

изучаемого феномена, выявляющей степень выраженности профдеформации у означенного контингента и способной вскрыть корреляционные

взаимоотношения с данными иных компонентов инструментария личностной и социально-психологической диагностики.

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. — Екатеринбург, 1995. — 213 с.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. — Л., 1968. — 338 с.
3. Анисимов О. С. Основы методологического мышления. — М., 1989. — 412 с.
4. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. — СПб.: «Речь», 2004. — 272 с.
5. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. — Л.: ЛГУ, 1984.
6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. — М., 1989. — Т. 1, 2.

РАСКИН ВАДИМ НАУМОВИЧ
кандидат психологических наук,
доцент кафедры прикладной социальной психологии СПбГИПСР

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК ФОРМА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПСИХОЛОГОВ И СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

(опыт преподавания тренинговых дисциплин в Санкт-Петербургском государственном институте психологии и социальной работы)

АННОТАЦИЯ. В статье описывается вузовский опыт практической подготовки психологов и социальных работников в форме социально-психологического тренинга.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: коммуникативная компетентность, социально-психологический тренинг, тренинг знакомств, базовый коммуникативный тренинг, тренинг переговоров, тренинг самопрезентации, тренинг профессиональной компетентности.

Для успешной профессиональной деятельности как практическому психологу, так и специалисту по социальной работе кроме специальных знаний и умений требуются высокий социальный интеллект и коммуникативная компетентность, включающие такие личностные качества, умения и навыки, как:

- умение устанавливать помогающие и партнерские отношения с клиентами,
- быть уверенным и внушать уверенность и оптимизм своим клиентам и партнерам,
- умение вести конструктивные переговоры и выступать в роли посредника между конфликтующими сторонами,
- обладать стрессоустойчивостью по отношению к коммуникативным перегрузкам (интенсивность общения, постоянное нахождение в зоне социального неблагополучия, трудные клиенты).

Эти стороны деятельности профессиональных коммуникаторов должны прорабатываться в процессе их обучения как в теоретическом, так, что особенно важно, и в практическом плане.

Опыт вузовского обучения практических психологов и социальных работников позволяет утверждать, что наиболее эффективной формой практической отработки профессионально значимых коммуникативных умений является социально-психологический тренинг. В Санкт-Петербургском государственном институте психологии и социальной работы разработана и включена в учебный план подготовки психологов и социальных работников система тренингов, к настоящему времени включающая: тренинг знакомств, базовый коммуникативный тренинг — 1 степень (БКТ-1), базовый коммуникативный тренинг — 2 степень (БКТ-2), тренинг переговоров, тренинг самопрезентации, тренинг профессиональной компетентности.

Тренинги проводятся в форме учебных процедур, ролевых игр, групповых обсуждений и по своему содержанию тесно связаны со специальными психологическими дисциплинами коммуникативной и психокоррекционной направленности, такими как «Психологическое консультирование», «Психология общения», «Конфликтология», «Психология управленческой деятельности», «Психотехнологии работы с группой», «Технологии посредничества» и т.п.

Необходимые теоретические сведения предоставляются участникам в раздаточном материале. Ведется видеозапись для последующего просмотра и анализа отснятого материала. Формой контроля усвоения материала на каждом из тренингов является зачет по факту активного участия студента в тренинговых процедурах.

Тренинг знакомств. Целями тренинга являются: знакомство участников группы через различные формы межличностного взаимодействия для ускорения адаптации к группе и к обучению, формирование у студентов позитивного представления о будущей профессиональной деятельности, обсуждение качеств, важных для профессиональной самореализации, погружение в реальную практику социально-психологической работы, формирование и закрепление навыков социальной и профессиональной рефлексии.

Достижение этих целей осуществляется через систему активных приемов обучения: групповых дискуссий, ролевых и деловых игр, специальных упражнений для раскрытия личностных и коммуникативных способностей учащихся в ходе целенаправленно организованного и контролируемого взаимодействия.

По окончании тренинга студент должен:

- хорошо знать своих сокурсников-участников тренинговой группы,
- сформировать позитивное отношение к другим студентам, группе/поток в целом,
- сформировать позитивное отношение к обучению в институте,
- иметь относительно четкую модель будущей профессиональной компетентности,
- испытывать интерес к освоению практики и теории своей будущей деятельности,
- осознавать свои проблемы, которые могут вызвать трудности в обучении профессиональной деятельности и возможности их разрешения.

Тренинг знакомств выступает как первое звено в системе обучающих тренингов для студентов института. Студентам предлагается минимум теоретического материала, отсутствуют специальные раздаточные схемы и модели для освоения различных навыков. Основной акцент делается на коммуникативно-эмоциональную составляющую взаимодействия.

От эффективности тренинга знакомств зависит успешность адаптации студента к обучению и профессии, профессиональная мотивация. На этом тренинге во многом задается модель и стиль проведения тренингов и других активных методов обучения, которые в дальнейшем будет проводить сам выпускник.

Тренинг знакомств проводится с участием ассистентов из числа студентов старших курсов института, получающих дополнительную специализацию в данной области. Программа тренинга построена по схеме: программный модуль + комментарий для согласования единства действий тренеров в различных подгруппах.

Базовый коммуникативный тренинг — 1 уровень. Целью тренинга является формирование базовых навыков партнерского общения: установление контакта, активное (эмпатическое) слушание, конструктивная обратная связь, снижение эмоционального напряжения партнера, навыки коллективного обсуждения и решения проблем.

Конкретные коммуникативные техники прорабатываются в рамках законченных блоков. Полная схема блока включает следующую последовательность процедур: “разогревающее” психогимнастическое упражнение, теоретическое введение, “сухое” упражнение (по-преимуществу когнитивная проработка техники по аналогии с “сухим” плаванием – отработка технических приемов не в воде, а на суше в спортзале), “полусухое” упражнение (промежуточное между “сухим” упражнением и ролевой игрой), ролевые игры. Смысл такого построения блоков заключается в последовательной проработке коммуникативной техники: от ее понимания (в “сухом” упражнении), через отработку конкретного коммуникативного приема в специально сконструированном для этой цели упражнении (в “полусухом” упражнении), к проигрыванию

целостной, приближенной к реальной жизни ситуации с использованием отработанной техники (в ролевой игре). Для отработки конкретного коммуникативного навыка может быть использована вся последовательность процедур или часть из них.

В начале тренинга обсуждаются факторы, влияющие на эффективность работы команды. Проводятся процедуры, направленные на формирование и развитие навыков коллективного обсуждения и решения проблемы, участники знакомятся с алгоритмом принятия коллективного решения и дают обратную связь на свое индивидуальное и общегрупповое поведение, соотносясь с этим алгоритмом.

Обсуждаются и формулируются правила вступления в контакт. В качестве теоретического обобщения может быть предложена распечатка с правилами установления контакта, которые группа может скорректировать и дополнить. Проводятся «полусухие» упражнения на невербальный контакт, которые акцентируют важную роль невербалики в общении и затруднения в коммуникации, возникающие при исключении того или иного невербального канала. Проводятся ролевые игры на вхождение в контакт. В анализе поведения участников выясняются установки, с которыми они входили в контакт, использованные приемы и их конструктивность или неконструктивность. Частой ошибкой участников является пропуск стадий контакта и ориентации в ситуации и преждевременный переход непосредственно к решению своей проблемы с помощью манипуляций, уговаривания, запугивания и угроз.

Техники активного (эмпатического) слушания и понимания партнера являются центральной темой не только данного тренинга, но и сквозной темой всех тренингов. Психологический смысл активного слушания — установление отношений партнерства и сотрудничества: перевести обычную для слушателя реакцию (перебить партнера, чтобы дать ему совет, высказать свою оценку, рассказать о себе и т.д.) в энергию внимательного, заинтересованного слушания; находиться на “территории” говорящего, чтобы дать ему возможность высказаться и побудить к большей открытости, показывая свою заинтересованность и понимание.

Участники тренинга обсуждают возможные техники ведения беседы. Разбирается таблица “Техники слушания”, вводится понятие “активное слушание”. Проводятся “полусухие” процедуры на целенаправленное использование техник вербализации, которые затем закрепляются в ролевых играх “Интервью”, “Клиент-Консультант” и ролевых играх со скрытым мотивом.

Прорабатываются базовые навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях. Участники знакомятся с основными техниками снижения эмоционального напряжения у партнера, обсуждая этапы формирования конфликта и прорабатывая таблицу “Техники снижения напряжения в конфликте”. В “полусухих” процедурах прорабатываются конкретные техники снижения эмоционального

напряжения, которые затем закрепляются в ролевых проигрываниях.

Базовый коммуникативный тренинг — 2 уровень. Цель тренинга — формирование навыков делового общения. БКТ-2, в отличие от БКТ-1, ориентирован на ситуации делового общения в условиях большего противостояния и меньшей личностной заинтересованности сторон. На тренинге прорабатываются: коммуникативные навыки конструктивного группового взаимодействия при обсуждении проблемы и принятии решения, техники аргументации, убеждающего воздействия, технология уверенного поведения, принципы и технология конструктивной критики и ответа на критику.

Стержневая тема тренинга — уверенность, являющаяся конструктивной альтернативой агрессивности и неуверенности. На тренинге прорабатываются основные составляющие уверенности:

- цель, в процессе достижения которой уверенность обретает смысл,
- адекватная самооценка, позволяющая человеку отстаивать свои права, не ущемляя прав других,
- коммуникативные умения (вербальные и невербальные), позволяющие ему добиваться поставленной цели.

Предлагаемая нами модель уверенного поведения определяется не как компромисс, середина между неуверенным и агрессивным поведением (что чаще всего встречается в литературе по уверенности), а как интеграция обоих этих фундаментальных способов адаптации в мире, имеющих в качестве социализированных эквивалентов тактичность, учтивость (проявление уважения к интересам другого) и прямоту, напористость (отстаивание своих прав и интересов).

Таким образом, уверенное поведение определяется как управляемое, контролируемое субъектом поведение, в котором соотношение напористости (социализированной агрессии) и уступчивости, тактичности (социализированного страха) адекватно актуальной ситуации общения. Обе фазы могут быть представлены в виде двухфазного поведенческого алгоритма, могущего иметь как вербальные, так и невербальные проявления.

В целостном, гармоничном поведенческом акте обе фазы алгоритма и соответствующие им две базовые эмоции должны быть проявлены в адекватной ситуации пропорции. С опорой на этот алгоритм может быть дана эффективная обратная связь на тренируемое поведение в частности, на соотношение двух фаз уверенного поведения и адекватности этого соотношения разыгранной ситуации, на эффективность использованных на той или иной фазе коммуникативных приемов.

На тренинге прорабатываются основные типы ситуаций, в которых наиболее вероятно проявление неадекватно агрессивных или неуверенных реакций: просьба, настаивание на своем, требование, отказ в просьбе, высказывание критики, ответ на критику.

Тренинг переговоров. Цель тренинга — формирование у студентов: навыков ведения конструктивных, направленных на сотрудничество переговоров при разрешении конфликтов; установки на восприятие конфликта как естественного для человеческих отношений явления, открывающего (при умелой работе с ним) новые возможности для личностного и делового роста вовлеченных в него сторон; умения переводить конфликт из области личных столкновений, эмоциональных предпочтений в деловую плоскость.

Тренинг переговоров является логическим продолжением тренингов базовых коммуникативных умений, его задача — интеграция базовых коммуникативных умений в единую, эффективную стратегию поведения. В ролевых процедурах прорабатываются различия между приятельскими и деловыми отношениями, равенством и справедливостью, компромиссом и сотрудничеством, участники осознают свои телесные проявления в ситуациях соперничества, уступок, сотрудничества.

Рассматриваются основные переговорные стратегии: проигрыш — проигрыш, выигрыш — проигрыш, компромисс, выигрыш — выигрыш. Проводятся ролевые игры, рассчитанные на осознание невыгодности, неконструктивности нечестной игры или изоляционизма, выгоды поиска общих интересов и выполнения взятых обязательств для налаживания долгосрочного сотрудничества.

Рассматриваются мягкий, жесткий и принципиальный подходы к переговорам; базовые положения принципиальных переговоров — отделить людей от проблемы, сосредоточить внимание на интересах, а не на позициях, генерировать много вариантов решения проблемы, настаивать на объективных критериях при окончательной выработке соглашения.

Проводятся ролевые игры, рассчитанные на осознание участниками различий между переговорами, основанными на взаимных интересах партнеров, и позиционным торгом, необходимости расширения переговорного поля в поисках области общих интересов для преодоления тупика несовместимости позиций. Прорабатываются технологии принципиальных переговоров, жесткость к проблеме, мягкость к партнеру (“подняться на балкон”, перейти на сторону партнера, “сменить рамку”, легкое “да” партнера).

Рассматриваются этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, обсуждение (собственно переговоры), завершение переговоров и заключение соглашения; основные составляющие прочного соглашения, критерии эффективности переговоров, критерии проверки выполнения соглашения.

Лучшим завершением тренинга является планирование участниками предстоящих переговоров и необходимых для их конструктивного разрешения действий (с возможным ролевым проигрыванием переговорных ситуаций на самом тренинге).

Тренинг самопрезентации. Цель курса — освоение студентами технологий самопрезентации через: осознание важности самопрезентации для целенаправленного и конструктивного влияния, управления впечатлением партнера; углубление представлений о своих возможностях и ограничениях в деловом общении; поиск индивидуального стиля, имиджевых особенностей, расширение поведенческого репертуара.

Участники формулируют цели самопрезентации и критерии ее эффективности. Рассматривается сознательное и бессознательное в поведении человека, эффект ореола, правило конгруэнтности.

Рассматриваются этапы самопрезентации: подготовка к самопрезентации, планирование и приведение себя в ресурсное состояние. Обсуждается и заполняется таблица “Подготовка к самопрезентации”. Проводятся процедуры приведения себя в ресурсное состояние.

Рассматриваются факторы, оказывающие влияние на формирование имиджа: индивидуально-психологические особенности личности, социальная среда, референтная группа. Виды имиджа: сценический, индивидуальный, временный, неопределенный. Роль костюма в имидже, составляющие костюма: линия, цвет, фактура, форма, цветовая гамма, “комплиментарный” цвет.

Прорабатываются технологии опосредованной самопрезентации: общение по телефону, этика и правила телефонного разговора, инструкции для входящих и исходящих сообщений автоответчика. Особенности факсимильной и пейджинговой связи. Визитные карточки: стандартная карточка, карточка для специальных и представительских целей.

Рассматривается стратегия выбора модели поведения в ситуации самопрезентации: модели поведения и критерии выбора модели поведения, виды общения, механизмы взаимоприятия, источники и признаки уверенного поведения.

Обсуждается этика деловых отношений: принципы и правила делового общения, знакомство, официальные формы представления, официальные приемы, их принципы и правила. Рассматриваются стили и функции речи: коммуникативная, когнитивная функции, научный, разговорный, художественный, публицистический, официально-деловой стили.

Вводятся критерии оценки самопрезентации: имиджевая составляющая, содержание выступления, методика изложения, язык и стиль, техника речи. Участники осваивают методику оценки самопрезентации и дают друг другу обратную связь по совершенствованию навыков самопрезентации.

В завершение тренинга участники тренинга планируют предстоящие им деловые встречи: составляют индивидуальные списки предстоящих деловых ситуаций и необходимых для их конструктивного разрешения действий. Проходит разбор конкретных ситуаций, требующих эффективной самопрезентации.

Тренинг профессиональной компетентности. Тренинг ставит своей целью осознание студентами старших курсов своих профессиональных ресурсов, постановку профессиональных целей и на этой основе повышение своего профессионального самосознания и определение пути личностного развития в выбранной профессии.

Обозначенные цели реализуются через инвентаризацию, пересмотр коммуникативных установок, проработку эффективных коммуникативных пресуппозиций и отработку навыков “помогающего” общения, характеризующих “позитивное” мышление.

Студенты знакомятся и практически осваивают методологию технологически оснащенных направлений психокоррекционной работы: краткосрочную позитивную “терапию, фиксированную на решении” (ТФР) или элементы практической работы в рамках “индивидуальной психологии” Альфреда Адлера. Цель этой работы — наработка профессиональных навыков индивидуального и группового консультирования.

Обсуждаются основные положения ТФР: позитивный подход; симптом как адаптивный стереотип; положительное подкрепление; принцип “полезности”; принцип конкретизации, “экономичности” (эффект “ряби”); клиент — эксперт в своей проблеме; ориентация на будущее; ориентация на решение, а не на проблему; отказ от ярлыков.

Прорабатываются этапы работы в рамках “терапии, фиксированной на решении”:

1) Работа с проблемой: “хорошее” имя, изоляция проблемы.

2) Работа с объяснениями: намеренно обходить вопросы о причинах проблемы и ее интерпретации в противовес позитивному представлению о будущем, о прогрессе, о способах разрешения проблемы; техника “плодотворных” объяснений: выявление “вредных” объяснений с помощью мета-вопросов.

3) Работа с целью (перевод проблемы в цель): техника “знаки улучшения/признаки решения” (для конкретизации цели); техника “10-ти балльная шкала” (тактика “мышинного шажка”); техника “воспоминание из будущего” (цель — думать о позитивном будущем); техника “выгоды от достижения цели”.

4) Работа с ресурсами: техника “coping-вопросы” (что хорошо удастся и как это можно использовать для решения проблемы); техника “прошлое как ресурс” (ревизия прошлого как опыта, источника мудрости, а не проблем); техника “проблема как друг, учитель” (позитивный взгляд на проблему, ее, хотя бы в ретроспективе, светлые стороны; смысл, знания, которые проблема открыла для Вас, о жизни, о других, о себе); техника “хороших исключений”; техника “фокусирование на прогрессе”; техника “слова благодарности”.

Каждый участник продумывает такую свою проблему, которая может стать предметом групповой работы по методу ТФР. В первых пробах работа

идет в групповом варианте, затем ведущим становится конкретный участник группы.

В качестве другого теоретического подхода, годного для проработки на тренинге профессиональной компетентности, рассматриваются элементы практической работы в рамках “Индивидуальной психологии” Альфреда Адлера. Обсуждаются основные понятия этого подхода: ощущение несостоятельности и стремление к преодолению, превосходству; социальный интерес; стиль жизни как концепция и как тактика поведения, типа жизненных стилей, варианты соотношения стремления к превосходству и социального интереса.

В качестве практической работы на применение адлеровского подхода в консультировании группе

предлагается процедура выработки “формулы стиля жизни” при работе с ранними воспоминаниями: каждый участник записывает 3-5 самых ранних своих воспоминаний, группа выбирает наиболее значимые, затрагивающие большинство участников воспоминания, которые становятся предметом групповой работы.

Завершают тренинг ролевые проигрывания участниками профессионально значимых ситуаций.

Приведенная последовательность тренингов и активное участие в них студентов позволяют сформировать у будущих специалистов помогающих профессий необходимые для их успешной профессиональной деятельности практические навыки.