**Введение**

Грамотность в общении сейчас необходима всем. Политик, руководитель, менеджер, предприниматель, учитель, психотерапевт – для них коммуникативная компетентность является профессионально важным качеством. Компетентность в общении способствует профессиональной эффективности человека и является важным фактором психологической профилактики.

Сегодня развитие компетентности в общении успешно решается в рамках СПТ. Особенность этого метода в том, что он носит групповой характер, причем проводится в малых лабораторных группах.

Уже к пятидесятым годам прошлого века стало ясно, что специально организованный тренинг является одной из наиболее удобных, конструктивных, быстро действующих форм психологической работы с группами. Именно тренинг позволяет среди других психологических методов реализовать необходимые психологические условия развития профессионального и личностного самосознания людей и актуализации их ресурсов, изменить их поведение и отношение к миру и другим людям.

Как сказал С.И. Макшанов в своей работе «Психология тренинга», тренинг помогает преодолеть ограничения, накладываемые на профессиональную деятельность традиционными методами обучения, и может выступать в качестве мостика, между безусловно необходимыми, но тем не менее «перцептивно пустыми» теоретическими знаниями, с одной стороны, и практикой, с другой стороны. В традиционных формах профессиональной подготовки предполагается, что сначала специалист получает информацию и только через неопределенное время возможность ее использовать. Только тогда происходит реальная оценка субъектом применимости полученного знания и закрепление того, что от них еще осталось. [[1]](#footnote-1)

В тренинге создается возможность незамедлительного соотнесения полученной информации и деятельности, эмоционального проживания новых моделей поведения и связанных с ними результатов, что обеспечивается действием каналов обратной связи. Проходящий подготовку в тренинге специалист при получении обратной связи обнаруживает имеющиеся у него дефициты умений и навыков, а также неадекватность установок и стереотипов.

Также психологический тренинг позволяет работать с личностью, затрагивая глубинные внутренние структуры, трудно поддающиеся коррекции другими методами.

Психологический тренинг не просто позволяет выработать и проанализировать новый опыт, он ориентирует человека на чувствование себя, своего “Я”, дает возможность прикоснуться и частично осознать в себе то, что обычно спрятано и исподтишка навязывает свои решения.

Объектом - является тренинг. Предметом - общение как сложный, многоплановый процесс установления контакта между людьми

Целью курсового проекта является изучение сущности социально – психологического тренинга общения (СПТ), а также изучение принципов организации тренинговых мероприятий.

Задачи курсового проекта является:

1. теоретический анализ представлений о сущности эффективного общения;
2. изучение стратегий и технологий общения;
3. изучение принципов общения в СПТ и организации тренинговых мероприятий.

**Глава 1. Сущность и характеристика подходов к социально-**

**психологическому тренингу общения**

**1.1 Определение понятия «общение» в СПТ**

Автор термина «социально-психологический тренинг» М. Форверг. В литературе кроме этого, существует ряд других названий - группы открытого общения, активное социальное общение, группы интенсивного общения т.д. Но СПТ сегодня является самым употребляемым и наиболее устойчивым термином.

Тренинг социально – психологический – область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении.

Конкретизация понятия «компетентность в общении» зависит, прежде всего от того, каким образом интерпретируется и понимается само общение. В отечественной психологии было много попыток очертить границы феномена общения, но пока не существует общепринятого определения этого явления.

Проблема общения, активно разрабатывалась рядом известных психологов как Б.Г. Ананьевым, А.Н. Леонтьевым, Г.М. Андреевой, А.А. Бодалевым и др.

Л.А. Петровская пишет, что «развитое общение всегда включает в себя две тесно связанные грани – общение, основанное на субъект-объектной грани, при котором... партерам, по существу, отводятся роли манипулятора и манипулируемого объекта ( это общение по типу приказов, указаний, предписаний различного рода и т.п.), и общение, основанное на субъект-субъектной схеме. Определяя субъект-объектное общение как «поверхностное», она сводит компетентность в таком общении к знаниям и опыту репродуктивного, стандартного характера, а при субъект-субъектном общении («глубинном») «...продуктивные аспекты и задачи составляют нестандартную, неформализуемую, неалгоритмизуемую сторону общения и характеризуется порождением новых мотивов, целей, операций и их последовательностей, подключения творческого потенциала личности». [[2]](#footnote-2)

Большая заслуга введения в социально – психологическую теорию анализа субъек-субъектного и субъек-объектного паттернов общения в качестве самостоятельной проблемы принадлежит А.У. Харашу. Он отметил, что в присутствии других у человека реализуются два смысловых полюса – «смысл для себя» ( не требующий никаких объяснений и мотивировок ) и «смысл для других» ( предполагает наличие за каждым элементом поведения определенного общедоступного значения, презентируемого воспринимающему). [[3]](#footnote-3)

А.У. Хараш по акценту на каждый полюс выделяет два типа человеческих контактов: «закрытые» (конвенциональны ), где партнеры довольствуются предъявлением текстов, построенных по нормативно кодируемым правилам и теми «смыслами для других», которые в них заключены. Здесь смыслы «для себя» скрываются за поведенческим фасадом и конвенционально игнорируются. «Открытое» (диалогическое) общение происходит на уровне «смыслов для себя».

Наблюдения в ходе СПТ позволили А.У. Харашу выделить следующие формы перехода «закрытого» общения в «открытое», т.е. от субъект-объектного к субъект-субъектному:

1. «ролевая защита». Здесь общение стоится по принципу «быть как все»;
2. «дискуссионная защита». Это состояние «псевдораскрытия». Такая защита дополняет и оправдывает дефекты, возникающие при исполнении субъектом его социальных ролей. Здесь человек выставляет себя как бы «объектом» внешних обстоятельств;
3. «открытая защита». Это состояние отказа от кодированных средств защиты самооценки и перехода к открытой стратегии «затыкания рта» - запугивание потенциального источника отрицательных эмоций;
4. «самораскрытие». Произвольный отказ от защиты и переход к стратегии доверительного диалога. Здесь происходит добровольное превращения себя в «объект» изучения.

В качестве важного отличия субъект-субъктного общения А.У. Хараш выделил в первую очередь самораскрытие партнеров. Оно предполагает взаимное

посвящение партнеров в действительные мотивы общения: они собеседники, объединенные общностью и связанные отношениями соавторства, взаимной поддержки и взаимопомощи.

Но наиболее последовательно задача выделения общения в качестве особого вида человеческих контактов решается в работе М.С. Кагана и А.М. Эткинда.

С точки зрения авторов целью общения является не обмен информацией и не подчинение одного человека другому, а достижение духовной общности (или повышении уровня общности) совокупными усилиями свободных субъектов при сохранении неповторимой индивидуальности каждого. Потому психологический механизм общения – это переживание, слитое воедино с пониманием, а не чисто рассудочные передача и прием информации.

Авторы рассматривают содержание выделенных видов человеческой контактов следующим образом:

1. «управление». При этом целью оказывается только один из партнеров, другой выступает как средство удовлетворения его потребностей. Здесь формой отношений является строгое регулирование иерархических соположений управляющего и управляемого;
2. «коммуникация». Прежде всего, прием и передача информации. В этом варианте оба партнера являются средствами по отношению к некоторой цели, лежащей вне их, и поочередно выступают объектом сообщения для другого;
3. «обслуживание». Как и в случае «управления» один из партнеров является активным субъектом, но не для использования другого, а для помощи.
4. «общение». При этом партнеры как субъекты являются равноактивными, равноуникальными и равносвободными. Здесь в общении нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела.

Таким образом, общение в отличие от других форм межличностных контактов, можно определить как взаимную презентацию партнерами своей субъективной реальности, в результате которой происходит изменение взаимоотношений и возникновение общности.

Мы уточнили и конкретизировали понятие «общение», в следующей главе мы рассмотрим структуру компетентности в общении. И наш анализ этого понятия будет осуществляться в рамках теории и практики СПТ.

Итак, общая цель СПТ – повышение компетентности в сфере общения конкретизируется различными решаемыми в его процессе задачами. В зависимости от приоритета задач, на которые направлен СПТ, он может приобретать различные формы:

1. Ориентироваться на приобретение и развитие специальных навыков, например, умение вести деловую беседу, различать межличностные конфликты и т.д.;
2. Углублять опыт анализа ситуаций общения, например коррекция формирования установок, необходимых для успешного общения, способность адекватно воспринимать себя и других, анализировать ситуации группового взаимодействия. Основные задачи, решаемые в ходе СПТ, можно разделить на пять групп:
3. Приобретение психологических знаний, взглядов различных психологических школ на личность человека, процесс взаимодействия людей, движущие пружины этого взаимодействия, приемы эффективного общения.
4. Приобретение внешне выражаемых умений и навыков общения: в парном взаимодействии, в составе группы, при вступлении в контакт, при активном слушании, т.е. обогащении тактики и техники общения.
5. Коррекция коммуникативных установок, таких как: партнерство - взаимодействие с позиции силы, искренность – манипуляция, вовлеченность – избегание общения, настойчивость – соглашательство, т.е. выработка собственных стратегий общения.
6. Адекватное восприятие себя и других в ситуации общения.
7. Развитие и коррекция личности, ее глубинных образований, развитие личностных экзистенциальных проблем.

Перечисленные задачи отражают основную составляющую деятельности профессионального коммуникатора, ее психологический коммуникативный аспект. Атмосфера психологической безопасности и комфорта, создающаяся в ходе тренинга, позволяет участникам проявить набор поведенческих эмоциональных стереотипов и, получив обратную связь на свое поведение, осознать вероятные ошибки во взаимодействии с другими людьми, возможности других, более продуктивных подходов к общению, приобрести новые навыки взаимодействия. Каждый тренинг в той или иной мере решает все перечисленные задачи, и эта мера зависит не только от тренинга, но и от мотивации, целей, личных проблем участников группы.

Интерес к групповым методам психологической работы привел к появлению множества направлений их развития различными психологическими школами. В настоящее время в качестве основных подходов развития группового психологического тренинга выделяют следующие:

**Гуманистическое направление**. Главным предметом гуманистической психологии является личность и ее уникальность, переживание человеком мира и осознание своего места в нем. В основу теории заложено предположение, что человек имеет врожденную способность достигать полного раскрытия своего духовного потенциала, решать все свои личностные проблемы, если он находится в оптимальной для него, дружелюбной социально-психологической атмосфере. Одна из характерных особенностей классического гуманистического направления – максимально недиректированный стиль управления группой, побуждающий участников проявлять активность и принимать на себя ответственность за происходящее. Нередко подобный стиль приводит к возникновению в группе, на начальных этапах работы, ситуации фрустрации и проявлению негативных эмоций. Это позволяет вскрыть многие проблемы участников, которые в дальнейшем перерабатываются группой.

В результате широкого распространения идей гуманистической психологии и параллельного развития Т-групп образовалось направление групповой работы, получившее название групп встреч.

**Гештальт-модель**. В гештальт–терапии важное место отводится процессу саморегуляции организма, приводящему к формированию целостного психического образования, некой специфической организации частей, называемой гештальтом. Центральный момент теории – все совершается здесь и сейчас. Целью группового процесса является расширение сферы сознания каждым участником себя, своих индивидуальных особенностей, осознание самоидентичности и совершенства, принятие личной ответственности за происходящее с ним.

**Психодраматический подход**. Психодрама как метод групповой работы, определяет разыгрывание участниками определенных ролей в моделируемых жизненных ситуациях, имеющих для них личностный смысл. Результативность данного метода во многом основывается на целительном эффекте группового взаимодействия.

Жизнь в психодраматической группе формируется как специфическая реальность, в которой участники могут экспериментировать с разными жизненными ситуациями, ролями и формами поведения. Данный метод предоставляет участникам возможность «выпустить» те чувства, которые, возможно, годами сдерживались человеком внутри себя.

**Трансактная модель**. В основе этого направления лежит концепция Э. Берна о различных состояниях «Я», которые он назвал «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». Согласно этой концепции в каждый момент времени индивид существует в одном из этих состояний. Оно определяет, каким образом человек думает, чувствует и ведет себя. Соответственно его взаимодействие с другими людьми, как и интерпретация этого взаимодействия, происходит по-разному. Центральным моментом концепции является положение о том, что многие сформированные ранее жизненные сценарии могут быть «переписаны» в более конструктивном варианте. Задача заключается в их распознании, вскрытии и переформировании.

**Бихевиорально-ориентированные группы**. Занятия поведенческим тренингом не ставят перед собой глобальных задач развития личности или реализации человеческого потенциала. Обычно эти занятия называют тренингом жизненных умений. Их задача – обучить участников справляться с конкретными проблемами и выработать умение приспосабливаться к определенным жизненным обстоятельствам. Согласно постулатом бихевиоризма, в упрощенной форме – весь опыт человек получает посредством научения. Соответственно для исправления нежелательного поведения необходимо переучить его, выработав более эффективное поведение или боле адаптивные реакции. Одной из типичных методик, напрямую связанных с бихевиоризмом, является репетиция желаемого поведения.

В настоящее время активно развивается когнитивно-поведенческая модель психологического тренинга.

В данной модели поведения человека рассматривается в неразрывной связи с его пониманием и интерпретацией данного поведения. Человек не просто совершает поступки, он так или иначе объясняет себе причины данных поступков или «отсутствие» данных причин. Именно это объяснение, которое во многом детерминировано самовосприятием человека, его представление о том, как его воспринимают окружающие, а также его интерпретацией прошлого опыта и имеющихся у него желаний и потребностей – во многом определяют его поступки. Человек потенциально не желает себе зла, и в его интерпретациях собственного поведения и эмоционального реагирования можно обнаружить многочисленные психологические защиты, им не осознаваемые, но направленные на личностное самосохранение. Поэтому ставя цель изменить неконструктивное поведение, необходимо также проявить и изменить конструкты интерпретации данного поведения и окружающего мира (когнитивные конструкты).

В тренинговой группе в процессе группового взаимодействия реализуются и проявляются неконструктивные модели поведения и обеспечивающие их когнитивные конструкты, которые замечаются участниками посредством идентификации и в процессе получения обратной связи.

**1.2 Структура компетентности в общении. Принципы СПТ**

В социально-психологическом тренинге компетентность в общении рассматривается более широко: как сложное образование, в которое входят значения, социальные установки, умения и опыт в области межличностного общения; как система внутренних средств регуляции коммуникативных действий; как оринтерованность в общении, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида, а также свободном владении средствами общения.

В состав компетентности включаются когнитивные (ориентированность, психологические знания и перцептивные способности), исполнительские (умения и навыки) и эмоциональные (социальные установки, опыт, система отношений личности) компоненты.

А.А. Бодалев предложил выделять в качестве значимых для исследования такие компоненты общения, как особенности познавательных процессов человека – «отражение», его эмоциональные сферы – «отношение» и поведение – «обращение», возникающие в процессе общения. Итак, компетентность в общении мы будем рассматривать как сложное образование, которое включает в себя познавательный, поведенческий, эмоциональный компонент.

На сегодняшний день в СПТ наиболее проработанным в теоретическом и практическом плане является познавательный компонент.

Близким к этому является понятие «сенситивность», рассматриваемое как способность обеспечивать отражение и понимание, а также запоминание и структурирование социально-психологических характеристик человека и группы и прогнозирование их поведения и деятельности.

Развитие познавательного компонента («отражение») можно рассматривать, прежде всего, как углубление самопознания партнеров по общению, а также необходимые знания, касающиеся психологии общения во всем многообразии его форм и ситуаций.

Поведенческий компонент компетентности в общении, прежде всего включает себя свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения. К ним относятся звуковая речь с использованием многочисленных фонетических и невербальных элементов, письменная речь и собственно невербальные средства ( такие, как поза, аранжировка пространства и т.д.).

Таким образом, поведенческий компонент компетентности в общении заключается в умении эффективно использовать разнообразные средства общения.

Чаще всего в различных СПТ развитие эмоциональной сферы участников является вторичной задачей и рассматривается как условие решения основной – развития познавательной или поведенческой сфер. Задействование эмоциональной сферы рассматривается как обслуживание интеллектуально-аналитического процесса. Поэтому эмоциональный компонент изучен в СПТ гораздо меньше, чем предыдущие, хотя это наиболее важная и сложная составляющая.

В эту сферу, прежде всего, входят эмоциональный опыт общения. Неприятный прошлый опыт может значительно дезорганизовать процесс общения. По мнению Э. Берна, именно благодаря опыту у человека формируются внутренние установки в общении, психологические позиции. Специфика СПТ заключается в том, что в первую очередь, определенным образом «скорректированный» социальный опыт, который позволяет личности за ограниченный промежуток времени обрести более совершенное социально-психологическое содержание. Опыт переживаний участников СПТ, полученный в результате работы, является важной составляющей целого ряда эффектов: децентрации, развития гуманистической установки, возрастания социально-психологической активности, осознания общения как самостоятельной ценности.

Другим важным элементом эмоционального компонента является такая характеристика как самоотношение. Особенности внутренней динамики самосознания, структура и специфика отношений личности к собственному «Я» оказывают регулирующее влияние практически на все аспекты человеческого поведения, играют важнейшую роль в установлении межличностных отношений.

Еще одним элементом является эмоциональный настрой человека на общение, проявляющийся в направленности на партнера, своеобразной «повернутости к нему». Без этого полноценное общение невозможно. «Сверхзадачей» любого СПТ должно быть, в первую очередь, пробуждение интереса к другому человеку. В качестве форм проявления такой гуманистической установки на партнера выделяют чувства теплоты, близости, дружеской расположенности, а также большую терпимость к психологическому своеобразию другого человека, меньшую категоричность. То есть наиболее важным составляющими эмоционального компонента, во многом «окрашивающими» компетентность в общении в целом, мы выделяем опыт разнообразного общения, позитивное самоотношение и настрой на партнера.

Принятая типология «функциональных ситуаций» позволяет выделить непосредственно компетентность в общении как особом виде межличностных контактов, а также коммуникативную компетентность, компетентность в управлении и компетентность в обслуживании.

Это дает возможность психологу более четко представлять, развитие какого рода компетентности он определяет целью того или иного тренинга. Например, компетентность в управлении заключается в умении манипулировать другими. Такие отношения требуют изощренной тактики и владение различными приемами психологического воздействия. Коммуникативная компетентность связана, прежде всего с освоением специальных техник, связанных с приемом и передачей информации, например, «техника активного слушания», помогающих без искажений как воспринимать информацию, так и передавать ее другому.

В познавательный блок, на наш взгляд, следует включать, прежде всего, знания человека о самом себе не с точки зрения выполняемых социальных ролей, а как субъекта общения. Вероятно, познание себя как субъекта должно отличаться от познания себя как объекта. Понимание и осознание себя как постоянно изменяющегося, уникального, выход за рамки первичной «Я-концепции», открытие своих возможностей – в таком направлении может развиваться субъективное самопознание. В той же мере это относится и к познанию партнера по общению, когда главное – увидеть в другом другого как возможность рядоположенного существования другой «субъективной реальности». Взаимопонимание при этом строится не на рациональном, а на эмоциональном понимании, сопереживании, вчувствовании.

В поведенческом блоке наиболее важным является, что мы уже отмечали по работам А.У. Хараша, такой способ поведения, как самораскрытие. При самораскрытии человек идет на риск быть самим собой, без «маски», не стремится выглядеть лучше или хуже, чем он есть. Открытость должна быть по типу «здесь и теперь», т.е. человек чувствует или думает в данный момент. Ввиду того, что общение не только речевой контакт, огромное значение имеет владение невербальными «языками общения».

Что касается эмоционального блока, то здесь, помимо позитивного самоотношения в целом, большое значение имеет такой компонент, как самопринятие, которое В. Франкл предлагает рассматривать как эквивалент любви к себе. Но это понятие не тождественно самооценке, самооценка – это отношение к себе как носителю определенных свойств и достоинств, которое основывается на сравнении своих достижений с достижениями других людей. Самопринятие же заключается в принятии себя в целом, вне зависимости от своих свойств и достоинств.

Отличительной чертой СПТ от традиционных видов обучения является наличие основополагающих принципов, которых должен придерживаться психолог. Их последовательная реализация при проведении СПТ обеспечивает качественное отличие таких занятий от традиционных методов обучения: лекции, семинара, чтения литературы.

Отличием СПТ от других форм психологического воздействия является то, что одной из ведущих предпосылок, механизмом и в то же время результатом группообразования выступают качественные изменения процессов общения в группе. По мнению А.И. Донцова, такая фундаментальная роль общению в развитии группы отводится по двум причинам: общение является внутренним необходимым условием осуществления и развития совместной предметной деятельности, на базе и вокруг которой создается развитая группа, а сами процессы общения служат важной предпосылкой и в то же время способом, формой существования и развития группы как целостного психологического образования. [[4]](#footnote-4)

Принципиально важный момент, вытекающий из указанного характера общения – активная позиция участников тренинга. Это основывается на том положении, что любое самоизменение личности, ее развитие возможно только через самодеятельность, т.е. такую деятельность, в которой человек выступает активным субъектом, а не пассивным исполнителем извне приписанных функций и ролей. Использование этого принципа позволяет осуществлять развитие компетентности не путем непосредственного влияния психолога на участников группы, а созданием условий для самосовершенствования средств организации коммуникативного взаимодействия. При этом диагностика превращается в самодиагностику, коррекция – в самокоррекцию, как и вообще любое новоприобретение в виде соответствующих эффектов тренинга, которые непосредственно выступают как результат активной работы самого участника.

Предметом изучения и анализа являются различные аспекты социально-психологического взаимодействия человека с окружающей ценностно-нормативной средой, реальным ее носителем. Общение в ситуациях, моделирующих или воспроизводящих различные аспекты этого взаимодействия, и коррекция личного смыслового поля, стратегии взаимодействия могут осуществляться в результате реагирования на тот или иной стиль внешнего воздействия, общения или решения психологической задачи. Следовательно, все члены группы должны активно участвовать в работе, если хотят получить информацию о том, как они реагируют, ведут себя, мыслят, чувствуют и общаются в конкретной ситуации, а также о том, что можно сделать для оптимизации личностной стратегии взаимодействия.

Основной замысел тренинга состоит в том, что бы превратить группу в своеобразное объемное зеркало или, систему зеркал, в которых каждый участник мог бы увидеть себя в процессе своих конкретных проявлений в жизни, данной группы. Поэтому в качестве важного правила выступает ограничение обсуждения событий лишь в рамках тренинга («здесь и теперь») и персонификация высказываний. Суть последнего заключается в отказе безличных речевых форм (типа «Каждый человек...», «Все люди считают, что...») и прежде к личным «Я считаю...», «Я полагаю...».

Следующим моментом является намеренная межличностная обратная связь. Под обратной связью здесь следует понимать краткое, аргументированное и конструктивное высказывание каждым членом группы своих соображений о смысле, способах разрешения различных проблем, собственном стиле деятельности и общения, о сравнительной эффективности тех или иных способов поведения в специально смоделированных ситуациях, об успешности выполнения поставленных на занятиях задач.

Именно благодаря активному использованию обратной связи участники тренинга получают уникальную возможность узнать, как воспринимаются глазами других людей их манера общения, стиль индивидуальной беседы, рассуждения, мысли, те или иные индивидуальные поведенческие реакции. Здесь коммуникативное личностное поле смысла особенности оценок, умения, навыки каждого участника тренинга оцениваются не абстрактно, а применительно к его поведению в проблемных ситуациях, моделирующих его стиль взаимоотношения с окружающей средой. Все это создает предпосылки для коррекции навыков и умений общения, а шире — для взаимодействия в ходе тренинга.

Чтобы обратная связь выполняла названную функцию, к ней предъявляются определенные требования. Прежде всего, она должна носить конструктивный характер, т.е. быть такой, чтобы тот, кому она адресована, мог воспринять ее и найти в ней позитивные для себя моменты. Для этого надо избегать прямых оценок, категоричности суждений. Важно ориентироваться и опираться на лучшее в человеке, не прикреплять ярлыки, а помогать члену группы найти способы совершенствования своих навыков и умений.

Реализуя в ходе тренинга принцип обратной связи, руководитель должен тщательно контролировать высказывания участников, стремясь скорректировать их содержание от оценочных категорий к описательным.

Еще одно требование к обратной связи — ее неотсроченность, т.е. мнения должны высказываться по ходу или сразу после выполнения упражнения или задания.

Обобщив материал по развитию группы в СПТ, можно достаточно четко диагностировать три основных этапа становления работающей группы: ВХОЖДЕНИЕ (предтрениг) – ПЕРЕСТРОЙКА – собственно ТРЕНИНГ. Этап вхождения характеризуется тем, что участники в необычной ситуации тренинга пытаются найти опору «вовне», или на помощь психолога, или на социальные общепринятые конвенции общения, или на собственный прежний опыт личного общения. Возникающее напряжение «гасится» как псевдосплоченностью, так и обработкой стереотипных сценариев поведения и общения в группе.

Но все больше возникающее несовпадение ожиданий по поводу ситуации и манеры общения психолога, а также исчерпывание привычных «штампов» общения приводит к своеобразной «мертвой точке». Этап перестройки – стадия последних попыток участников заставить психолога соответствовать их ожиданиям и внутренней психологической перестройки, нередко сопровождающейся болезненными и негативными переживаниями, на то, чтобы отойти от «само собой разумеющейся» манеры общения.

После этого сложного, но благотворного для занятий «эмоционального взрыва» начинается этап собственно тренинга. Участники начинают экспериментировать и рисковать в этой возникшей атмосфере безопасности. На этой фазе группа характеризуется меньшей зависимостью от психолога и увеличением «опоры на себя», резко возрастает интерес к занятиям.

**Глава 2. Методические приемы и техники в СПТ. Принципы**

**организации тренинга**

**2.1 Технология моделирования успеха в общении**

Рассматривая СПТ в целом как процесс считается целесообразным выделять три самостоятельные подпроцесса, у каждого из которых свои детерминанты, признаки и способы воздействия. Ими являются процесс обучения как основной, и как вспомогательные – групповая динамика и развитие личности. В задачу ведущего тренинг входят согласование подпроцессов развития компетентности в общении личности и развитие группы, также одновременно управление ими.

Во время проведения СПТ тренеры используют различные техники для проведения тренировочных мероприятий. Нейролингвистическое программирование – одна из самых современных технологий коммуникации и изменения человека или группы, представляющая собой оригинальный синтез уже известных теоретических и практических разработок: когнитивной психологии, лингвистики, нейрологии, кибернетики.

Сам по себе термин «НЛП» достаточно сложен. Слово «программирование» пришло из информатики, однако по аналогии оно вполне адекватно используется и при описании функционирования мозга. Ведь и мозг, и программа ЭВМ действует согласно записанной последовательности операций.

Термин нейро – пришло из нейрологии. И его использование вполне правомерно, поскольку в науке доказано, что, когда человек думает или действует, имеет место активная деятельность нейронов мозга.

Слово лингвистическое отсылает нас к языку – средству кодирования мышления, благодаря которому мы можем не только структурировать мысли, но и выражать их. Лингвистика позволяет узнать, как строятся и разворачиваются наши программы.

Что же стоит за целостным термином «НЛП»? Существует четыре весьма распространенных определения:

1. технология коммуникации и изменения;
2. изучение структуры субъективного опыта;
3. набор инструментов;
4. методология.

Все эти грани тесно и весьма связаны друг с другом. НЛП рассматривает любые возможности человека как обыкновенные и доступные каждому навыки и открывает путь к их пониманию и освоению.

Р. Бэндлер и Дж. Гриндер основатели НЛП не ставили своей целью создать какую-то уникальную теорию или изобрести абсолютно новую терапевтическую технику. Они хотели разработать модель исключительно успешного поведения, которую можно было воспроизводить и использовать. Сегодня тысячи психологов, социальных работников, менеджеров и просто любознательных людей, заинтересованных в совершенствовании коммуникации, могут использовать знаменитые техники НЛП и добиваться эффективных результатов.

Гриндер и Бэндлер изучили модели поведения специалистов человеческой коммуникации, раскодировали техники их работы, описали критерии эффективного взаимодействия.

Документально представив процесс изменения во взаимодействии между психотерапевтом и его клиентом, Дж. Гриндер и Р. Бэндлер сумели выделить в нем структурные элементы, позволяющие ответить на вопросы: « Как добиться успешных изменений?», «Как изменить взаимоотношения к лучшему?». В центре внимания при этом оказывается сам процесс взаимодействия, который приводит к совершенным результатам.

Исключительная эффективность психотерапевтов, которая покорила создателей НЛП, состояла, прежде всего, в том, что они мастерски владели процессом и технологией успешного общения.

Но, чтобы прейти к этому, необходимо было понять, как проблема клиента зарождается, живет и изменяется. Психологи в первую очередь пытались понять, каким образом человек формирует свои уникальные представления о жизненной реальности. Ведь все мы живем в одном мире, а наше видение его подчас абсолютно разное: одно и то же событие может вызвать совершенно противоположные реакции. Субъективный мир человека, существующий в неповторимых формах и конструкциях и составляющий «собственный» опыт индивида, в НЛП стали называть «картой реальности». Исследование уникального мира человека называют в НЛП изучением структуры субъективного опыта.

Раскодировав структуру этого опыта, изучив его схемы, создатели НЛП познали секреты и алгоритмы средств воздействия на внутренний субъективный опыт человека. Поэтому сегодня НЛП – это набор инструментов. Этот аспект НЛП представляет собой прагматическую составляющую и отвечает на вопрос: «Что и когда делать?». Речь идет о наборе эффективных техник, которые приводят к значимым изменениям. В руках психолога, социолога появляется дополнительный арсенал методов, критерием валидности которых является лишь эффективный результат. Но при этом остается открытым вопрос: «Каким образом выбирается тот или иной инструмент?».

Ответ дает методология НЛП. Именно методология позволяет выбрать путь, в зависимости от поставленной цели, и получить результат в работе с отдельным индивидом или группой. Итак, НЛП – это технология коммуникации и изменения, основанная на изучении структуры субъективного опыта человека, включившая в себя набор эффективных инструментов и методологию их использования. Это непросто модное течение или игрушка. Это мощное средство изменения, заслуживающее внимание, тщательного обращения и осторожности.

Даже беглое знакомство с основными базовыми постулатами позволяет почувствовать, что НЛП – это не просто сумма технических приемов и инструментов, предназначенных для терапевтов или специалистов по общению. Нам предлагаются ключи к «живой» системе коммуникации, которая ориентирована на позитивное видение мира и в свое стремлении к успешному результату способна функционировать согласованно, гибко, точно, используя максимум альтернативных выборов.

В данной работе мы не можем рассмотреть все инструменты коммуникации, которые предлагает нам НЛП. Но любой тренер должен знать и уметь пользоваться техникой НЛП, которое помогает овладеть таким уникальным средством взаимодействия как общение.

Дж.Гриндер и Р.Бэндлер изучили и описали набор таких инструментов, которые помогают в определение целей, установлении позитивного контакта, сбор информации, наблюдение, гибкость, конгруэнтность.

В качестве основных методических приемов в СПТ выделяют две большие области – групповая дискуссия и игры. К вспомогательным относят психогимнастику и проективный рисунок.

Групповая дискуссия, например, является базовой методикой в СПТ. Материал, служащий предметом дискуссионных обсуждений, может складываться за счет трех основных источников: спонтанно возникающих в групповом процессе ситуаций как результат применения в групповом контексте приемов социально-психологических исследований и как результат проведения ролевых игр.

В.П. Захаров и Н.Ю. Хрящева делят групповую дискуссию на конструктивную и неконструктивную. Поведенческие проявления конструктивной дискуссии заключаются в следующем: равноправие участников в плане высказывания своего мнения; ощущение каждым демократической атмосферы; активность каждого участника; удовлетворенность от совместной работы. По характеру решаемых в группе задач предметом дискуссии они выделяют интеллектуальную задачу или организационно управленческую проблему; социальную, межличностную проблему, личностную.[[5]](#footnote-5)

Для успешного и эффективного проведения групповой дискуссии необходимо введение специальных принципов, «норм общения». Задачи ведущего заключается в объяснении этих принципов и их неуклонном осуществлении.

Игровые методы подразделяются на операциональные и ролевые. В операциональных (деловых, управленческих) более подчеркнут аспект инструментального обучения и в то же время формализован и минимизирован, по сравнению с реальностью. Такие игры направлены на выработку умения решать экономические, организационные и другие профессиональные проблемы. О проведении ролевых игр можно ознакомиться, изучая систему актерского тренинга К.С. Станиславского. «...Театр можно считать первой лабораторией, где получили свое начало ролевая теория, концепция символического воздействия, модель личности человека и подходы к изучению самосознания».[[6]](#footnote-6)

Д. Книппер на материале ролевых игр предлагает следующие принципы их проведения:

- ролевые игры должны быть основаны на конкретном описании, в том числе и неодушевленной части окружающей среды;

- разыгрываемое поведение должно быть достоверным и подлинным;

-при разыгрывании ролевых игр должно быть выборочная фокусировка, как бы увеличение параметров отдельных частей разыгрывания за счет изменения временных характеристик и драматическим «выделением во вне» внутренних процессов;

- ролевые игры включают последовательность разыгрываемых эпизодов.

**Психогимнасика**. Обозначается как вспомогательный метод, при котором члены группы проявляют себя и общаются без слов.

Упражнения делятся на подготовительную часть, пантомимическую и заключительную.

В целом, можно сказать, что под «психогимнастикой» подразумевается очень широкий круг упражнений. Б.Д. Карвасарский считает главным отличием психогимнастики ее основное средство коммуникации – двигательная экспрессия, которая заключается в том, чтобы выразить эмоцию с помощью мимики или пантомимики, а также манипуляции предметами по какой-либо заданной теме. Иногда под психогимнастическими упражнениями подразумеваются такие, которые направлены на изменение состояния группы как целого или каждого участника в отдельности.[[7]](#footnote-7)

Проективный рисунок. Методика проектированного рисунка способствует выявлению и пониманию трудноверболизуемых проблем. При этом основным средством общегруппового общения является язык линий, красок, художественных образов. Т.С. Яценко считает, что проективный рисунок «... стимулирует выражение чувств, отношений, состояний и причин, позволяющих лучше понять содержание последних, их динамику и направление. Уже сам по себе процесс изображения, трансформирования на языке красок личностного, значимого материала может играть положительную роль, способствовать осознанию внутреннего мира, конфликтов, проблем, выделению и выражению существенного в них».[[8]](#footnote-8)

**2.2 Тренинг как обучение и развитие**

Тренинг порой воспринимается как нечто, связанное с работой – тренинг на рабочем месте, тренинг не на рабочем месте, схему обучения найму персонала. Часто тренинг считают формальным процессом, чьи составляющие: присутствие тренера и наличие раздаточных материалов – у участников «на руках». Лежащие в основе активного обучения принципы научения людей, индивидуальные стили обучения, навыки активного слушания, задавания вопросов и представления обратной связи применяются в тренинге так же, как и в обычном обучении, в чтении лекций, при проведении инструктажа и оценке индивидуальных качеств.

Тренинг предполагает бесчисленное количество вариантов проведения, в зависимости от тренерского стиля и подхода и предпосылок проводимого обучения. Если все варианты расположить вдоль одной прямой, на одном ее конце будут находиться так называемые тренеры-фасилитаторы, использующие небольшое количество формальных упражнений и полагающиеся на собственный опыт генерации идей внутренней группы. Они в большей степени, чем другие, направлены на достижение результата. На другом конце шкалы находятся более традиционные тренеры, занимающиеся «постановкой навыка», которые могут чувствовать себя очень свободно в ораторской среде. Присущий им стиль – это в первую очередь информирование. И те и другие проводят тренинги. Однако опыт, полученный участниками, будет сильно различаться.

Тренеры-фасилитаторы хорошо работают с группами. С помощью собственного творчества и энергии они облегчают включение всех членов группы в работу и поощряют это включение.

Более традиционные тренеры могут найти этот подход очень сложным для воспроизведения. Они стремятся обучить других определенным поведенческим манерам. Их стиль ведения может быть более директивным, многие из них привыкли выступать в роли экспертов.

Для эффективного осуществления обучения в современных условиях необходимо сочетать активное включение участников с дозированным преподнесением информации. Членам группы важно чувствовать, что тренер передал им лично нечто очень ценное. Этим может быть модель поведения, процесс или информация. Участники не хотят приходить к выводу, что тренер не открыл для них ничего нового.

Уже сегодня на смену принятому ранее словосочетанию «тренинг и развитие» все чаще приходит понятие «обучение» или «обучение и развитие».

Обучение людей требует ответственности каждого специалиста, сначала – чтобы позволить обучающимся делать самостоятельные шаги к своему развитию, а затем – чтобы поддержать этот процесс инструктажем, обратной связью и последующим управлением достижениями. Тренеры играют ключевую роль в создании обучающей среды. Секрет успеха при создании обучающей среды заключается в понимании сути процесса научения.

Психологический тренинг строится в соответствии с определенными принципами, под которыми следует понимать основные положения, особенности руководства и правила реализации тренинга как метода.

С.И. Макшанов разделяет принципы тренинга на несколько групп:

1. организационные принципы;
2. принципы создания среды тренинга;
3. принципы поведения участников;
4. этические принципы.

Организационные принципы определяют особенности подготовки и проведения тренинга и включает:

а) принцип комплектования группы тренинга учитывает такие характеристики, как возраст, пол, профессиональную принадлежность, уровень должностной иерархии, а также некоторые психические свойства личности.

б) принцип физической закрытости – тренинговая группа работает в одном и том же составе от начала до конца тренинга.

в) принцип пространственно – временной организации тренинга определяет временные и пространственные характеристики группы.

**Принципы создания среды тренинга**. Специфическая среда тренинга во многом определяет направленность и эффективность работы. Тренинговая группа является обществом в миниатюре, отражающим внешний мир в искусственно создаваемом взаимодействии. Соответственно психологическая среда тренинга должна выступать фрагментом более широкого социального окружения и соответствовать по основным показателям особенностям значимой реальности. Иначе возникает проблема переноса полученных результатов в лабораторной тренинговой среде в реальную социальную действительность. Также среда тренинга должна иметь достаточную гибкость для ее подстройки в соответствии с используемыми методическими средствами и характером решаемых задач.

Принципы создания среды тренинга включают:

а) Принцип системной детерминации – воплощение в среде тренинга основных факторов изменений психологических феноменов человека и группы.

б) Принцип реалистичности – создание среды, позволяющей в значимых деталях прорабатывать различные социальные и профессиональные ситуации, а также проблемы участников. Чем более отличается лабораторная среда тренинга от реальной ( в значимых переменных), тем меньше вероятность переноса полученных изменений в реальную жизнь.

в) Принцип избыточности – создание возможностей выбора различных возможностей выбора различных вариантов дальнейшего продолжения тренинга (представление участниками информации, проведение тренинговых процедур и др.) в соответствии с развитием группы и ее содержательным продвижением.

**Принципы поведения участников**. Поведение участников в любом групповом психологическом тренинге являются структурированным в соответствии с определенными принципами, определяемыми моделью тренинга. В СПТ мы уже выделили некоторые принципы здесь отметим следующие:

а) Принцип моделирования. Моделируются различные ситуации, в которых участники демонстрируют негативные и позитивные формы поведения.

б) Принцип искренности. Подразумевается, что, с одной стороны, каждый участник вправе сам определять меру своей искренности и если он не готов говорить или действовать, то имеет право сказать «нет». Но, с другой стороны, если уж он решил сообщить сведения, то они должны быть достоверные, и если он решил выразить свои мысли или чувства, то это следует делать искренне.

в) Принцип «здесь и теперь». Данный принцип предназначен для преодоления тенденции отвлечения участников от актуальной ситуации происходящего в группе. Тенденция отвлечения в иные области, даже если они и очень интересны, часто бывает вызвана проявлением реакции «ухода» (избегания) от имеющихся проблем и затруднений.

г) Принцип доверительности. Данный принцип ориентирует на уважительное отношение участников друг к другу.

д) Принцип исследовательской (творческой позиции). В тренинговой группе создается креативная среда, стимулирующая участников к самоанализу, поисков вариантов решения проблем, поиску вариантов решения проблем, исследованию особенностей и закономерностей межличностного взаимодействия и познанию других участников.

е) Принцип объективизации (осознания) поведения. Принцип объективизации предполагает перевод поведения участников с неосознанно – импульсивного уровня на осознанный. Основным средством объективизации поведения в тренинге является обратная связь группы.

Этические принципы к ним относятся: принцип конфиденциальности, принцип ненанесения ущерба, принцип соответствия заявленных целей тренинга его содержанию. На этом принципе остановимся чуть подробнее. Данный принцип подразумевает последовательность ведущего в реализации целей, заявленных в начале тренинга. Иногда в процессе работы возникает желание отдельных участников или необходимость в изменении содержательного плана тренинга. В первом случае, ведущему следует учитывать, что нередко желание изменить содержание тренинга является защитной реакцией участников. В случае необходимости дополнительной работы с отдельными участниками ведущий может организовать ее либо в режиме консультирования, либо в процессе другого, соответственно ориентированного тренинга. Если необходимость изменений содержания тренинга достаточно оправдана, то ведущий может их произвести, но только после обсуждения в группе и принятия всеми участниками.

**Заключение**

В настоящее время существует множество литературы, предназначенной для изучения проведения психологического тренинга. И поэтому, например, начинающему тренеру, трудно составить стройную и наглядную систему взаимодействия и взаимосвязи различных групповых методов в силу того, что в этой области практика значительно опережает теорию. Как пишет Вачков: «Если начинающий тренер обратится к литературе, описывающей тренинговые методы, то отчаяние его будет безграничным. Мало того, что названий методов очень много, так еще и едва ли не каждый автор понимает под тем или иным методом что-то исключительно свое, родное и горячо любимое[[9]](#footnote-9)...»

Поэтому очень важно разобраться и понять, что же такое тренинг.

Тренинг – это не просто групповая дискуссия, не ролевые игры и даже не психогимнастика. Все это вторично и является рабочими метафорами - моделями, с помощью которых происходит влияние на внутренний мир человека.

Работа тренера как минимум двуплановая. С одной стороны, она включает в себя непосредственную организацию взаимодействия участников между собой в виде приемов и процедур. В то же время, тренер должен уметь замечать и одновременно переводить на их язык возникающие при этом на психологическом уровне явления.

Таким образом, психотренинг – это наука и искусство создания в группе событий для участников в их субъективной реальности.

В самом общем виде тренинг можно определить как некоторую ситуацию, в которой с некоторыми людьми происходят некоторые изменения.

В нем принципиально отсутствует жесткий сценарий, ход его развития невозможно предсказать заранее, а какие у кого будут результаты, нельзя гарантировать. То есть, отличительной чертой тренинга является большой уровень неопределенности. Степень неопределенности можно варьировать в зависимости от задач тренинга. Здесь существует такой парадокс – чем меньше тренер навязывает свой сценарий, тем выше уверенность участников, что все идет по его плану.

Тренинг – это общение по особым правилам. Лишь благодаря этим правилам в группе возникает интенсивный контакт.

Тренинг – это специальная атмосфера. Эффективный тренер не думает и, тем более, не предполагает заранее, когда и какие ситуации организовать. Он видит (или чувствует) атмосферу в группе и поступает соответственно ей. Отличительной чертой атмосферы на тренинге является ее эмоциональная насыщенность. Это методический принцип. Тренинг предназначен для передачи знаний, которое невозможно передать словами. Поэтому тренинг – это познание через переживание.

Тренинг, как и любое взаимодействие между людьми, состоит из трех элементов: тренер, участники и программа. В каждой ситуации есть желания тренера, реакции участников и программа тренинга. Программа зависит от самого тренера, его поведение – от поведения участников, в то же время программа должна быть достаточно гибкой, чтобы соответствовать данной конкретной группе.

Виктор Каган описывает тренинг как совершенно особую форму обучения, опирающуюся на реальное знание и дающую возможность пережить на собственном опыте то, о чем лекция говорит вообще. Именно «опыт» является общим и ключевым для понимания психологического тренинга. Можно сказать, что психологический тренинг является методом преднамеренных изменений человека, направленных на его личностное и профессиональное развитие через приобретение, анализ и переоценку им собственного жизненного опыта в процессе группового взаимодействия.

Ведущий тренинг, его личностные особенности, профессиональные знания и умения являются в определенном смысле средством развития как личности каждого участника, так и группы в целом. В конечном итоге сам ведущий группы, его индивидуальный стиль в совокупности со знаниями и опытом определяют успешность его работы. Упражнения, игры и совокупность всех психологических техник и приемов являются не более чем инструментом в руках мастера. Результат применения этих инструментов зависит в первую очередь от личности мастера, от его профессионализма и только во вторую очередь – от «качества» этих инструментов. И не важно, парадигмы какого психологического направления или какой психологической школы он придерживается. Именно ведущий как профессионал и как личность определяет успешность своей работы.

1. Макшанов С.И. Психология тренинга. – СПб.: Образование, 1997. [↑](#footnote-ref-1)
2. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – СПТ.- М.: Изд-во МГУ, 1989. с. 14 [↑](#footnote-ref-2)
3. Хараш А.У. Личность в общении / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – с30-42. [↑](#footnote-ref-3)
4. Донцов А.И. Общение как фактор развития коллектива / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – М.: Изд-во МГУ, 1987.- с.20-24. [↑](#footnote-ref-4)
5. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг: Учебное пособие. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1989.- с. 55 [↑](#footnote-ref-5)
6. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1991.- с.26. [↑](#footnote-ref-6)
7. Карвасарский Б.Д. Психотерапия. СПб: Питер, 2007 с. 430 [↑](#footnote-ref-7)
8. Яценко Т.С. Проективный рисунок как вспомогательная методика при групповом обучении общению / Краснодар: Изд-во КГУ, 1983.- с. 26-32. [↑](#footnote-ref-8)
9. Вачков И.В. Психология тренинговой работы / М.: Эксмо, 2007- с.40 [↑](#footnote-ref-9)