**Социально-психологический тренинг межличностного общения**

План

1. Сущность и организационные особенности проведения социально-психологического тренинга межличностного общения

. Психотехнические (психогимнастические) упражнения и групповые дискуссии как методы проведения тренинга партнерского общения

. Модели проведения тренинга межличностного общения

1. Сущность и организационные особенности проведения социально-психологического тренинга межличностного общения

Социально-психологический тренинг общения - это вид социально-психологических тренингов, связанный с развитием в процессе групповой работы знаний, навыков, умений и установок, определяющих поведение в общении, коммуникативной компетентности и способностей человека.

Коммуникативная компетентность специалиста представляет собой высокий уровень развития коммуникативных личностных качеств, навыков и умений построения и осуществления общения в процессе профессиональной деятельности.

Организационные особенности комплектования учебной группы и проведения социально-психологических тренингов межличностного общения:

малые группы тренинга, как правило, состоят из 7- 15 участников, большие - из 25-30 чел. Работа в больших группах предполагает участие ассистентов;

продолжительность общего цикла занятий - от нескольких дней до нескольких месяцев. Встречи участников могут быть ежедневными или более редкими - 1-3 раза в неделю. Продолжительность отдельной встречи от 1,5 до 3 и более часов. Возможны, так называемые группы-марафоны, проводимые за 2-3 дня непрерывной работы;

так как много времени уходит на эмоциональное вхождение участников в занятие, то лучше работать по 4-5 ч ежедневно (с корректировкой в зависимости от возраста);

сплоченность, открытость и доверительность в группе наступают быстрее, если группа закрыта. Участникам лучше располагаться в креслах или на стульях по кругу;

наиболее удачные кандидаты - это те, у кого низкая психологическая защита, высокая способность к обучению, а уровень интеллекта не ниже среднего;

желательно ограничить участие лиц, которые под воздействием критики обычно демонстрируют излишнюю тревогу и агрессию, лиц с низкой самооценкой, психически незрелых, не чувствительных к другим и не способных к самоконтролю;

популярные участники активно интересуются взаимоотношениями в группе, поэтому они служат индикатором успешности тренинга;

краткосрочные тренинги общения предполагают относительную однородность состава, так как сходство стимулирует взаимную притягательность и эмоциональною поддержку;

долгосрочные тренинги предполагают большую разнородность состава, так как прослеживаются продуктивность и преодоление личностных конфликтов на фоне напряженности и определенной конфронтации, наблюдаемой в таких группах.

Организационные особенности проведения тренингов проявляются также в основных требованиях к ведущему тренинговой группы общения. Эти требования таковы:

ведущий тренинга должен обладать такими качествами, как уравновешенность, рассудительность, восприимчивость к новому и необычному, воображение, уверенность в себе, ум, энтузиазм, умение доминировать, толерантность, демократизм, желание помочь людям;

ведущему тренинга следует действовать в теплой, искренней и эмпатичной манере, создавать в группе позитивную обратную связь и проявлять способность быстро реагировать на нестандартные ситуации;

положительные спонтанные эмоции ведущего по закону эмоционального «заражения» вызывают соответствующую эмоциональную реакцию у членов группы. Поэтому при работе в группе ведущий должен отбросить все негативное содержание человеческих отношений, не проявлять накопленные отрицательные переживания;

ведущему необходимо иметь хорошо развитую интуицию, чтобы тонко чувствовать настроение, состояние, проблемы группы;

ведущий тренинга должен являться организатором, режиссером процесса общения, регулирующим варианты поведения участников, уровень тревожности в группе, пути исследования проблем;

ведущему следует быть комментатором и экспертом, помогающим участникам объективно оценивать свое поведение, наблюдающим и объясняющим сложные поведенческие реакции;

ведущий тренинга, демонстрируя открытость, искренность, доверительность, высокий уровень межличностного функционирования, должен являться образцом для участников;

ведущему надо быть достаточно артистичным, обладать профессиональной техникой, включающей владение техникой речи, экспрессивной мимикой и пантомимикой;

эффективное руководство группой предполагает гибкое использование разных стилей деятельности ведущего (авторитарного, демократичного, либерального) и творческий подход к ведению тренинга;

ведущий должен знать различные варианты выходов из конфликтных ситуаций и уметь прогнозировать возникновение конфликтов;

ведущий группы обязан соблюдать конфиденциальность, сохраняя информацию о личных проблемах участников тренинга;

ведущему тренинга необходимо обладать достаточными квалификацией и опытом и на этой основе - большим авторитетом и влиянием в группе. Уровень компетентности ведущего определяется наличием четырех уровней подготовки: знакомство с историей и теорией вопроса; наблюдение за деятельностью ведущего-профессионала с последующим анализом; активное личное участие в тренингах; самостоятельное ведение тренингов (с последующей рефлексией) при помощи опытного ведущего-консультанта;

ведущему желательно обладать специальным сертификатом, свидетельствующим о прохождении профессиональной подготовки на курсах или в школе тренеров.

Как правило, занятия в процессе тренинга проводятся по следующей методике:

представление ведущего тренинга;

доведение организационных вопросов (цели, задачи,

замысел);

ознакомление участников с главными правилами участия в тренинге;

включение участников в выполнение психотехнических упражнений, ролевых игр;

групповая дискуссия по результатам выполнения упражнений и игр;

после выполнения всех заданий - подведение итогов.

Первый и второй этапы тренинга являются аналогичными по своей структуре с традиционными формами учебных занятий. Содержание четвертого-шестого этапов будет раскрыто далее в контексте технологии проведения психотехнических упражнений. В качестве правил участия в тренинге общения (третий элемент методики) за основу могут быть взяты следующие.

Памятка участнику тренинга (по Н. Т. Оганесян):

• не ставьте себя выше или ниже других;

• ищите и поддерживайте в себе только хорошее;

• не предлагайте других в качестве добровольцев для участия в упражнениях;

• слушайте задания очень внимательно;

• не говорите слишком долго и часто. Не перебивайте;

• старайтесь активно участвовать во всех предлагаемых ситуациях и играх;

• не перебивайте, не исправляйте и не судите говорящего;

• будьте изобретательны и используйте творческий подход;

• учитесь доверять вашему внутреннему чувству тогда, когда нужно действовать;

• будьте терпеливы и настойчивы;

• признавайте свои ошибки и старайтесь исправлять их;

• не высмеивайте и не унижайте других и себя;

• не выносите за пределы то, что происходит на групповых занятиях, сохраняйте конфиденциальность личных проблем участников.

Памятка участнику тренинга (по Г. И. Марасанову):

• не опаздывать;

• заботиться о конфиденциальности жизни группы;

• стремиться быть активным участником того, что происходит;

• не отказываться от права сказать «нет», а также от права самому (самой) решать, как себя вести, как поступить в той или иной ситуации;

• по возможности быть искренним, сообщать достоверные сведения;

• получать поддержку, помощь со стороны группы;

• стремиться слушать говорящего, стараясь не перебивать;

• ориентировать себя на то, чтобы проявлять активность, участвуя во всех событиях, процедурах, ситуациях, возникающих в ходе работы группы;

• высказывать свое мнение по любому мнению;

• использовать обращение на «ты» во время работы группы;

• сообщать о своих трудностях, мешающих участию в работе группы «от» и «до» (необходимость пропустить занятия, уйти или прийти раньше либо позже назначенного часа). Причем каждый участник имеет право делать это заранее. В этом случае вопрос о дальнейшем его участии в работе будет решать группа;

• высказываться только от своего имени и о том, что воспринимается, прочувствованно, переживается, происходит здесь и сейчас;

• не говорить о присутствующих в третьем лице. Базовыми методами социально-психологического тренинга

общения являются: ролевые игры, психотехнические упражнения и групповые дискуссии в различных модификациях и сочетаниях. Содержание и методика проведения ролевых игр изложена в разделе «Методы активного социально-психологического обучения». Основной же метод в тренинге - выполнение участниками психотехнических (психогимнастических) упражнений.

. Психотехнические (психогимнастические) упражнения и групповые дискуссии как методы проведения тренинга партнерского общения

Понятие «психотехника (психогимнастика)» носит некоторую условность. Этим понятием обозначают очень широкий круг упражнений: письменных и устных, вербальных и невербальных.

Упражнения могут выполняться в небольших группах по 2-3 человека или всеми членами группы вместе. Комплектовать пары, тройки может сам ведущий, руководствуясь специальными критериями (в частности, учитывая характер взаимоотношений участников, их успехи в тренинге, индивидуально-психологические особенности и т.д.), но можно предоставить решение этой задачи и самим участникам, предложив им действовать осознанно, руководствуясь тем или иным критерием, например: «Выберите себе в пару того участника нашей группы, которого мы узнали пока меньше, чем других».

Упражнения могут быть специализированными и воздействовать преимущественно на ту или иную психическую характеристику (например, память или внимание) или могут носить более универсальный характер, оказывать более генерализованное воздействие. Они позволяют подключать для осознания одного и того же переживания, одной и той же проблемы разные уровни психического отражения. Например, можно предложить участникам группы описать то или иное состояние вербально, причем по очереди - письменно или устно, потом нарисовать его, выразить в движении. В результате расширяются возможности сознания, появляются новые грани восприятия одной и той же проблемы. То же самое происходит, когда в тренинге в рамках одного и того же содержания используются различные психотехнические упражнения: двигательные, предполагающие рисование, и т.д.

При проведении психотехнических упражнений, как и в тренинге в целом, присутствуют два плана: содержательный и личностный.

Содержательный план соответствует основной содержательной цели тренинга, т.е. какие установки, умения формируются. Личностный план - это групповая атмосфера, на фоне которой разворачиваются события содержательного плана, а также состояние каждого участника в отдельности. Правильно понимать под психотехникой (психогимнастикой) те упражнения, которые направлены не только на изменение состояния группы или каждого участника в отдельности, но и на получение опыта, соответствующего содержательной цели тренинга.

При планировании занятий, а также в процессе проведения психотехнических упражнений следует соблюдать ряд моментов: правильный выбор упражнения; инструктирование группы перед его выполнением; остановка упражнения; обсуждение результатов.

При выборе упражнения нужно ориентироваться на следующее.

. Что должно произойти в результате выполнения упражнения, какова его содержательная цель: изменится состояние группы как целого; изменится состояние каждого из участников группы в отдельности; в большей степени изменится состояние кого-то одного или двух-трех участников; будет получен материал для продвижения вперед в содержательном плане.

. На каком этапе сплоченности находится группа: чем она сплоченней, чем свободнее, непринужденнее чувствуют себя участники, тем рискованнее могут быть упражнения. К ним прежде всего относятся такие, которые предполагают физический контакт участников группы в ходе выполнения упражнения, а также упражнения, которые выполняются с закрытыми глазами. Несвоевременное использование подобных упражнений приводит к повышению напряженности, возникновению дискомфорта в группе.

. Состав группы: социально-демографические характеристики (пол, возраст и т.д.), а также физические данные участников.

. Время: в начале дня целесообразно проводить упражнения, которые позволяют отключиться от забот и проблем, не относящихся к групповой работе, включиться в ситуацию «здесь и теперь», почувствовать группу и т.д.

. Содержание дальнейшей работы.

Инструкция. Эффективность упражнения во многом зависит от четкости, ясности, лаконичности инструкции, которая должна содержать достаточную и необходимую информацию. Не следует перегружать инструкцию деталями, излишними пояснениями. Неудачным можно считать вариант, когда ведущий инструктирует дольше, чем длится выполнение самого упражнения. Иногда целесообразно в процессе знакомства с инструкцией привести пример, иллюстрирующий выполнение упражнения, или продемонстрировать, как оно должно выполняться.

Остановка упражнения. Существуют упражнения, которые имеют логическое завершение. Таким, например, является известное упражнение «Испорченный телефон»; оно завершается, когда информация дойдет до последнего из участников. В большинстве случаев ведущий заранее оговаривает условия окончания упражнения, например: упражнение будет закончено, когда каждый из участников группы что-то сделает или скажет. Другой вариант: заранее обговаривается время выполнения упражнения. При этом за временем следит ведущий и сообщает группе о его окончании. Но чаще все-таки не удается заранее определить временные границы проведения упражнения и тогда основным ориентиром становится самочувствие членов группы, степень их вовлеченности, заинтересованности упражнением. Общее правило такое: упражнение целесообразно завершать тогда, когда степень вовлеченности, удовольствия от его выполнения достигает максимума и еще не начинает снижаться. Осуществляя диагностику и внимательно наблюдая за изменениями состояния участников группы, ведущий должен уловить такой момент, когда, с одной стороны, упражнение достигло своей цели, появилось достаточно материала для обсуждения (в том случае, если упражнение направлено на получение информации в содержательном плане), а с другой - большинство участников группы, выражая готовность продолжать выполнение упражнения, согласны его закончить.

Обсуждение упражнений. Характер обсуждения упражнения, звучащие вопросы ведущего по его завершении будет зависеть от того, на что оно было направлено. Общее правило звучит так: чем в большей степени упражнение ориентировано на получение содержательной информации, тем больше времени стоит потратить на его обсуждение.

Если упражнение рассчитано прежде всего на изменение состояния группы как целого или каждого участника в отдельности, то обсуждение может быть достаточно кратким, в форме вопросов: «Как вы себя чувствуете?», «Какое у вас настроение сейчас?» и т.п. Иногда можно ограничиться фиксированием (повторением) прозвучавших односложных ответов «хорошо», «нормально», «бодрое»... В некоторых случаях ведущий сам может проговорить то, что он видит, реальное состояние участников, например: «Все развеселились. Можно переходить к дальнейшей работе», «Я вижу, что все улыбаются, по-видимому, настроение хорошее, можно продолжать работу» и т.п.

Характер вопросов ведущего также зависит от того, как проходит упражнение. Ведущий, осуществляя диагностику в процессе выполнения упражнения, отмечает, возникают ли у участников трудности (если да, то какой характер они носят), как изменяется состояние участников, что им удается, что не получается. Эти наблюдения могут определить характер вопросов по завершении упражнения.

Обсуждение результатов выполнения упражнений и ролевых игр может проходить и в форме групповой дискуссии.

Дискуссия может проводиться в различных вариантах.

В первом варианте выступают только участники ролевой игры и некоторые из участников выполнения психотехнических упражнений. Ведущий просит их рассказать о своем самочувствии, ощущениях во время тренингового занятия, оценить сложности, с которыми они столкнулись при исполнении заданий. Участников можно попросить осуществить публичную рефлексию положительных и отрицательных сторон (что удалось и что не удалось) проделанного ими в игре или упражнении.

Во втором варианте, когда не все участники заняты в ролевых играх и психотехнических упражнениях, а выполняют функции наблюдателей, в том числе с карточками наблюдения, после выступлений непосредственных исполнителей заданий организуется групповое обсуждение их действий членами тренинговой группы. Исходя из принципа недопущения личностной критики действий участников тренинга, выступления наблюдателей целесообразно построить по следующему алгоритму:

а) что вам понравилось в действиях участников выполняемых заданий;

б) какие рекомендации вы могли бы дать участникам игры с позиций того, как бы сами выполнили порученное им задание;

в) какие выводы вы сделали для себя из просмотренной игры (упражнения).

В любом случае групповая дискуссия по итогам выполнения игр и упражнений завершается выступлением ведущего.

Следует обязательно подводить итоги не только после отдельных упражнений, заслушивая мнения участников, но и по окончании каждой сессии.

3. Модели проведения тренинга межличностного общения

В тренинге межличностного общения существуют две наиболее общие модели проведения тренинговых занятий:

без раскрытия участникам каких-либо дополнительных психологических знаний, когда обучающие и поведенческие эффекты достигаются за счет получения обучаемыми опыта взаимодействия с другими участниками в процессе выполнения ролевых игр и психотехнических упражнений и последующей рефлексии (что характерно для работы Т-групп);

вооружение обучаемых системными прикладными психолого-педагогическими знаниями об общении, а затем тренировка в процессе выполнения деловых игр и психотехнических упражнений по переводу полученных знаний в навыки и умения межличностного общения.

При проведении тренинга по второй модели за основу берется соблюдение внутренней логической структуры технологии общения как комплекса взаимосвязанных процедур и способов общения, обеспечивающих решение личностных и профессиональных задач человека.

Технологическое построение межличностного общения предусматривает:

последовательное осуществление отдельных этапов общения;

стыковку и согласование отдельных коммуникативных действий;

взаимоподчинение и взаимопереплетение отдельных коммуникативных действий;

выстраивание специфических последовательностей коммуникативных действий в зависимости от типа коммуникативной задачи и ситуации.

Структура технологии общения включает шесть основных блоков:

коммуникативной подготовки;

познавательно-ориентационный (ориентировка в ситуации общения);

контакта;

воздействия и взаимодействия;

управления общением;

завершения общения.

При построении занятий в соответствии с данной структурой тренинг межличностного общения включает в себя шесть соответствующих разделов. В содержательной основе их проектирования лежит усвоение базовых компонентов знаний. Остановимся кратко на этих этапах.

Первый этап общения - коммуникативная подготовка - включает в себя:

постановку коммуникативных задач;

разработку планов и сценариев общения;

методическую проработку использования базовых форм общения.

Основные типы коммуникативных задач:

познавательно-коммуникативные (составить представление о партнере, изучить человека в ходе общения, получить информацию о других лицах, положении дел);

контактно-устанавливающие и контактно-поддерживающие задачи (установить связь, контакт необходимого уровня и характера с тем или иным лицом, поддержать его);

коммуникативно-воздейственные (изменить точку зрения, мнение, позицию, установки людей);

кооперативно-коммуникативные (решить в ходе общения с партнером тот или иной вопрос и т.д.).

Второй этап общения - ориентировка в ситуации общения, которая является исходным звеном перцептивно-познавательной стороны общения. Ключевую роль здесь играет психологическая наблюдательность человека как способность по малозаметным внешним признакам выявить важные характеристики партнера. Ориентировка в ситуации общения обычно включает в себя:

уяснение мотивационно-целевого контекста общения;

ориентировку в пространственно-временных условиях

общения;

ориентировку в собеседнике (партнере по общению).

Третий этап процесса общения -установление психологического контакта в общении, что проявляется в ситуативном состоянии взаимоотношений партнеров, характеризуемом востребованностью в общении, отсутствием барьеров, взаимной заинтересованностью, взаимопониманием.

Техника установления психологического контакта включает в себя шесть групп приемов:

самоподачи коммуникатора;

вовлечения в общение;

создания и использования оптимальной обстановки общения;

мотивирования партнера;

эмоционального влияния;

налаживания взаимопонимания.

Четвертый этап общения - коммуникативное воздействие и взаимодействие, под которым понимается рабочее воздействие на партнера коммуникативными средствами для решения содержательных задач общения (изучить партнера, изменить его состояние и поведение, согласовать усилия в совместной деятельности, разрешить конфликт и т.д.). Арсенал используемых здесь приемов весьма разнообразен: невербальное и вербальное взаимодействие, моно- и диалогическое воздействие, информирующее, убеждающее, внушающее и другие способы и виды коммуникативного воздействия.

Пятый этап общения - управление общением - обеспечивает корректирование ориентировки в ситуации, поддержание необходимого в дальнейшем психологического контакта в случае его ослабления или утраты.

Управление процессом общения осуществляется как прямым, так и опосредованным способом. Наиболее важное значение для управления ходом общения имеют правила и рамки, инициатива и дистанция, позиции и роли партнеров по общению.

При управлении инициативой и дистанцией в процессе общения важно:

своевременное введение новых рамок общения;

постановка перед партнером вопросов, задающих цели, содержание, способ и характер общения;

«коммуникативная атака» инициатора, концентрация общения на соответствующих вопросах;

учет соперничества в борьбе за инициативу в разговоре, рефлексивное управление этим процессом;

принятие инициатором определенных позиций и ролей и навязывание соответствующих партнеру.

Шестой этап общения - завершение процесса общения.

При проведении тренинга межличностного общения по второй модели перед выполнением психотехнических упражнений и ролевых игр ведущий доводит до обучаемых блок знаний, необходимых для усвоения перед тренировкой соответствующих навыков общения. Например, участникам тренинга перед психотехническими упражнениями по умению слушать партнера целесообразно описать приемы, которые они могут использовать и отрабатывать в данном случае:

• безмолвное активное слушание - выжидающая, наклоненная 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, чтобы более точно понять его (например, женщина говорит психологу: «В последнее время мой сын ужасно себя ведет». Следует уточнение: «Поясните, пожалуйста, как вы понимаете слова "ужасно себя ведет"»);

• пересказ - изложение своими словами того, что сказал собеседник, в начале беседы полно, далее - выделяя и сохраняя то, что показалось слушающему главным;

• дальнейшее развитие мыслей собеседника - проговаривание подтекста высказывания собеседника;

• эмпатия - сопереживание, передача чувства говорящему.

Литература

психологический тренинг межличностный общение

1. Активные формы социально-психологического обучения / Отв. ред. В.В. Дударев. М., 2006.

. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2007.

. Бачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учеб. пособие. М., 2005.

. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 2005.

. Оганесян Н.Т. Методы активного социально-психологического обучения: тренинги, дискуссии, игры. М., 2005.