

# Рабочая тетрадь. Психологический тренинг по навыкам общения

## 1. Психологический тренинг по навыкам общения

### План

Введение

I Сущность тренинга и начало работы

1. Вступительное слово

2. Знакомство

II Структура тренинга

1. Свой замысел

2. Важные шаги

3. Сколько и как часто

4. Сценарий темы

5. Психогимнастика в СПТ

Заключение

Список литературы

### Введение

Групповым формам психологической работы посвящено множество различных материалов — теоретических, методических, исследовательских. Тем не менее, на мой взгляд, эта тема остается неисчерпаемой. Прежде всего, я хотел сформировать для себя представление о том, как нужно планировать, осуществлять и анализировать работу группы.

Навыки общения усваиваются точно так же, как любые другие навыки. Чтобы им научиться, нужна практика. Это примерно тоже, что управлять автомобилем, или иметь какой-либо другой навык: езду на велосипеде, катание на лыжах или любой другой вид спорта. Если вы помните, как впервые пытались овладеть сложным навыком вождения автомобиля, то обнаружите, что вам приходилось контролировать много разных вещей сразу. Можно предполагать, что вы держали руками руль, или во всяком случае одной рукой, а в то время другая работала с переключателем передач. В то же время вам надо было следить за тем, что делают ваши ноги, и это было не легкой задачей. На все это вам приходилось обращать внимание, и вдобавок отдавать себе некоторый отчет в том, что происходит вне машины.

На психологических тренингах клиенты делают то же, чего требует любой сложный навык: задача раскладывается на маленькие куски или отрезки,

чтобы вы могли индивидуально выполнять каждый маленький отрезок, пока не овладеете им. Как только вам удастся превратить каждый отрезок в автоматический, эффективный, бессознательно выполняемый навык, перед вами откроются новые возможности - другие компоненты задачи. Затем вы доводите новые компоненты до уровня бессознательного, эффективного шаблона, чтобы вам не приходилось обращать на них сознательного внимания.

Сегодня нельзя представить себе практической деятельности психолога без различных видов групповой работы с детьми и взрослыми. При всем ее содержательном и методическом разнообразии очень часто она обозначается одним общим «волшебным» словом — тренинг («Умеете ли вы проводить тренинги?», «А проведите-ка с нами какой-нибудь тренинг!»). Факт этот, несомненно, огорчительный, так как в результате чрезмерно широкого толкования понятие теряет свое собственное значение.

*Психологический тренинг* — это особая форма групповой работы со своими возможностями, ограничениями, правилами и проблемами. Он обучает новым навыкам, помогает освоить иные психологические возможности. Его особенность в том, что обучающийся занимает активную позицию, а усвоение навыков происходит в процессе проживания, личного опыта поведения, чувствования, деяния. Из этого понимания я и постараюсь исходить, ведя разговор о социально-психологическом тренинге (СПТ), описывая шаг за шагом его содержательные и организационные аспекты.

СПТ — форма активного обучения, позволяющая человеку самоформировать (слово корявое, но очень верное по сути) навыки и умения в построении продуктивных социальных межличностных отношений, анализировать социально-психологические ситуации со своей точки зрения и позиции партнера, развивать в себе способности познания и понимания себя и других в процессе общения.

### **Начало работы**

В том, что было сказано выше, — не только огромные потенциальные возможности СПТ, но и его разумные ограничения. Эффективная работа СПТ предполагает некоторый уровень личностной проработки, готовность включаться в тренинговые ситуации, овладевать навыками, кооперироваться с другими людьми. По сути дела, человек должен быть способен видеть мир свободно, как новую возможность, а не как отражение своей проблемы.

Очень трудно вести работу по овладению социально-психологическими навыками, когда участники начинают «выпадать» в клиентскую позицию и, по

сути, запрашивать психотерапевтической помощи ведущего и группы даже на разминочных, «проходных» упражнениях; когда они не могут дать хорошую обратную связь другим участникам, потому что видят не их, а отражение в их поведении своих личных, неотраженных переживаний.

Это важно помнить на этапах планирования работы и отбора участников. Самое лучшее — предварять работу СПТ специальной клиентской группой, позволяющей ее участникам в той или иной форме проработать свои актуальные личностные проблемы. Такую группу можно заменить серией индивидуальных встреч. Групповая работа, несомненно, предпочтительнее, так как дает человеку первичный опыт общения, построения отношений, взаимопонимания.

## 1. Вступительное слово

Групповая работа предваряется организационным сообщением ведущего. Помимо информирования о целях, задачах и процедуре предстоящей работы, вступительное слово выполняет важную психологическую функцию. Участники привыкают друг к другу, к особенностям речи ведущего, настраиваются на работу. Необходимо сразу задать внутренний темп работы, который будет поддерживаться ведущим весь день. Этот темп должен быть выбран с учетом особенностей группы, но очень важно, чтобы он был удобен, естественен для самого ведущего, иначе ему его не удержать.

Во многих пособиях предлагается уже на этом этапе вводить правила (нормы) работы группы. Я могу согласиться с этим лишь частично. Дело в том, что на этом этапе работы правила могут быть введены лишь авторитарно, самим ведущим, так как большинство участников пока не готовы к обсуждению, высказыванию своего мнения. При авторитарном введении и объяснении правил суть многих из них ускользает от участников, так как они могут их представить только умозрительно. Я считаю, что целесообразно сразу ввести как некоторую «установку сверху» те правила, которые носят организационный характер.

- *Закон «ноль-ноль»*, предусматривающий своевременное начало тренинга, его окончание и столь же своевременное возвращение в аудиторию после перерыва.
- *Обращение друг к другу на «ты»* (для работы с детьми эта норма может быть несколько изменена, но обращение к ведущему по имени, без отчества весьма желательно).
- *Работа «от и до»*: человек, принявший решение об участии в тренинге, изыскивает возможность присутствовать на всех занятиях с начала до самого

конца.

- *Конфиденциальность информации*, обсуждаемой в группе, ее закрытость для обсуждения за пределами тренинговой ситуации.

Целесообразно также сразу ввести *норму «здесь и сейчас»*, объяснив ее глубокий психологический смысл. Работа группы разворачивается только в пространстве актуальных переживаний и потребностей участников. Предметом обсуждения могут стать прошлые события и прошлые отношения между участниками, но только в контексте их сегодняшнего отношения к тем ситуациям и отношениям. Наибольшую ценность имеют состояния, опыт переживаний и отношений, которые рождаются непосредственно в групповом взаимодействии. Прошлого не изменить, но можно глубоко и ярко прожить настоящее, взяв лучшее в будущее.

Другие нормы и правила, касающиеся непосредственно поведения, взаимодействия, нужно вводить постепенно в течение первых часов работы, опираясь на тот опыт, который участники приобретают в упражнениях. Назовем эти правила.

- *Все высказывания должны идти от своего имени*: «я считаю...», «я думаю...», а не «все сейчас думают...», «большинство из нас...» и т.д.
- При обращении к другому участнику или в рассказе о нем *необходимо обращаться непосредственно к нему*: «ты сказал», а не «Маша сейчас говорила». (Это правило вызывает много затруднений. Ведущий должен быть настойчив и постоянно поправлять участников, пока функцию поправляющего не возьмет на себя кто-нибудь из членов группы. Нередко можно ощутить агрессию тех, кому никак не удается избавиться от привычки говорить о присутствующих «он» или «она». Относитесь к этому спокойно и будьте последовательны в своих требованиях.)
- *Безоценочность высказываний* в отношении других участников группы. Допускается и поощряется обратная связь в виде описания поведения, выражения собственных чувств по поводу этого поведения, но не оценка личности.
- *Активное участие в работе*: если есть желание сказать, это нужно сделать, даже если неловко, страшновато, не хочется затягивать обсуждение. Но одновременно у участников есть право помолчать, не принимать участия в упражнении, если это продиктовано внутренним состоянием.
- *Право говорить и обязанность слушать*. Никто не имеет права монополизировать дискуссию, лишая других возможности принять в ней

участие. Каждый может высказаться и должен дать возможность другим быть услышанными и понятыми.

Согласитесь, что если вы вводите эти правила сразу, умозрительно, столь громоздкая и пока «чужая» информация будет плохо усваиваться участниками группы.

### **Знакомство**

Этот этап присутствует в работе СПТ-группы всегда, но он имеет разные формы и длительность. Выделим три типичных ситуации:

- участники не знакомы друг с другом;
- участники знакомы друг с другом, но тренер для них — новый человек;
- участники и тренер знакомы друг с другом.

В первом случае этап знакомства будет достаточно продолжительным, так как необходимо решить несколько важных задач:

- узнавание и запоминание имен друг друга,
- взаимоподдержка,
- самопредъявление участников.

Для решения этих задач работа может быть построена следующим образом.

1. *Первый круг*, во время которого участники выступают по очереди, отвечая на вопросы: как твое имя? Чего ты ожидаешь от тренинга? Есть у тебя какие-то опасения, связанные с тренингом? После того как участник ответил на эти вопросы, ведущий предлагает ему прикрепить карточку с именем, а группе обдумать тематические ассоциации: «Если бы Лена была драгоценным камнем, то каким именно?», «Если бы Алексей был сосудом, то каким?». Сравнивать можно с цветами, животными, птицами, временами года, погодой, мебелью, посудой, обувью, украшениями и т.д. Процедура повторяется для каждого участника, в том числе для ведущего. В определенном смысле, это первое групповое действие участников.

2. *Психогимнастические упражнения*, предполагающие процедуру знакомства, обмен настроениями, передачу предметов и чувств по кругу. Первые психогимнастические этюды нужно подбирать очень тщательно, щадя чувства, учитывая опасения людей. Не нужно использовать тактильные упражнения (кроме рукопожатий), делать энергоемких, очень подвижных

процедур. Очень важно учитывать настрой, состояние группы. Например, я применяю довольно «обкатанный» психогимнастический комплекс, элемент которого — передача предметов по кругу. Во взрослой группе сначала я предлагаю передавать по кругу цветов, потом арбуз, а затем — грязь, после чего мы «моем» руки в чистом горном ручье и «брызгаем» друг на друга хрустально чистой водой. Это высвобождает групповую энергию, позволяет участникам расслабиться. В подростковой группе, особенно при наличии достаточно агрессивных ребят, я делаю несколько кругов другого содержания: передача цветка, котенка, очень маленькой бусинки. Психогимнастика завершается еще одним кругом с описанием своего актуального состояния, настроения.

3. Упражнение «Интервью» (из книги К. Фопеля «Психологические группы»). Суть этого упражнения в следующем: ведущий предлагает представить каждому участнику, что он герой пресс-конференции. Все пишут на листочке пять вопросов (можно три), на которые им хотелось бы ответить. Вопросы должны касаться их жизненных, профессиональных взглядов, то есть носить больше не фактологический, а ценностный характер. Затем листочек отдается любому участнику по выбору автора. Далее проходят «пресс-конференции». Интервьюер, которому был отдан листочек, задает вопросы в любом порядке, автор отвечает. Интервьюер имеет право задать один вопрос от себя. Автор на него отвечать не обязан. Такое же право есть у группы. Если группа большая — 14 и более человек, целесообразно разбить ее на две подгруппы.

4. «Образ группы». Ведущий предлагает группе лист ватмана и цветные мелки. Каждый участник изображает на этом листе некий предмет, образ, символизирующий для него в данный момент группу. За один раз можно нарисовать только один образ, но подходить к листу можно несколько раз. Вопросы задавать нецелесообразно. По окончании рисования можно только обменяться чувствами.

На этом процедура знакомства может быть завершена.

В ситуации, когда участники группы знакомы друг с другом, задача узнавания и запоминания имен стоит только перед ведущим. В этом случае не стоит вешать таблички с именами. Пусть ведущий опирается на свою профессиональную память. В помощь во время первого круга он может использовать технологию «снежного кома». Ведущий должен сказать участникам, что иногда чье-то имя вылетает из головы, поэтому он будет переспрашивать. Вся остальная процедура знакомства та же.

В случае, когда все друг с другом знакомы, задачами этого этапа становятся самопредъявление и взаимоподдержка. Первый круг можно ограничить вопросами об ожиданиях, опасениях и актуальном состоянии. После

этого провести упражнение на самопредъявление типа «Девиз на футболке», «Герб», в котором каждый участник обозначит себя в ситуации тренинга: «Вот я какой сейчас». Завершить процедуру можно упражнениями на групповое сплочение.

После этапа «Знакомство» логично и естественно вводятся оставшиеся правила работы группы.

### **Структура тренинга**

Участие в тренинге может быть только добровольным. Если перенести этот тезис на работу в образовательном учреждении, то не может быть СПТ, стоящего в сетке учебных занятий подростков или являющегося обязательным методическим мероприятием для педагога. В расписании может быть урок по психологии с использованием элементов ролевой игры, с отработкой навыков. Учитель может быть принужден администрацией к посещению семинара по психологии (скажем, по теме «Эффективное общение»). Но нельзя принуждать человека вступать в общение с другими людьми, давать обратную связь, развивать в себе определенные навыки и способности. Это невозможно с этической точки зрения, это неэффективно, и, в конце концов, это может быть опасно для его психического здоровья.

Но даже люди, откликнувшиеся на приглашение психолога принять участие в тренинге, должны заранее получить всю необходимую информацию, для того чтобы принять решение осознанно. Хорошо провести с каждым предварительную беседу, рассказав о смысле и формах тренинговой работы, о необходимости занимать активную позицию, открывать другим участникам свой внутренний мир, переживания, мысли, меняться, присваивая новый опыт. Нужно ли это человеку? Готов ли он к этому?

Отдельного обсуждения заслуживает ситуация, не такая уж и редкая, когда решение о проведении тренинга в коллективе принимает руководитель, а рядовые сотрудники приглашаются в принудительном порядке. Необходимо сразу поставить в известность руководителя (еще до начала работы) и всех участников (уже в ходе знакомства), что они могут покинуть группу в любой момент. Однако предложите им повременить с решением и хотя бы в первый день включиться в работу полностью. Установка ведущего может не сработать в том случае, если подчиненные хорошо знают своего руководителя и предвидят возможные санкции, которые последуют за их уходом.

Совсем мало выбора остается у участников на выездных тренингах. В этом случае работа группы должна строиться особым образом: с очень длинным

разогревом, длительным периодом положительного подкрепления, преобладанием техник на взаимоподдержку. Очень аккуратно должны строиться обсуждения, для того чтобы люди, не готовые к серьезной работе, чувствовали себя защищенными.

Принуждать подростков к участию в тренинге (не путать с коррекционной, психотерапевтической группой!) категорически запрещается.

### **Свой замысел**

У В.М. Розина в книге «Психология: теория и практика» есть такая симпатичная и нетривиальная классификация методов психологии, по которой они делятся на методы изучения, жизнеобнаружения и жизнезамышления.

За жизнезамышляющими методами всегда стоит некая модель человеческой личности, отношения и самоотношения, которая транслируется психологом клиенту и преобразует внутренний мир последнего. В глобальном аспекте к таким методам относятся, например, психоанализ и гуманистическая психология (естественно, что их модели отношения и личности кардинально отличаются). К ним относится и социально-психологический тренинг (СПТ).

Почему тренер выбирает для отработки именно эти темы и использует именно эти упражнения? Конечно, в ряде случаев просто потому, что у него только одна методичка с двумя десятками упражнений. Но если тренер реализует профессиональный, грамотный подход, то за всем, что он делает, стоит жизнезамышляющая концепция. Он передает участникам тренинга некоторый близкий ему взгляд на человеческие отношения, формирует у них определенный подход к их построению, оценке.

### **Важные шаги**

Сейчас мы рассмотрим структуру тренинга общения, построенного на гуманистическом взгляде на человеческие отношения. В этом тренинге замышляется мир, в основе которого лежит способность к открытому, доверительному контакту, к уважению своей и чужой точки зрения, к противостоянию различным формам манипулирования. Можно было бы долго говорить на эти темы, однако представляется, что пытливый читатель и так поймет ценностную основу предлагаемой схемы СПТ и соотнесет ее с собственными настроениями и представлениями.

*Первый шаг* — осознание той идеи человеческих отношений, которую тренер желает осуществить в своей работе.



*Второй шаг* — выбор общей логики тренингового процесса. Предлагаемая схема исходит из следующего представления о фазах коммуникации: установление контакта, содержательный обмен (информацией, чувствами, смыслами), завершение контакта. В соответствии с ними и строится работа СПТ-группы.

*Третий шаг* — подбор тем для отработки. Их достаточно много, но все они хорошо знакомы психологам. Перечислим их.

1. Установление контакта с партнером на вербальном и невербальном уровне, выход

из контакта.

2. Взаимоподдержка и обратная связь.

3. Выражение и понимание чувств в процессе общения.

4. Межличностные позиции в общении.

5. Нормативное и ценностное развитие группы (групповая динамика).

6. Активное слушание и Я-сообщение.

7. Совместное принятие решений, переговоры и конфликты.

8. Убеждающее поведение, навыки аргументирования своей позиции.

Соотнесем те темы, которые нам кажутся обязательными для отработки на тренинге, с фазами контакта. Таким образом мы определим место каждой темы в ходе тренингового процесса (см. табл.).

### **Сколько и как часто**

Оптимальный объем СПТ в академических часах — от 24 до 40. Оптимальная продолжительность рабочего дня — от 8 до 10 академических часов (6 часов в самом крайнем случае). Понятно, что это может быть реализовано только при условии, что занятия проходят в специально отведенные дни, больше ничем для участников не занятые — каникулы, выходные, освобожденные от другой работы.

Если честно, то на мой взгляд только в такие дни и стоит проводить тренинговые занятия. Все эти совмещения с уроками, рабочими делами совершенно неэффективны. Тем более что занятие, которое длится менее 4 часов, вообще не имеет к тренингу серьезного отношения. Так, «рядом проходило», иллюстрация. Активное обучение предполагает погружение в тренинговую реальность, проживание полноценного опыта, в который не

уйдешь вот так, за несколько минут, и из которого не выскочишь на секундочку, чтобы позвонить или дать домашнее задание.

Вышесказанное не означает, что нельзя проводить небольшие практические семинары, занятия с элементами групповой работы, коротенькими играми, упражнениями. Конечно, можно. Но это не СПТ и его обучающими возможностями и резервами не обладает.

Еще один вопрос: как часто встречается группа? Если занятия короткие (4–5 часов), то желательно каждый день или несколько раз в неделю. Если занятия длинные, 10-часовые, можно встречаться раз в неделю, хотя первые два занятия желательно провести подряд. Дело в том, что если тренер отпускает группу на неделю, он обязан «закрыть» своих участников, отпустить их с общим позитивным чувством, чтобы они могли нормально работать и жить, вспоминая о тренинге только по желанию, а не в силу актуальной, не решенной там проблемы. А это не всегда хорошо. Работая два дня подряд, тренер имеет возможность распустить вечером группу в незавершенном состоянии. Вряд ли ночь будет доброй для всех участников, но для роста, группового и личностного, это может быть чрезвычайно полезно.

Но, вернемся к темам. Мы видим, что есть темы «одноразовые» и как бы «разлитые» по всему тренинговому процессу. Подход к их отработке совершенно различен.

Темы, встречающиеся один раз, отрабатываются как целостный законченный «кусочек» по определенному сценарию.

Темы второго типа (обратная связь, поддержка, взаимопонимание) проходят сквозь все фазы контакта, постепенно изменяясь, усложняясь. Их отработка существенно зависит от потребностей группы, уровня зрелости участников.

Есть еще одна особая тема — развитие тренинговой группы, поддержка и формирование групповой динамики. В тренинге общения эта задача не выделяется как особая, так как работа на групповую динамику не всегда совместима с отработкой навыков общения. В СПТ-группах тренер управляет динамикой развития группы, стимулирует те процессы, которые способствуют освоению навыков эффективной коммуникации (например, нормообразование). В ряде случаев ведущий регулирует и контролирует те динамические процессы, которые уводят группу в сторону от основной цели. Этой сложной проблеме мы обязательно посвятим отдельный разговор.

### **Сценарий темы**

Как отрабатывать темы, которые четко связаны с определенной фазой

коммуникации (к таким относятся четвертая, шестая и восьмая темы)? Для этого может быть использован предлагаемый ниже сценарий, который позволяет участникам воспринять тему как нечто целостное, эмоционально завершенное.

1. Разминка (лучше всего — тематическая).
2. Диагностика проблемы в ходе выполнения упражнения или небольшой игры.
3. Теоретический «кусочек»: введение понятий, правил, технологий.
4. Отработка навыков в серии упражнений.
5. Обобщение полученных навыков в «большой» ролевой игре.
6. Рефлексия (обмен чувствами, анализ произошедшего, ответы на вопросы ведущего).
7. Межличностная поддержка, обратная связь.

Посмотрим, как работает эта схема на примере такой узкой темы, как «Позиции «сверху», «снизу» и «наравне» в общении».

### ***Разминка***

Упражнение типа «карусель», в ходе которого участники в парах разыгрывают небольшие сценки с заданными ролями: билетный контролер — «заяц», продавец — покупатель и т.д. Обмен чувствами в парах и общем кругу. Обсуждение понравившихся и не понравившихся ролей.

### ***Диагностическое упражнение***

Участники (исполняющие роль начальника) по очереди уговаривают своих сотрудников выйти в выходной день на субботник. Разрешаются любые приемы влияния. Короткое обсуждение.

### ***Теория***

Вводятся понятия трех типов пристроек; обсуждаются вербальный и невербальный репертуар исполнения каждой из них, возможности и ограничения их применения.

### ***Отработка***

Упражнение в тройках, направленное на проживание каждым участником всех трех позиций. Обсуждение чувств в тройках, общий анализ. Длительность обсуждения в этом упражнении максимальная. Пассивные участники обязательно стимулируются вопросами.

## ***Обобщающая игра «Администратор гостиницы»***

Кто-то из участников играет администратора гостиницы, в которой нет мест, остальные пытаются получить в ней спальное место, пользуясь одной из трех пристроек. Обсуждение итогов.

### ***Общий анализ***

Стимулирование процессов обратной связи, самоанализа. Обмен чувствами. В завершение — упражнение на групповую сплоченность, снимающее трения и разногласия, возникшие в ходе работы над навыками, например «Живые руки».

Такая работа, несомненно, требует много времени, но благодаря своей целостности и завершенности она очень эффективна. Она хорошо дисциплинирует участников, помогает им сосредоточиться на проживании определенного опыта, овладении конкретными навыками.

## **Психогимнастика в СПТ**

В «живом теле» СПТ, помимо конкретных тем и работы над групповой динамикой, есть еще один элемент — психогимнастические упражнения. В тренингах общения они в большинстве случаев выполняют подчиненную роль, используются в качестве разминки на этапах перехода от одной темы к другой для поддержания групповой атмосферы.

Наиболее активно психогимнастика обычно используется в разминке. Однако, повторим, в СПТ на ней акцента не делается. При этом надо ответственно относиться к выбору психогимнастических упражнений, так как многие из них чрезвычайно энергоемкие или, наоборот, высвобождают огромное количество групповой энергии, которая затем может не позволить группе переключиться на отработку навыков. На эту тему мы тоже поговорим отдельно.

## **Заключение**

Психологический тренинг — это упражнения, атмосфера, особое состояние души каждого участника. Но прежде всего тренинг — это определенная концепция человеческих отношений. Концепция, лично воспринятая и технологически воплощенная ведущим.

При правильной организации и проведения тренингов даже малое количество профессионалов может сделать наше общество здоровее и лучше. Давайте же растить профессионалов.

## **Список литературы**

1. Битянова М.А. Журнал “Первое сентября” №13, 14, 17 2000г
2. В.М. Розин «Психология: теория и практика» М. 1998
3. Емельянов Ю.Н. “Активное социально-психологическое обучение” Л. 1985
4. Справочник по психологии и психотерапии, С-Пб. 2000
5. Макшанов С.И. “Психология тернинга” С.-Пб. 1997