнёра заранее (этому было посвящено предыдущее упражнение), продумайте план ведения с ним малого разговора, используя обозначенные техники. На подготовку даётся 5 – 10 минут. Затем проведите друг с другом (сначала один, потом другой партнёр принимают на себя роль ведущего) малый разговор. На каждый разговор также даётся около 5 минут. После этого поделитесь друг с другом впечатлениями:

- Был ли разговор приятен и интересен для собеседника?
- Хотелось ли продолжить разговор?
- Что помогает расположить партнёра к беседе?

#### 3. Завершение работы.

В общем круге ведётся обсуждение:

- Каких умений требует от нас ведение малого разговора?
- Насколько легко или трудно далась вам эта работа? С чем это может быть связано?
- Какие проблемы в общении позволяет решить умение вести малый разговор? В чём кроется опасность малого разговора?

#### **Завершение работы.**

Работа завершается проведением учебных интервью студентов со своими сокурсниками, предполагающих закрепление коммуникативных навыков и навыков уверенного поведения в профессиональной сфере.

#### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (при наличии)**

*Не предусмотрены*

#### **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная:

*Олешко, В.Ф.* Психология журналистики : учебное пособие / В.Ф. Олешко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА : УрФУ, 2018.

*Кудрявцева, М.Е.* Психология творчества в массовой коммуникации : учебное пособие / М.Е. Кудрявцева. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 135 с. - ISBN 978-5-4458-5668-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=223219>

*Лукина, М.М.* Технология интервью : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / М. М. Лукина. - 2-е изд., доп. - М. : Аспект Пресс, 2008

*Левкин, В.Е.* Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>

б) дополнительная:

Психологическое воздействие: Механизмы, стратегии, возможности противодействия / под ред. Н.Д. Павловой, А.Л. Журавлева. - Москва : Институт психологии РАН, 2012. - 368 с. - (Труды Института психологии РАН). - ISBN 978-5-9270-0220-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220985>

*Мельник, Г. С.* Общение в журналистике: секреты мастерства / Г. С. Мельник. - СПб. : Питер, 2005.

Искусство разговаривать и получать информацию : Хрестоматия / Сост. Б.Н. Лозовский. - Москва : Высш. шк., 1999.

*Бёрн Э.* Игры, в которые играют люди. М.: Прогресс, 1988.

*Максимов А. М.* Как разговаривать собеседника, или Ремесло общения. – М., 2005.

*Макианов С. И., Хрящёва Н. Ю.* Психогимнастика в тренинге. – СПб., 1993.

*Прутченков А. С.* Тренинг коммуникативных умений. Методические разработки занятий. – М., 1993.

*Рудестам К.* Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М., 1993.

*Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2003.

*Устинова, З. К.* Моя профессия - репортер [Электронный ресурс] / З. К. Устинова. - Электрон. текстовые дан. - СПб. : Изд-во С.-Петербургского ун-та, 2004. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/ME/2000/XP; Pentium III 700 МГц; HDD 170 Мб; RAM 128 Мб. - Загл. с экрана. - 50.00.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

ЭБС «Университетская библиотека online»

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебный корпус «В 1», ауд. №42	Оборудование: доска меловая – 1 шт., проектор с потолочным креплением Optoma – 1 шт., блок системный GORE 2 DUO - 1 шт., монитор LCD LG 19 – 1 шт., экран для проектора.	Лицензионное программное обеспечение не используется