

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ПРЕОДОЛЕНИЯ ЗАТРУДНЁННОГО ОБЩЕНИЯ

Кошелева Е. А.

Поволжская государственная социально-гуманитарная академия, Самара, Россия (443090, Самара, ул. М. Горького, 65\67), e-mail: lenapsamara@yandex.ru

В статье представлен анализ различных подходов к определению «затруднённого общения», а также методов и технологий по его преодолению. Описан опыт работы по оптимизации затруднённого общения у людей с нарушениями слуха с помощью специально разработанной программы занятий, включающей диагностический, практико-действенный и рефлексивный блоки. Целью работы было: создание благоприятных психолого-педагогических условий для повышения мотивации к общению и нормализация психоэмоционального состояния участников групп. Реализация программы позволила существенно снизить у неслышащих подростков и пожилых людей уровень выраженности внутреннего конфликта и уровень тревожности, повысить стремление к взаимодействию и взаимопониманию. Результаты работы позволяют сделать вывод о том, что разработанная система занятий может использоваться не только для обучения неслышащих людей эффективным способам коммуникации и взаимодействия, но и для профилактики нарушенного общения, поскольку тревожность часто выступает не только как результат, но и как условие затруднённого общения.

Ключевые слова: общение, затруднённое общение, нарушения слуха.

PSYCHOLOGO-PEDAGOGIC METHODS AND TECHNOLOGIES OF OVERCOMING COMPLICATED COMMUNICATION

Kosheleva E. A.

Samara State Academy of Social Studies and Humanities, Samara, Russia (443090, Samara, M. Gorkogo St. 65\67), e-mail: lenapsamara@yandex.ru

In the article is presented the analysis of various approaches to the definition of the notion of «complicated communication», and also methods and technologies on its overcoming. Experience of optimization of the complicated communication problem of people with a hearing disorder by means of a specially developed program of activities which is based on diagnostic and reflective blocks is described. The purpose of work is creation of favorable psychologo-pedagogic conditions for motivation increase to communication and normalization of a psycho-emotional condition of participants of the groups. Implementation of the program allowed to lower essentially the level of expressiveness of the internal conflict and uneasiness of not hearing teenagers and elderly people, to increase interaction and mutual understanding. Results of work allow to draw a conclusion that the developed system of activities can be used not only for training not hearing people to communicate effectively and interact, but also for prevention of the broken communication, as uneasiness often acts not only as the result but also as the condition of the complicated communication.

Keywords: communication, complicated communication, hearing disorder.

Способы и средства преодоления затруднённого общения являются одними из наиболее изучаемых областей психологии в настоящее время, что обусловливается значимостью данного процесса в жизни каждого человека, в первую очередь – его влиянием на успешность социализации и интеграции в социум. О проблемах затрудненного общения писали А. А. Бодалев, Г. А. Ковалев, Б. Д. Парыгин, Е. В. Цуканова; глубоко исследовали её В. Н. Куницына, В. А. Лабунская. В определении «затрудненное общение» заключены как процесс, так и результат общения, имеющий и субъективный, и объективный характер. Указывая на необходимость изучения факторов, затрудняющих процесс общения, и путей их преодоления, А. А. Бодалев отмечал, что последствиями трудностей, возникающих в общении, бывает полное или частичное недостижение цели, неудовлетворение

побуждающего мотива, или же неполучение желаемого результата в той деятельности, которую общение обслуживало [1].

В. А. Лабунская обращает внимание на то, что затрудненное общение необходимо рассматривать в нескольких плоскостях: а) в качестве социально-психологического феномена, проявляющегося только в ситуации взаимодействия, социального общения; б) как явление объективное, представленное в несоответствии цели и результата выбранной модели общения и реально протекающего процесса; в) как явление субъективное, заявляющее о себе в различного рода переживаниях человека, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, мотивационный, когнитивный, эмоциональный диссонансы, внутриличностные конфликты и т. д. [7]. Распределяя затруднения в общении по степени выраженности этих критериев, В. Н. Куницына располагает их в следующем порядке: нарушения (как наиболее глубоко переживаемые), трудности и барьеры. Различаются они по тяжести протекания и психологическим последствиям, по степени неудовлетворенности общением и вовлеченности в него обоих партнеров, по возможности и способам их устранения. На нарушение процесса общения могут влиять такие факторы, как отсутствие обратной связи в контакте, ошибки в понимании смысла, подтекста и т. п. [6].

Рассмотренные концепции и подходы к понятию «затруднённое общение» показывают многообразие его причин и последствий, что делает вопросы об эффективной коммуникации и профилактике затруднённого общения объектом изучения многих направлений психологии и педагогики.

Как подчёркивает А. А. Бодалёв, коррекционную работу, нацеленную на оптимизацию общения, следует строить с учетом возраста субъектов, вида труда, пола, индивидуальных особенностей и специфики их социализации. Подобная работа должна быть направлена не столько на отработку необходимых навыков общения, тренировку экспрессивно-речевых умений, сколько на коррекцию отношения к другим людям и связанной с ним самооценки, преодоление внутренних конфликтов, активизацию самосознания. Наиболее эффективным средством помощи людям, имеющим трудности в общении, является обучение их самоанализу как средству, способствующему саморазвитию, а также групповой социально-психологический тренинг, повышающий готовность к принятию себя и других в общении [1]. В. Н. Куницына с соавторами также указывает на возможность использования социально-психологического тренинга для преодоления трудностей общения, для развития успешности в общении, рассматривая последнее как интегральную характеристику коммуникативного поведения человека, развивающуюся с возрастом по мере приобретения и расширения круга социальных умений, роста доверия к себе и своим возможностям [6]. Кроме социально-психологического тренинга наиболее эффективным способом снятия

психологических барьеров межличностного взаимодействия Б. Д. Парыгин называет оптимизацию и совершенствование социально-психологического климата коллектива. Методами и средствами создания оптимального климата служат: суггестия, чувство юмора, интонирование речи, навыки саморегуляции, а также активные методы обучения или социально-психологический тренинг [9].

Разрабатывая технологию решения затруднённого общения в педагогическом процессе, О. Ф. Джиева указывает на то, что оптимизация общения и межличностного взаимодействия учащихся наиболее эффективно происходит в процессе совместной деятельности, при специальной организации различных форм общения. Так, помимо тренинговой работы для преодоления затруднённого общения она предлагает использовать сказкотерапию, арт-терапию и психогимнастические упражнения. Эффективность разработанной технологии обеспечивается комплексностью использования всех перечисленных методов работы [4].

Для нормализации общения подростков и юношей Л. И. Бочанцева разработала специальную систему музыкотерапии, основная цель которой – осознание, коррекция и изменение уровня затруднённого общения с помощью музыкальных средств, а также некоторых базовых личностных ориентаций (ценностей, установок, позиций, выражающих отношение к общению). Для развития навыков межличностного общения предлагается ряд техник социально-психологического тренинга, таких как групповая дискуссия, сюжетно-ролевая игра, приемы психодрамы и социодрамы [2].

В настоящее время всё большую актуальность приобретает проблема социальной адаптации и поддержки людей разного возраста с ограниченными возможностями здоровья, поскольку инвалидность представляет собой социальный феномен, избежать которого не может ни одно общество. Наиболее острым в этой области является вопрос о возможностях нормализации и оптимизации общения детей и взрослых с особыми нуждами как необходимого условия их существования в социуме.

В работе П. О. Омаровой представлен опыт по формированию и нормализации общения младших школьников с умственной отсталостью посредством игровых ситуаций, сюжетно-ролевой игры, элементов куклотерапии и арт-терапии. Разработанная автором коррекционно-развивающая программа включает в себя следующие блоки: формирование социальной перцепции, формирование совместной деятельности, коррекция эмоционального состояния, развитие речевого общения, снятие конфликтности и психологическая коррекция агрессивности [8]. Д. В. Буфетов, занимаясь вопросами формирования общения у учащихся с проблемами в интеллектуальной сфере, особое внимание уделяет развитию позитивной установки к социально одобряемому и продуктивному общению. Он выделяет

познавательный, эмоционально-оценочный и мотивационно-поведенческий критерии сформированности способности к общению [3].

Особенности сопровождения, развития и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья через создание смешанной среды, через организацию и оптимизацию их межличностного общения рассматривает А. В. Суворов. Основными положениями его «Школы совместной педагогики» является то, что: воспитание и развитие детей с ограниченными возможностями, их личностная самореабилитация должны проходить в интегрированных со здоровыми детьми группах, через обучение их взаимной человечности, взаимопомощи. Были выделены четырнадцать принципов совместной педагогики, главным из которых, определяемым как «фундамент совместной педагогики», является *принцип взаимной человечности*. А. В. Суворов подчёркивает: человечность как признак духовности и нравственности человека является необходимым условием развития и саморазвития, а также полноценного межличностного общения [10].

Примером организации работы по преодолению затруднённого общения с привлечением всей семьи является система семейной групповой логопсихотерапии, выстроенная Н. Л. Карповой на основе метода групповой логопсихотерапии Ю. Б. Некрасовой. В данной системе вся работа направлена на восстановление полноценного диалогического общения у заикающихся детей, подростков и взрослых через организацию межличностного общения и восстановление у пациента нарушенной речевой коммуникации прежде всего с ближайшим окружением. Здесь применяются различные методы и техники, такие как библиотерапия (лечение направленным чтением), символотерапия (использование лечебных символов), кинезитерапия (парадоксальная дыхательная гимнастика А. С. и А. Н. Стрельниковых, гуманноструктурированный танец Г. Аммона и др.), а также психотерапевтические беседы и специальные речевые упражнения в форме коммуникативного тренинга. В системе логопсихотерапии подчёркивается, что «нарушенное общение лечится именно организацией полноценного межличностного общения...» [5, с.29].

Таким образом, существует множество методов нормализации и коррекции затруднённого общения, главными из которых являются групповые методы работы, направленные на организацию условий для полноценного общения и обучение навыкам социального взаимодействия.

В данной статье мы представим вариант работы по оптимизации процесса общения людей с нарушениями слуха. Последствия глухоты, прежде всего, отсутствие или недоразвитость устной речи изолируют неслышащего человека от общества, создают определенные трудности в усвоении социального опыта, лишают его одной из главных ценностей жизни – полноценного общения. Поэтому обучение навыкам эффективной коммуникации и

взаимодействия является необходимым условием для того, чтобы человек с нарушенным слухом мог успешно адаптироваться и интегрироваться в обществе слышащих людей.

На базе Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Сурдоцентр» нами была разработана система занятий, направленная на преодоление и профилактику затруднённого общения неслышащих людей разного возраста. Предложенная программа была апробирована на группах старших подростков 15–17 лет (13 человек – учащиеся 8–9 классов специальной (коррекционной) школы-интерната № 4 г. Самара) и пожилых людей 55–65 лет с различными нарушениями слуха (23 человека – клиентов ГБУ СО «Сурдоцентр»). Всего в работе приняло участие 36 человек.

Целью работы было: 1) создание благоприятных психолого-педагогических условий для повышения мотивации к общению; 2) нормализация психоэмоционального состояния участников групп. Программа включала диагностический, практико-действенный и рефлексивный блок. Мероприятия практико-действенного этапа проводились в форме лекций-бесед, индивидуальных и групповых консультаций, групповых занятий с элементами коммуникативного тренинга, а также тематических экскурсий и встреч.

При организации и проведении занятий мы опирались на общие принципы социальной реабилитации, выстроенные на основе психолого-педагогических принципов групповой логопсихотерапии Ю. Б. Некрасовой и семейной групповой логопсихотерапии Н. Л. Карповой: а) принцип выявления «внутренней картины здоровья», в основе которого лежит «опора на положительные начала в человеке и положительные эмоциональные состояния»; б) принцип «общечеловеческой значимости» процесса социореабилитации, который заключается в том, что процесс социореабилитации имеет не частное, не только «дефектологическое», но общепсихологическое и общепедагогическое значение, поскольку обнажает сущность общих проблем становления личности [5].

В работе мы использовали телесноориентированные упражнения, элементы психогимнастики и арт-терапии, способствующие снятию психоэмоционального напряжения и развитию сплочённости участников группы с учётом их слуховых возможностей. Применялись такие упражнения, как совместное изготовление коллажа, совместное рисование на заданную тему, упражнения с пластилином. По итогам занятий проводилось коллективное обсуждение результатов работы с целью обучения участников групп саморефлексии, умению описывать свои чувства и переживания, сравнивать свои эмоции до начала и в конце тренинга, а также давать адекватную обратную связь.

Результаты проводимой диагностики в начале и в конце занятий позволили выявить снижение уровня тревожности и выраженности внутреннего конфликта у всех участников групп, что свидетельствует о повышении и стабилизации их психоэмоционального

состояния. Для диагностики нами использовались шкала тревожности Спилбергера – Ханина и цветовой тест Люшера. Результаты представлены в таблицах 1,2.

Таблица 1

Результаты диагностики по шкале тревожности Спилбергера – Ханина

| Уровень тревожности | Испытуемые | | | | | | | |
|---------------------|-------------------------------|------|----------------|------|----------------------------------|------|----------------|------|
| | Подростки с нарушениями слуха | | | | Пожилые люди с нарушениями слуха | | | |
| | До занятий | | После занятий | | До занятий | | После занятий | |
| | Кол-во человек | % | Кол-во человек | % | Кол-во человек | % | Кол-во человек | % |
| Низкий | 1 | 7,7 | 6 | 46,2 | 1 | 4,3 | 15 | 65,2 |
| Средний | 11 | 84,6 | 7 | 53,8 | 15 | 65,2 | 8 | 34,8 |
| Высокий | 1 | 7,7 | 0 | 0 | 7 | 30,5 | 0 | 0 |
| Всего | 13 | 100% | 13 | 100% | 23 | 100% | 23 | 100% |

Как видно из таблицы № 1, до занятий и в подгруппе подростков у 84,6 % участников, и в подгруппах пожилых людей с нарушениями слуха у 65,2 % человек преобладал средний уровень тревожности, а у 30,5 % участников пожилых был отмечен высокий уровень тревожности. После проведённых занятий во всех подгруппах было отмечено снижение показателей среднего уровня тревожности – в группе подростков на 30,8 %, в подгруппах пожилых – на 30,4 %. Также было отмечено увеличение количества человек во всех группах с низким уровнем тревожности: в подгруппе подростков на 38,5 %, в подгруппах пожилых на 60,9%. Высокого уровня тревожности после занятий не было отмечено ни у кого.

Из таблицы 2 видно, что до занятий по преодолению и профилактике затруднённого общения у всех участников групп было выявлено наличие внутреннего конфликта. Невыраженный конфликт наблюдался всего у 7 % неслышащих подростков и 21,7 % пожилых людей с нарушениями слуха. У наибольшего количества участников подросткового возраста была выявлена средняя степень выраженности конфликта – у 38,5 % человек. У пожилых людей преобладала минимальная степень выраженности конфликта – у 43,5 % участников. Особо отметим, что в подгруппе подростков внутренний конфликт был более выражен (30,7 %), чем у пожилых людей (8,7 %), что можно объяснить спецификой и большей эмоциональной напряженностью возраста.

Таблица 2

Результаты диагностики по тесту Люшера

| Степень выраженности конфликта | Испытуемые | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|---------------|----------------------------------|---------------|
| | Подростки с нарушениями слуха | | Пожилые люди с нарушениями слуха | |
| | До занятий | После занятий | До занятий | После занятий |
| | | | | |

| | Кол-во человек | % | Кол-во человек | % | Кол-во человек | % | Кол-во человек | % |
|-------------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
| Не выражена | 1 | 7,7 | 5 | 38,5 | 5 | 21,7 | 9 | 39,1 |
| Минимальная | 3 | 23,1 | 3 | 23,1 | 10 | 43,5 | 12 | 52,2 |
| Средняя | 5 | 38,5 | 4 | 30,7 | 6 | 26,1 | 2 | 8,7 |
| Выраженная | 4 | 30,7 | 1 | 7,7 | 2 | 8,7 | 0 | 0 |
| Всего | 13 | 100 | 13 | 100 | 23 | 100 | 23 | 100 |

После проведённых занятий было также отмечено снижение выраженности внутреннего конфликта у всех участников. При этом в подгруппе подростков увеличилось на 30,8 % количество человек с не выраженным внутренним конфликтом и уменьшилось на 23 % количество с ярко выраженным конфликтом. Среди пожилых людей было отмечено увеличение на 17,4 % и на 8,7 % человек с не выраженной и минимальной степенью внутреннего конфликта соответственно; выраженной степени внутреннего конфликта ни у кого отмечено не было.

На основе наблюдения по окончании занятий у всех участников групп с нарушениями слуха было отмечено повышение стремления к взаимодействию и взаимопониманию, развитие более внимательного отношения к своему внутреннему миру и к чувствам окружающих. Улучшение психоэмоционального состояния и снижение тревожности участников данного тренинга свидетельствует о том, что разработанная нами система занятий может использоваться не только для обучения неслышащих людей эффективным способам коммуникации и взаимодействия, но и для профилактики нарушенного общения, поскольку тревожность часто выступает не только как результат, но и как условие затруднённого общения [7].

Проведённая работа в группах неслышащих подростков и пожилых людей стала основой для разработки новой технологии оптимизации общения детей, подростков и взрослых в интегрированных группах.

Список литературы

1. Бодалев А. А. Психология общения. – М.: Изд-во «Институт практической психологии»; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с.
2. Бочанцева Л. И. Возможности средств музыкального воздействия в нормализации затрудненного общения личности // Технологии психолого-социальной работы в условиях мегаполиса: материалы международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 25–26 ноября 2010 г. – СПб.: СПбГИПСР, 2010. – С. 99–103.

3. Буфетов Д. В. Формирование способности к общению у учащихся с проблемами в интеллектуальной сфере в общеобразовательной школе: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – Самара, 2011. – 26 с.
4. Джигоева О. Ф. Социально-педагогические технологии оптимального решения затрудненного общения в общеобразовательной школе и Вузе: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – Владикавказ, 2007. – 23 с.
5. Карпова Н. Л. Основы личностно-направленной логопсихотерапии: Учебное пособие. – М.: Флинта, 1997. – 160 с.
6. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
7. Лабунская В. А., Менджерицкая Ю. А., Бреус Е. Д. Психология затрудненного общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
8. Омарова П. О. Методика формирования коммуникативных навыков у умственно отсталых младших школьников // Актуальные проблемы современного образования / Под ред. Д. М. Маллаева. – Махачкала: ДГГТУ, 1999. – С. 77–79.
9. Парыгин Б. Д. Анатомия общения: Учеб. пособие. – СПб.: Изд-во В. А. Михайлова, 1999. – 301 с.
10. Суворов А. В. Совместная педагогика: Курс лекций. – М.: Университет Российской академии образования, 2001. – 222 с.

Рецензенты:

Акопян Л. С., д.психол.н., профессор кафедры возрастной психологии Поволжской государственной социально-гуманитарной академии, г. Самара.

Кабардов М. К., д.психол.н., профессор, зам. директора Федерального государственного научного учреждения «Психологический институт» Российской академии образования, г. Москва.