

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

О.А. Романенко

Для повышения коммуникативной компетентности помимо традиционных средств существует необходимость включения в учебный процесс социально-психологического тренинга, или его элементов.

In clause is spoken, that for increase of communicative competence besides traditional means there is a necessity of inclusion in educational process of a social-psychological training, or his(its) elements.

Существует немало видов деятельности, в которых умение общаться, высокая коммуникативная компетентность (система средств саморегуляции коммуникативных действий) есть такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки и умения. Менеджеры, врачи, психологи, преподаватели и т.п. специалисты большую часть своего рабочего времени затрачивают на общение с коллегами, клиентами, пациентами, учениками. Поэтому овладение эффективными стратегиями делового поведения и общения для них является необходимостью. Это касается и специалистов в области сервиса и туризма.

До недавнего времени процесс обучения деловому общению в большей степени носил стихийный («естественный») характер. Человек приобретал паттерны делового общения исключительно самостоятельно. Этот «естественный» путь совершенствования коммуникативной компетентности идет через накопление коммуникативного опыта на основе непосредственного участия в общении с другими людьми. Человек черпает сведения о проблемах межличностного взаимодействия и способах их разрешения из литературы, по каналам СМИ, таким образом, естественно приобщаясь к коммуникативной культуре общества. Средства анализа

коммуникативных ситуаций в виде образных и символических форм, получаемые из культурной среды, позволяют ему проводить синтез и классификацию эпизодов социального воздействия. Но при таком стихийном протекании процесса научения могут складываться неадекватные познавательные схемы, деформирующие коммуникативные взаимодействия. Помощь в регуляции собственного коммуникативного поведения может оказать знакомство с социально-психологической литературой. Неслучайно современные профессиональные образовательные программы включают дисциплины, несущие информацию о способах и методах эффективных коммуникаций (например, социальная психология, управление персоналом и т.п.). Однако представляется, что наиболее результативным для формирования коммуникативных умений, создания новых средств анализа и регуляции коммуникативных действий является групповой тренинг. Он не заменяет «естественного» опыта другим, но организует (оказывает по мощь в организации) более эффективных способов освоения богатства коммуникативной культуры.

Одним из средств (и источников) развития коммуникативной компетентности является социально-психологический тренинг (СПТ) (Л. А. Петровская, 1982; Ю. Н. Емельянов, 1985). Социально-психологический тренинг сформирует у человека умение управлять стилем своего поведения за счет осознания того, как он воспринимается окружающими, какие действия провоцируют их симпатию или антипатию, развивает такие личные качества, как чувствительность к психическому состоянию окружающих людей, их установки и стремления. Социально-психологический тренинг имеет много вариантов. Одни авторы относят к СПТ групповые дискуссии, групповую психотерапию, психодраму, Т-группы. Вторые – групповые дискуссии, ролевые игры, невербальные методы взаимодействия, проективное рисование. Третьи – невербальные техники, групповые дискуссии, проективное рисование, ролевые игры. Четвертые считают, что СПТ включает в себя широкий спектр методических форм, таких как тренинг

сенситивности, ролевое обучение. Н.М. Коряк и И.М. Ребейко считают, что несмотря на внешнее многообразие видов СПТ, все они могут быть сведены к двум основным: развивающий тренинг, целью которого является развитие личности участников тренинговой группы, и инструментальный тренинг, цель которого – выработка у участников тренинга чисто технических навыков и приемов общения.

М. Грановская приводит схожую классификацию. Один вид тренингов ориентирован на развитие специальных умений (например, вести переговоры, разрешать межличностные конфликты), другой нацелен на углубление опыта анализа ситуаций общения, имеется ввиду анализ себя, другого человека, групповой ситуации в целом.

СПТ – это область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении или коммуникативной компетентности. Этот вид тренинга наиболее широко представлен на рынке тренинговых услуг. К коммуникативным относятся все тренинги, в которых основным предметом внимания является взаимодействие между людьми, в частности, в коллективе, способы разрешения конфликтов, возникающих в ходе этого общения, влияние и противостояние влиянию. Названия широко варьируют от простого «Тренинг уверенного поведения (общения)» или «Разрешение конфликтов» до красиво звучащего «Технологии коммуникативной компетентности». По содержанию эти тренинги, скорее всего, будут близки – на них участники получают теоретические знания, касающиеся того, как «правильно» общаться, налаживать контакт, строить беседу, выступать перед аудиторией, выходить из конфликта и т.д., а самое ценное – имеют возможность практической отработки навыков в сфере общения.

Тренинг социально-психологических и психотехнических умений, необходимых для общения, заключается в выработке социально-

психологических умений, связанных с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний:

- умение психологически верно и ситуативно обусловленно вступить в общение;
- умение поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнера;
- умение психологически точно определить «точку» завершения общения;
- умение максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии;
- умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- умение прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий;
- умение психологически настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению;
- умение овладеть и удержать инициативу в общении;
- умение спровоцировать «желаемую реакцию» партнера по общению;
- умение формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера в общении.

Психотехнические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, самонастройки, саморегулирования:

- умение преодолевать психологические барьеры в общении;
- умение снять излишнее напряжение;
- умение эмоционально настраиваться на ситуацию общения;
- умение психологически и физически «пристраиваться» к партнеру по общению;

— умение психологически адекватно ситуации общения выбрать жесты, позы, ритм своего поведения;

— умение мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Программа психотехники общения включает: упражнения на снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, упражнений на формирование мускульной свободы в процессе общения, упражнения на овладение навыками психофизической саморегуляции суггестивным путем; упражнения на развитие навыков произвольного внимания, наблюдательности, упражнения на развитие навыков невербального общения, упражнения на выполнение простейших коммуникативных действий, упражнения на формирование умения управлять вниманием партнеров по общению.

Упражнения на формирование навыков привлечения внимания партнера признаны способствовать овладению такими способами привлечения и удержания внимания, как:

а) организация в общении эффекта неожиданности, т.е. использование в общении или неизвестной ранее информации, или привлечение неожиданностью способа взаимодействия;

б) организация «коммуникативной провокации», т.е. на короткое время вызвать у партнера по общению ситуацию несогласия с изложенной информацией, доводом, аргументом, а затем стимулировать поиск своей позиции и способа ее изложения;

в) гиперболизация как способ заострения внимания партнера по общению;

г) коммуникативное усиление ценностных аргументаций, которые доминируют у партнера по общению;

д) коммуникативное сопоставление всех «за» и «против» даст возможность организовать, а затем удержать внимание через

изложение самых разнообразных, и часто противоположных, точек зрения;

е) ситуативное интервьюирование через постановку прямых вопросов ставит партнера по общению перед необходимостью включаться в коммуникативную деятельность;

ж) апелляция к авторитету для поддержания собственных взглядов, выводов;

з) организация сопереживания через максимальное использование в общении экспрессивных средств, опоры на ассоциативность восприятия и жизненные интересы партнеров;

и) драматизация ситуации общения как столкновение интересов, борьбу партнеров по общению.

Упражнения по формированию навыков переключения внимания партнеров предусматривает овладение такими способами: а) проблемно-тематическое переключение; б) событийное переключение; в) ассоциативное переключение; г) ретроспективное переключение; д) интонационное переключение и т.д.

Упражнения на формирование навыков стимулирования внимания партнеров по общению предусматривает овладение способами эмоциональной поддержки внимания, интонационной поддержки внимания и прямого вербального стимулирования.

Эффективность СПТ определяется тем, что он позволяет обеспечить индивидуальную направленность подготовки слушателей к конкретной практической деятельности. Применение СПТ эффективно в рамках комплексной социально-психологической подготовки.

Таким образом, как показывает теоретический анализ литературы и как показывает практика, одним из наиболее эффективных методов развития коммуникативной компетентности является тренинг, представляющий собой синтез всех активных средств обучения. Но его внедрение связано с целым

рядом трудностей, так как необходимо подготавливать педагогические кадры таким образом, чтобы они были готовы к освоению этого метода.