

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
імені Івана Боберського

Криштанович С. В.

**Лекція 7**  
**ТРЕНІНГ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК:**  
**НЕЙРОЛІНГВІСТИЧНЕ ПРОГРАМУВАННЯ У РОБОТІ ПЕДАГОГА**  
з навчальної дисципліни  
**ПРАКТИКУМ «АВТОРСЬКІ ПЕДАГОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ»**  
Для аспірантів спеціальностей  
014 Середня освіта (за предметними спеціалізаціями),  
017 Фізична культура і спорт  
Рівня освіти: Доктор філософії

“ЗАТВЕРДЖЕНО”  
на засіданні кафедри педагогіки та психології  
“\_\_” серпня 202\_\_ року № \_\_  
Зав.каф \_\_\_\_\_ В. Ф. Соловйов

© Криштанович С. В.

## План

1. Базові комунікативні навички
2. Вплив з використанням А ресурсів
3. Вплив в А–В комунікації
4. Використання В ресурсів
5. Правила педагогічної підтримки
6. Техніка В-впливів
7. В-взаємодії в складних ситуаціях

### Експрес-контроль.

Тест, який розпочинає тренінг «Тренінг комунікативних навичок: нейролінгвістичне програмування у роботі педагога». Інструкція: Проставте біля кожного твердження букви, що характеризують Ваше до них ставлення: Н – ніколи; Р – рідко; І – інколи; П – переважно, З – завжди (табл. 1). Обробка даних: підрахуйте суму балів з «А» і «В», якщо: Н – 0 балів; Р – 1; І – 2; П – 3; З – 4 бали. Відкладіть дані на координатну площину (рис. 1). Точка перетину паралельних до вісей ліній, проведених через ці точки, покаже Ваш домінуючий стиль виходу з конфліктів.

Таблиця 1.

### Тест «Ваше ставлення до партнерів у спілкуванні»

<b>А – ресурси (активність і наполегливість)</b>	<b>В – ресурси (кооперативність і емпатія)</b>
1. У роботі з учнями, студентами я більше часу витрачаю на те, щоб висловити свою точку зору («Я більше говорю, ніж слухаю»)	1. У роботі з учнями, студентами я більше часу витрачаю на те, щоб вислухати інших, а не висловити свою точку зору («Я більше слухаю, ніж говорю»)
2. Я досягаю успіху, витрачаючи власну енергію	2. Я досягаю успіху, залучаючи енергію учнів, студентів, інших
3. Я витрачаю власну енергію для зміцнення своєї ж позиції. На критику я відповідаю жорсткою протидією	3. У випадку критики я даю нападникам можливість «випустити пар» або відволікаю опонентів
4. Я спрямовую зусилля на те, щоб інші зрозуміли мою точку зору	4. Я спрямовую зусилля на те, щоб зрозуміти точку зору інших
Сума балів з «А»	Сума балів з «В»

Поступливість			Співробітництво
	Компроміс		
Уникнення			Суперництво

*Рис. 1. Стилі виходу з конфліктів (координатна площина)*

## 1. Базові комунікативні навички

Розпочнемо вивчення А і В ресурсів з аналізу основних комунікативних навичок, у свій час змодельованих з «геніальних комунікаторів».

Ознайомимося лише з трьома навичками:

- 1) описом поведінки або ситуації,
- 2) комунікацією почуттів,
- 3) вказівки на зворотний зв'язок – у тому числі за наслідками для: вас, партнера, інших людей, ваших або інших взаємин.

Повірте (цього буде цілком достатньо для здійснення керуючих впливів) якщо, звичайно, ви навчитеся правильно застосовувати ці навички і чітко дотримуватися рекомендованої послідовності їх застосування. Тому що усі вони потрібні і важливі.

Перше, – щоб, не образивши іншого, «позначити» його негативну поведінку або створену ним же ситуацію.

Друге, – щоб передати свої почуття, а не оцінку, тому що, якщо перші як би розкривають сприйняття й увагу співрозмовника, другі їх міцно закривають.

Ну, а третє – щоб зв'язати сьогоднішнє з майбутнім, указавши людині на те конкретне, що впливає із «вчиненого».

На жаль, нічого цього ми робити не вміємо. І замість опису поведінки («ти пролив фарбу на стіл») негайно клеїмо ярлик («ти нечупара»). Замість комунікації почуттів («я дуже цим засмучений») негайно даємо убивчу оцінку («схоже, руки в тебе ростуть не з того місця»). Замість опису конкретних наслідків даної ситуації («той, хто сяде після тебе за цей стіл, забруднить свій одяг») негайно пов'язуємо її з майбутнім («так що бути тобі, Петре, малярем, та й то нікудишнім»). І навіть не завжди кажемо, чого ж ми, зрештою, хочемо «тут і тепер» («так що візьми ганчірку і, не чекаючи прибиральниці, зітри фарбу зі

столу»). Так чого ж тоді дивуватися з приводу того, що з нами ніхто не хоче спілкуватися – після отакого потоку образ?

## **2. Вплив з використанням А ресурсів Існує маса ситуацій, у яких вам необхідний упевнений і напористий вплив з використанням «чистих» А ресурсів.**

Ну, так і здійснюйте його, але от тільки чітко за нижче рекомендованою схемою техніки «А впливу».

### ***Схема А–впливу***

1. Об’єктивно опишіть дії іншого або ситуацію, яку він створив.
2. Укажіть на результат (наслідок) цих дій.
3. Опишіть свої власні почуття, викликані даними діями або ситуацією, і як би «прив’яжіться» до почуттів іншого.
4. Скажіть, чого ви хочете.

Наприклад, припустимо, що хтось з ваших підопічних елементарно одержав двійку, не вивчивши завдання. Усе, що вам потрібно зробити, щоб до нього як слід «дійшло», так це сказати:

1. Ти одержав сьогодні четверту «двійку» з мого предмету...
2. У результаті майже на 90% я можу гарантувати тобі оцінку «два» за підсумками за семестр...
3. Як ти сам розумієш, мене це дуже засмучує – і тебе, сподіваюся, теж. Хоча, можливо, це найбільше засмутить твоїх батьків...
4. Тому я пропоную тобі наступне: через тиждень відповісти мені з усіх чотирьох не вивчених тем. І у випадку, якщо ти це зробиш, твоя оцінка за семестр буде зовсім інший...

***Врахуйте:*** техніка А впливу універсальна і може застосовуватися в будь-якій складній ситуації. Припустимо, наприклад, що ваш колега в товаристві незнайомих вам людей починає розповідати епізод з вашого життя, що йому (але не вам!) чомусь здається смішним. Самі розумієте, що якщо ви просто скажете: «Припини розповідати пакості про мене!» – це навряд чи буде вишукано і швидше за все він цього не припинить. Треба спокійно (і, забув сказати, – з

паузами для осмислювання сказаного, при яких ви як би рахуєте про себе: 1001, 1002, 1003) говорите вашому знайомому:

1. Незнайомим людям ти розповідаєш досить двозначну ситуацію з мого життя...

2. У результаті в них може скластися не гарне враження про мене – та й про тебе, до речі, теж...

3. Як ти сам розумієш, це мене засмутить, і думаю, що тебе, напевно, теж...

4. Тому будь добрий: переміни тему розмови і надалі якось погоджуй із мною те, що ти про мене розповідаєш...

*І ще одне.* Незважаючи на те, що означену психотехнологію не випадково називають «залізна рука в оксамитній рукавичці», у правильно (рівному і на рівних) виконанні вона не викликає ні образи, ні відторгнення...

**3. Вплив в А–В комунікації Правда,** А вплив використовується як своєрідний «останній аргумент в суперечці». Це своєрідна «пом'якшена» психотехнологія, що одержала назву техніка «А–В впливу» (а це, як ви розумієте, не обов'язкове співробітництво, але часто просто компроміс).

Послідовність її використання наступна.

#### ***Схема А–В впливу***

1. Розкажіть про ваші почуття (викликані діями іншого або ситуацією).

2. Опишіть ці дії.

3. Дайте інформацію про можливі наслідки.

4. Розкажіть про ваші почуття з приводу цих наслідків.

Тобто, наприклад, дві вищенаведені ситуації у випадку застосування А–В впливу реалізовувалися б у такий спосіб:

#### *Перший випадок:*

1. Ти дуже засмутив мене...

2. Своєю четвертою двійкою з мого предмету...

3. Тому що це означає, що на 90% ти одержиш «два» семестрі...

4. А це, звичайно ж, дуже засмутить мене, тебе і, безумовно, твоїх батьків...

#### *Другий випадок:*

1. Ти дуже засмучуєш мене...

2. Тим, що в присутності незнайомих людей розповідаєш двозначну історію про мене...

3. Тому що вони можуть скласти недобре враження про мене, тебе і наших взаємин...

4. А це, я думаю, дуже засмутить нас обох.

Як ви самі бачите, цей варіант впливу – «у режимі А–В» – є більш м'яким. Що ж, якщо ситуація дозволяє, використовуйте саме його. От тільки не забудьте в цьому випадку (при необхідності) додати у вищевказану послідовність своєрідний «п'ятий пункт» – сказати, чого ж ви хочете. Інакше може статися, що ваш партнер не зрозуміє ваш занадто тонкий натяк, і вам доведеться починати все спочатку – але вже з використанням А впливу...

#### **4. Використання В ресурсів**

«Добре», – скажете ви. «З цими вашими А і А-В ресурсами спілкування все зрозуміло, і завжди приємно мати про запас могутню «зброю» впливу на студентів. Однак до чого тут тоді В ресурси, згадані вами емпатія і співчуття, якщо, по-перше, вони дуже змахують на безумовне й умовне позитивне гладження, а по-друге, ну ніяк не можуть особливо й окремо від цих самих гладжень вплинути на дисципліну й успішність студентів?»

У чому ви тут дійсно праві – у тім, що дійсно існує зв'язок між позитивним гладженнями й В ресурсами (позитивні гладження в цьому випадку є верхньою, виступаючою, частиною айсбергу емпатії).

Однак цілком неправі в тім, що емпатійні ресурси ніяк не впливають на горезвісні дисципліну й успішність. Можуть – так ще як можуть! Наприклад, у центральному для В ресурсів моменті психологічної підтримки.

Ми, люди, – дуже вразливі істоти, маємо потребу в тім, щоб хтось зі значимих інших (й ви, педагог) не просто погладив, але ще і підтримав нас у важку хвилину. У відповідь (на це) ми здатні виявити надзвичайну вдячність, куди в першу чергу входить надання тому, хто підтримав, бажаного для нього. Але рідко проявляємо цю подяку, звідси розхожими стали сентенції типу «Не роби добра – не одержиш зла».

Однак відбувається все це не тому, що психологічна підтримка, як один з найважливіших інструментів реалізації В ресурсів, є порочною за своєю суттю. І тим більше не тому, що людина, за своєю природою, є невдячною. Все це тому, що підтримку цю ми робимо невміло, непрофесійно. Давайте розберемо для прикладу такий діалог:

Студент: Маріє Іванівно, у мене дуже погано з історією. Прямо і не знаю, що робити, – навіть страшно робиться... Педагог: Погано з історією? Петренко, що за дурниці. Відчувати із-за цього страх тим більше нерозумно – предмет же не основний. Я б на твоєму місці просто стала більше читати... Хоча, якщо хочеш, я можу поговорити з Віктором Юрійовичем, щоб він знизив до тебе вимоги...

### **5. Правила педагогічної підтримки**

Як ви думаєте, зробила вищезгадана Марія Іванівна горезвісному Петренку психологічну підтримку? Ні. Тому що педагог умудрилася у своєму короткому монолозі зробити всі помилки психологічної підтримки, які тільки можна було.

*По-перше*, вона як би нівелювала або мінімізувала пропоновану їй як тему підтримки проблему («Так це ж дурниця!») – проблему, що у моделі світу Петренка має розміри катастрофи всесвітнього масштабу!

*По-друге*, повідомила йому, що він не повинен відчувати цих почуттів («відчувати через це страх нерозумно...»), – почуттів, що насправді він уже відчуває!

*По-третє*, дала непрохану пораду – «Я б на твоєму місці...», про яке цей Петренко, можливо, навіть і не просив – з одного боку, – і який (з боку іншого) немов передбачає перевагу радника, якийсь точно знає, що потрібно робити на чужому місці (як отут не згадати безсмертне вираження Ш. Руставелі «Кожний бачить себе стратегом, спостерігаючи за боєм...»), приказку «Найкраще грає у футбол той, хто сидить на заборі...»; так як і те, що нас не дарма називали Країною Рад...).

*По-четверте* ж, пропонує вирішити проблему за і без самого Петренка («Я можу поговорити з Віктором Юрійовичем...»), що, поперше, є непедагогічним (вимоги взагалі ж єдині для усіх) і непсихологічним (а може, йому потрібна тільки емпатія?), а по-друге, просто нерозумно, тому що є серед нас ціла когорта

маніпуляторів, які не тільки чекають, а й активно напрошуються на таку от допомогу, а потім роблять з нас дурнів, говорячи «ти ж сам запропонував!».

Отже, психологічна підтримка як інструмент реалізації В ресурсів буде неефективною у випадку, якщо в ній виявиться хоча б одне з нижчепереліченого: мінімізація проблеми, дискредитація випробовуваних людиною почуттів, непрошена рада і/ або пропозиція допомоги, про яку поки що не говорилося.

## **6. Техніка В-впливів**

А якою ж тоді має бути ефективна психологічна підтримка і зв'язані з нею В впливи? Якщо звернутися усі до тієї ж теорії базових комунікативних навичок, то тоді вийде наступна «конструкція», а точніше, послідовність техніки «В впливів».

### ***Схема В-впливу***

1. Комунікація почуттів («Я розділяю твої почуття»).
2. Приєднання до моделі світу партнера («На твоєму місці я почувала б те ж саме»).
3. «Почуттєвий» опис ситуації або поведінки («Те, що ти говориш, дійсно страшно!»).
4. Питання про доречність допомоги («Скажи, чи можу я тобі чимось допомогти?»)
5. Уточнення характеру і масштабів цієї допомоги («Якщо так, то чим саме?»)

Як бачите, все дуже просто. Завчіть цю формулу (чітко в пропонованій послідовності!) і почніть її використовувати в повсякденній педагогічній практиці. І не дивуйтеся, що незабаром вас вважатимуть дуже чуйною людиною. Як вдячність за цю чуйність люди будуть робити те, що ви від них хочете ...

## **7. В-взаємодії в складних ситуаціях**

Однак психологічна підтримка у вище пропонованому її варіанті – це не тільки прекрасний інструмент «емпатії», а ще й чудовий спосіб вирішення всіх тих дуже складних ситуацій, де ви виявилися неправими або винними (суб'єктивно або об'єктивно). Уявіть, наприклад, що ви входите в розлютовану групу через те тому, що, скажемо, завгосп відмовився видати їм ключі від



актового залу для, наприклад, репетиції естрадного ансамблю. Природно, що весь гнів на завгоспа (який розсудливо кудись пішов), виплеснеться зараз на вас. Що ж, дочекайтеся паузи або перервіть паттерн (наприклад, незворушно поставте на стіл стілець або впустіть з пристойної висоти щось досить важке (у свій час я використовував для цього «Капітал» незабутнього К. Маркса). Після чого спокійно, виразно і з використанням правила «1001, 1002, 1003» скажіть:

1. Я цілком розділяю ваші почуття...
2. На вашому місці я почував(а) би те ж саме...
3. Це дійсно жахливо, коли через просто непродумані дії завгоспа зривається репетиція вашого ансамблю...
4. Скажіть, чи можу я вам чимось допомогти – зрозуміло, враховуючи мої досить скромні можливості?
5. Якщо так, то чим саме і як конкретно? (Якщо ні, питання, як ви розумієте, знімається немов би саме собою, і ви починаєте заняття).