

Министерство образования Республики Беларусь  
Белорусский государственный университет  
Государственный институт управления и социальных технологий  
Кафедра социальной работы и реабилитологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой  
социальной работы и реабилитологии

\_\_\_\_\_ Н.Н. Красовская  
«07» февраля 2018 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор ГИУСТ БГУ

\_\_\_\_\_ П.И. Бригадин  
«07» февраля 2018 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель  
учебно-методической комиссии института

\_\_\_\_\_ Т.В. Борздова  
«06» февраля 2018 г.

Тренинги (социально-психологические и коррекционные).  
Социально-психологический тренинг. Практикум

Электронный учебно-методический комплекс  
для специальности  
1-86 01 01 «Социальная работа (по направлениям)»

Регистрационный № 690

Автор: Тратинко Т. В., магистр социологических наук, старший преподаватель

Рассмотрено и утверждено на заседании Научно-методического совета БГУ  
16 июня 2018 г., протокол № 6.

Минск 2018

УДК 316.6(075.8)  
Т 655

Утверждено на заседании Научно-методического совета БГУ  
протокол № 6 от 16.06.2018 г.

Решение о депонировании вынес:  
Совет ГИУСТ БГУ  
Протокол № 3 от 07.02.2018 г.

А в т о р:

Тратинко Т. В., магистр социологических наук, старший преподаватель  
кафедра социальной работы и реабилитологии  
Государственного института управления и социальных технологий  
Белорусского государственного университета

Рецензенты:

кафедра социальной работы  
Белорусского государственного педагогического университета имени М. Танка,  
Врублевский Ю. В., зав. кафедрой, кандидат исторических наук;  
доцент кафедры психологии  
Белорусского государственного университета  
Колмаков А. А., кандидат психологических наук, доцент.

Тратинко, Т. В. Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум : электронный учебно-методический комплекс для специальности 1-86 01 01 «Социальная работа (по направлениям)» / Т. В. Тратинко ; ГИУСТ БГУ, Каф. социальной работы и реабилитологии. – Минск : ГИУСТ БГУ, 2018 г. – 118 с. : табл. – Библиогр.: с. 116–118.

Электронный учебно-методический комплекс предназначен для студентов специальности 1-86 01 01-02 «Социальная работа (социально-психологическая деятельность)». Содержание ЭУМК включает 4 раздела: теоретический, практический, контроля знаний и вспомогательный, которые содержат базовый курс лекций для теоретического изучения учебной дисциплины «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» в объеме, установленном типовым учебным планом, тематику семинарских и лабораторных занятий по курсу, примерные вопросы итоговой аттестации, перечень учебных изданий, рекомендуемых для изучения учебной дисциплины.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....</b>	<b>5</b>
<b>1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>8</b>
ВВЕДЕНИЕ.....	8
<b>РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ</b> <b>ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>10</b>
Тема 1. Тренинговая работа и развитие личности.....	10
Тема 2. Психодиагностика и психологический практикум в тренинговой работе.....	13
Тема 3. Технология составления тренинговых программ.....	19
Тема 4. Профессиональная компетентность и личностный рост специалиста- тренера.....	26
Тема 5. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера. Тренинг профессиональной уверенности. Психологические теории и подходы к проведению СПТ.....	36
Тема 6. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера. Тренинг «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера».....	39
Тема 7. Индивидуальная программа по саморазвитию.....	41
<b>РАЗДЕЛ II. ТРЕНИНГ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>43</b>
Тема 8. Технология выявления внутренних и внешних ресурсов клиента в тренинговой работе специалиста-тренера.....	43
Тема 9. Направления и особенности тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения.....	50
<b>РАЗДЕЛ III. ПРАКТИКУМ НАВЫКОВ ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>58</b>
Тема 10. Практикум самосупервизии личностных ресурсов в работе специалиста-тренера.....	58
Тема 11. Практикум-исследование: создание атмосферы контакта через трансляцию своих эмоций; стимулирование раскрытия клиента через эффективное слушание и отказ от привнесения собственного мнения.....	64
Тема 12. Практикум-самоанализ: выявление типов сложных для себя участников тренинга и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом.....	68
<b>РАЗДЕЛ IV. РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕНИНГОВЫХ ПРОГРАММ В</b> <b>СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....</b>	<b>75</b>
Тема 13. Реализация тренинговых программ в условиях учреждений образования.....	75
Тема 14. Реализация тренинговых программ в условиях ТЦСОН.....	80
Тема 15. Реализация тренинговых программ в условиях трудовых коллективов.....	84
<b>2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>89</b>
Тематика практических занятий по дисциплине.....	89
Тематика лабораторных занятий по дисциплине.....	94
<b>3. РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ.....</b>	<b>101</b>
Примерный перечень вопросов к экзамену.....	101

<b>4. ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>103</b>
Учебная программа дисциплины (ФРАГМЕНТ).....	103
<b>РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА .....</b>	<b>116</b>
Основные источники.....	116
Дополнительные источники.....	116
Электронные ресурсы .....	118

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Электронный учебно-методический комплекс по дисциплине «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» разработан для студентов 1 степени получения высшего образования специальности 1-86 01 01 02 «Социальная работа» (по направлениям). Дисциплина «Тренинги (социально-психологические и коррекционные)» относится к *циклу специальных дисциплин, к дисциплинам «компонента учреждения высшего образования»*. ЭУМК по дисциплине подготовлен для студентов очной, заочной форм получения высшего образования.

Курс «Тренинги (социально-психологические и коррекционные)» представляет собой интегративный курс, состоящий из трех дисциплин: «Теория и методика социально-психологического тренинга», «Тренинг личностного роста» и «Социально-психологический тренинг. Практикум». Таким образом, дисциплина «Социально-психологический тренинг. Практикум», относится к третьей дисциплине интегративного курса, предусмотренной учебными планами для специальности «Социальная работа (направления «социально-психологическая деятельность»).

Программа дисциплины «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» вооружает студентов необходимыми теоретическими положениями интерактивных методов и методических основ группового тренинга с различными категориями населения, практическими навыками ведения тренинговых групп в роли ведущего-тренера, умениями эффективно использовать тренинговые технологии для решения социально-психологических проблем клиента и личностно-профессиональных задач будущего специалиста.

*Цель изучения дисциплины* – повышение уровня личностно-профессионального развития будущих специалистов по социальной работе–психологов, а также изучение основ современной теории и практики группового социально-психологического тренинга; обучение основам разработки и реализации тренинговых программ, навыкам руководства тренинговыми группами в социальной работе с различными категориями населения.

*Основными задачами учебной дисциплины являются:*

- создание у студентов целостного представления о процессе психологического тренинга, его содержании, направлениях и форме;
- формирование системы профессиональных знаний, умений и навыков по основным проблемам и технологиям социально-психологического тренинга;
- освоение студентами навыков эффективного общения (установление контакта, активное слушание, обратная связь, цели и стратегии общения, завершение контакта);
- освоение студентами практических навыков защиты от негативного психологического воздействия;

- на примере тренинговых программ продемонстрировать групповую и персональную динамику социально-психологических переменных;
- способствовать осознанию и развитию специалистов по социальной работе-психологов-тренеров;
- расширить опыт участия в Т-группах.

В результате изучения дисциплины «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» студенты должны

*знать:*

- основные методы и формы активного обучения, специфику их использования, особенности воздействия на личность;
- место, роль и значение профессионального общения в системе управления человеческими ресурсами;
- основные направления и техники тренинговой работы;
- особенности проявления личности на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровне;
- характерные признаки, сферы и этические нормы применения психологического влияния на личность.

*уметь:*

- планировать обучение в зависимости от условий и целей деятельности;
- диагностировать и анализировать психологические характеристики тренинговой группы, групповые процессы;
- инициировать групповые процессы и целенаправленно воздействовать на них;
- выбирать соответствующий целям и условиям обучения стиль ведения группы;
- выстраивать программу тренинга;
- делать обоснованный вывод об эффективности проведенной программы;
- использовать усвоенные профессиональные стереотипы взаимодействия в процессе общения;
- уметь адекватно воспринимать личность другого;
- владеть профессиональным инструментарием, выделяя общее, особенное, частное;
- правильно устанавливать доверительные отношения с собеседником;
- грамотно использовать навыки убеждения и поддержки людей в процессе взаимодействия;
- использовать психологическое влияние в своей профессиональной деятельности с целью повышения ее результативности.

*владеть:*

- адекватной оценкой ситуации с целью оценки целесообразности применения освоенных средств социально-психологического тренинга;
- эффективным партнерским общением: навык установления контакта, навык активного слушания, навык получения и отдачи обратной связи, навык постановки цели общения и выбор стратегии общения, навык завершения контакта;

- способностью распознавать виды психологического влияния (нападение, манипуляция, аргументация) и противостоять таким видам психологического влияния как нападение и манипуляция;

- умением обобщать результаты, готовить предложения по совершенствованию использования и обновлению методов и технологий в рамках разработанных и реализованных тренинговых программ.

Дисциплина «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» опирается на предварительное изучение студентами следующих дисциплин: «Дифференциальная психология», «Психология коммуникаций», «Основы психологического консультирования и психотерапии».

В соответствии с учебным планом по специальности 1-86 01 01 02 «Социальная работа» (по направлениям) дисциплина «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» изучается на **4 курсе в 7 семестре** для студентов очной формы получения образования и рассчитана на **176 академических часов**, из них **68 аудиторных часа**: лекций **16 часов**, лабораторных занятий **30 часов**, практических занятий **22 часов**; форма текущей аттестации – **экзамен**.

Для студентов заочной формы получения образования дисциплина изучается на **5 курсе в 9 семестре** и рассчитана на 120 академических часа, из них **20 аудиторных часов**: лекций **4 часа**, лабораторных занятий **10 часов**, практических занятий **6 часов**; форма текущей аттестации – **экзамен**.

Электронный учебно-методический комплекс (ЭУМК) состоит из теоретического раздела, практического раздела, раздела контроля знаний и вспомогательного раздела.

Теоретический раздел включает тезисы лекций. Содержит структурированный теоретический материал по 15 темам дисциплины «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум».

Практический раздел охватывает вопросы и ситуации для анализа и обсуждения на лабораторных и практических занятиях. Материалы ЭУМК могут быть использованы для самостоятельной подготовки студентов к лекциям, лабораторным и практическим занятиям, что обеспечивает возможность «опережающего обучения», т.е. предварительного изучения студентами материалов тем лекций и заданий по лабораторным занятиям.

Раздел контроля знаний включает вопросы к зачету по учебной дисциплине «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум». К экзамену студент предоставляет «Папку Портфолио», в которой содержится разработанный на практических и лабораторных занятиях практический материал.

Вспомогательный раздел содержит фрагмент учебной программы по дисциплине «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум», а также список рекомендуемой литературы.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## ТЕЗИСЫ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТРЕНИНГИ (СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И КОРРЕКЦИОННЫЕ). СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ. ПРАКТИКУМ»

### ВВЕДЕНИЕ

Тренинг является активно развивающимся направлением практической деятельности, эффективно способствующим обучению, развитию, формированию и коррекции всевозможных социально-психологических явлений и навыков, содействующим успешности личности в различных сферах жизнедеятельности.

В настоящее время в основе социально-психологического тренинга могут быть заложены концептуальные положения философских, психологических, педагогических, этнокультурных и других подходов, что свидетельствует о наличии основной черты гуманитарных технологий в реализации тренинга – междисциплинарном синтезе.

В структуре социально-психологического тренинга, как вида психологической практики, значительные позиции неизменно отводятся личности тренера – ведущего тренинговых программ. Особое внимание акцентируется на участниках: их мировоззрении, ценностных ориентациях, ожиданиях и установках, а также на взаимосвязи реализуемого метода тренинговой технологии с социокультурными запросами современного общества.

Современный социально-психологический тренинг может учитывать потребности и перспективные жизненные задачи постоянно развивающейся, решающей возникающие жизненные и профессиональные преграды личности. Исходя из данных позиций, социально-психологический тренинг можно рассматривать в качестве эффективной коммуникативной социогуманитарной технологии, основанной на межличностном взаимодействии, разнообразном по содержанию и по форме проявления, способном варьироваться от высоких уровней нравственного саморазвития, принятия и взаимопонимания других людей до отработки конкретных умений и навыков в различных сферах жизнедеятельности.

Социально-психологический тренинг может быть ориентирован на оказание помощи, поддержки конкретным людям или социальным группам. Являясь инструментом опосредствующего действия, он предоставляет участникам тренинга средства и приемы, позволяющие перестраивать неконструктивные структуры деятельности и поведения, тем самым вырабатывая новую модель взаимодействия – как проблемными жизненными ситуациями и людьми, так и с самим собой, со своим внутренним миром.

Опора ведущего на «зону ближайшего развития», «ресурсы» участника тренинга способствует достижению и закреплению его последующего эффекта.



Социально-психологический тренинг, как управляемая система направленного воздействия, имеет потенциал не только для решения актуальных жизненных задач и потребностей человека, но и является действенной формой обучения, развития и становления профессиональных кадров, управления персоналом и бизнесом. Изменения в социально-экономической ситуации и потребность социальных институтов в выработке ценностного отношения и оптимальных моделей поведения личности в новых ситуациях, обуславливают появление новых видов тренинговых программ, решающих обозначенные задачи.

Таким образом, тренинговые технологии содействуют внедрению эффективных моделей разрешения актуальных социальных и личностных проблем, возникающих под воздействием новых социальных, культурно-исторических условий развития современного общества.

Определение социально-психологического тренинга как «инструмента преобразования и воздействия», используемого в ходе освоения новых или коррекции старых форм поведения, выделяют этап «овладения-присвоения», завершающий процесс внутреннего преобразования участников в ходе тренинга. Овладение-присвоение новых знаний, умений и навыков происходит в границах «зоны ближайшего развития», на основе ресурсов участников, в результате совместной деятельности участников и ведущего социально-психологического тренинга.

Личность ведущего обуславливает уникальность тренинговой программы, в основе которой заложены теоретико-методологические подходы, допускающие многообразие концепций, тренинговых приемов, моделирующих и проектирующих средств, направленных на достижение цели тренинга.

Востребованность и распространенность тренинга как формы психологической практики приводит к тому, что ведущими тренингов становятся дилетанты, не имеющие специального образования и подготовки, что приводит к использованию в тренинге отрывочной информации популярной психологической теории. Такие тренинговые программы зачастую не отвечают современным научным требованиям, не учитывают знания по развитию групповой динамики, психологии воздействия, психологии развития, психологии личности и другим механизмам, задействованным в ходе тренинга. Понимание данной проблемы актуализирует потребность в подготовке специалистов, владеющих методологией реализации тренингового психологического воздействия, способных к проектированию тренинговых программ исходя из потребностей «заказчика» и диктуемых социокультурными запросами современного общества.

**Тема 1. Тренинговая работа и развитие личности**

Термин «тренинг» имеет несколько значений – тренировка, подготовка, воспитание, обучение.

По мнению С. И. Макшанова тренинг – это многофункциональный метод, содействующий преднамеренным изменениям психологических феноменов личности, группы и организации, имеющим целью обеспечить гармонизацию профессиональной и личностной сферы жизни человека. Ключевым аспектом подхода автора является использование термина «изменение» (а не «воздействие»), как процессуальной и продуктивной характеристики, позволяющей определить цель и результат процесса.

Н.М. Лебедева и Т.Г. Стефаненко отмечают роль тренинга как формы групповой работы, направленной на достижение поставленной цели: формирующей, развивающей, психокоррекционной, психотерапевтической.

И.В. Вачков определяет четыре аспекта достигаемые в психологическом воздействии в процессе тренинга:

1. Развитие способности к выстраиванию необходимого поведения участников при помощи жестких манипулятивных приемов (отрицательного и положительного подкрепления). Таким образом, тренинг выступает как «метод дрессуры».

2. Формирование и обрабатывание умений и навыков конструктивного (продуктивного) поведения. Тренинг как «тренировка».

3. Пространство, создающее условия для передачи знаний, развития определенных умений и навыков. Тренинг как «форма активного обучения».

4. Среда, побуждающая участников к самостоятельному поиску способов решения личных психологических проблем. Тренинг как «метод самораскрытия».

Привлекательность и активное увлечение и использование тренинга в работе с людьми связаны с рядом его специфических свойств. К. Рудестам отмечает следующие преимущества данного способа решения психологических проблем:

– возможность получения обратной связи и поддержки от людей, имеющих общие проблемы или переживания с конкретным участником группы;

– здесь происходит принятие ценностей и потребностей других людей;

– в группе человек чувствует себя принятым и принимающим, пользующимся доверием и доверяющим, окруженным заботой и заботящимся, получающим помощь и помогающим;

– наблюдая происходящие в группе взаимодействия, участники могут идентифицировать себя с другими и использовать установившуюся эмоциональную связь при оценке собственных чувств и поведения;

– группа может облегчить процесс самоисследования и интроспекции, самораскрытия;

– группа дает экономические преимущества, как метод психологической помощи она экономически более доступна людям.

Психологический смысл тренинга взаимосвязан с теоретико-методологическими концепциями, которых придерживаются ведущие тренинговых групп. При этом всех их объединяет основная идея: работа в группе содействует открытию новых возможностей в развитии личности, открытию и активизации личностного потенциала, направив жизненную энергию участника тренинга на достижение личностно значимого и осознаваемого позитивного эффекта.

Таким образом, тренинг – это совокупность различных приемов и способов, создающих условия для построения субъект-субъектного взаимодействия между всеми участниками процесса, посредством осознанного активного включения каждого участника в деятельность, направленную на достижение определенно заданной цели (эффекта). Как один из инструментов специалиста (психолога, специалиста по социальной работе) он может применяться как индивидуальной, так и групповой работе.

Социально-психологический тренинг (СПТ) как метод групповой работы, способствует развитию личности в различных сферах жизнедеятельности.

Психологический тренинг используются в клинической психотерапии (при лечении зависимостей, неврозов, ряда соматических заболеваний); в практической психологии для работы с психически здоровыми людьми, имеющими социально-психологические проблемы, в целях оказания им помощи, поддержки, коррекции имеющихся деструктивных свойств личности и т.п.

Многофункциональность тренинга свидетельствует о том, что его возможности охватывают практически все социально значимые сферы жизнедеятельности личности.

Характерными чертами тренингов являются:

- выработка и следование принципам групповой работы;
- приоритет саморазвития участников тренинга, активизация их потенциала на личностные преобразования;
- построение субъект-субъектного взаимодействия;
- наличие постоянно работающей группы в рамках конкретной тренинговой программы
- соблюдение тренинговой пространственной проксемики;
- построение взаимоотношений в группе в ситуации «здесь и сейчас»;
- построение тренинговых занятий на основе активных форм и методов;
- создание благоприятного психологического климата и безопасной среды для организации свободного общения;
- объективация субъективных чувств и эмоций участников группы относительно друг друга и происходящего в группе, вербализованная рефлексия.

### *Преимущества и ограничения групповой тренинговой работы.*

Достоинства групповой формы работы доказывают следующие обстоятельства:

– групповой опыт работы в решении типичных проблем, наглядно демонстрирует участнику группы схожесть собственных чувств и переживаний с другими участниками, что позволяет «не уходить» в проблему, замыкаясь в себе, а искать ее решение. Такой опыт для многих участников является психотерапевтическим;

– тренинговая группа, являясь обществом в миниатюре, позволяет моделировать систему отношений и взаимосвязей, характерных для повседневной жизни, что позволяет участникам посмотреть на жизненные ситуации со стороны, проанализировать и смоделировать их развитие в психологически безопасной для себя среде, выявив и определив закономерности и механизмы эффективного поведения и общения, как для себя, так и для других людей;

– обучение новым знаниям, умениям и навыкам, экспериментирование с построением различных стилей взаимоотношений с равными партнерами;

– получение участниками тренинга обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами;

– выработка и присвоение новых моделей поведения, позволяющих по-новому относиться к себе и к людям;

– проигрывание новых социальных ролей, создающее условия для развития эмпатии, способствующее личностному росту и развитию самосознания;

– диагностирование, проявление и прояснение в ситуации напряжения психологических проблем у участников;

– групповая работа содействует самораскрытию, самоисследованию и самопознанию участников, что позволяет им понять себя и повысить уверенность в себе;

– групповая работа является более выгодной и в экономическом плане как для участников тренинга, так и для ведущего тренинга.

*Групповые формы тренинговой психологической работы имеют определенные границы.*

Не все люди способны конструктивно обсуждать свои проблемы в групповом общении. Попав в группу они начинают примерять на себя различные роли, отвлекают от обсуждения других участников, таким образом проявляя «проблематичное поведение» в группе.

Групповые нормы, обязательные для эффективной тренинговой работы, не всегда искренне проявляются людьми в повседневной жизни. Получая порцию эмпатии и участия в тренинговой группе, некоторые участники начинают «жить» в группе, заменяя ей реальный мир и ничего не меняя в нем. По окончании работы тренинговой группы они ищут новую и новую, тем самым предпочитая иллюзию психологического благополучия в «новой тренинговой семье» решению реальных жизненных проблемных ситуаций.

Групповая атмосфера, возникающая благодаря сплоченности участников и групповым правилам, может способствовать конформности поведения участников. Хотя одной из целей группы может быть нахождение баланса между продуктивными отношениями с другими участниками группы и сопротивлением давлению группы, однако психологу, а тем более участникам, далеко не всегда удается реализовать эту цель.

## **Тема 2. Психодиагностика и психологический практикум в тренинговой работе**

В тренинге диагностические процедуры используются в следующих целях:

- для отбора участников в группу;
- как средство получения участником новой информации о себе;
- как средство самопонимания и самораскрытия;
- для обеспечения и контроля эффективности тренинговых процедур и тренинга в целом.

### *Предварительная и постдиагностика.*

Этапы предварительной диагностики и постдиагностики особенно важны, если перед ведущим психологический тренинг поставлены задачи профессионального отбора и прогноза успешности профессиональной деятельности участников группы.

Создание психодиагностического комплекса для предварительной и постдиагностики требует учета ряда факторов:

1. формирование психодиагностического комплекса должно происходить на основании запроса организации с учетом непосредственной практической направленности;
2. поскольку применение тестов может вызвать у испытуемых страх, не позволяющий им проявить свои мыслительные и другие возможности и искажающий результаты тестирования, то целесообразно использование адаптированных репрезентативных тестовых методик, обладающих высокой надежностью и валидностью;
3. выбор методик должен опираться на возможности адекватной мотивации испытуемых;
4. психодиагностический комплекс должен быть построен по принципу взаимодополняемости и включать в себя личностные, интеллектуальные и социально-психологические тесты;
5. так как постдиагностическое исследование целесообразно проводить по тем же тестам, что и предварительная диагностика, то методики, включенные в психодиагностический комплекс, должны обладать высокой ретестовой надежностью.

Психодиагностический комплекс предварительной диагностики создается с учетом конечных целей тренинга и может включать в себя методики, позволяющие получить представление о выраженности интеллектуальных, коммуникативных и регулятивных показателей.

Диагностика личности участников перед тренингом позволяет:

- заблаговременно распределять роли в группе;
- корректировать программу тренинга в зависимости от личностных особенностей участников;
- правильно комплектовать группу с учетом личностных особенностей;
- видеть изменения (улучшения/ухудшения) в личности участников, имея представление о личностных особенностях перед тренингом.

*Постдиагностика участников* группы может проходить по тем же методикам, что и предварительная диагностика, так как в этом случае тренер может получить объективные данные по результативности тренинга. Однако на практике в силу ограниченности времени, постдиагностика может ограничиться заключительным анкетированием. На основе последних тренинговых упражнений, а также по данным заключительного анкетирования тренер может дать прогноз эффективности дальнейшей профессиональной деятельности участников тренинга, составить характеристику личных и профессиональных качеств, описать возможности совместной работы в команде и т.д. В этом тренеру может помочь также ситуативная диагностика и использование обратной связи.

*Ситуативная диагностика.* Для ситуативной диагностики тренер пользуется своими психодиагностическими навыками, анализирует различные проявления групповой динамики, а также использует бланки социометрии.

Во время ситуативной диагностики тренер может решать следующие задачи:

- выявление индивидуально-психологических особенностей участников группы;
- диагностика состояния каждого участника группы, его отношения к себе, к другим, к ведущему, к тренингу;
- оценка динамики уровня активности группы, ее работоспособности;
- диагностика отношений между участниками группы, уровня развития и сплоченности группы, оценка динамики изменения социально-ролевой структуры группы и ролевые перемещения каждого участника группы.

После проведения тренинга, для оценки его *эффективности* можно использовать метод включенного наблюдения.

Для этого приглашается внешний эксперт, который наблюдает за процессом поведения участников тренинга в конкретной ситуации. Например, необходимо определить, как тот или иной специалист ведет себя в ситуации с трудным, использующим рентные установки клиентом. Эксперт играет роль клиента и оценивает работу специалиста. Здесь нужно различать активное наблюдение, когда эксперт выступает в роли клиента, и пассивное, когда эксперт как клиент наблюдает за работой специалиста с другими клиентами.

Оценка методом включенного наблюдения предполагает проведение отдельной аналитической работы. Например, в посттренинговом сопровождении необходимо проанализировать работу специалиста по работе с клиентами в организации, то для этого следует:

1. определить типы клиентов, с которыми работает специалист. Минимальная градация – 3 типа: авторитарный (подчиняет своему мнению), замкнутый (предпочитает порядок и предсказуемость), дружелюбный (ищет уверенности в себе и понимания со стороны других);

2. расписать сценарии поведения экспертов в роли каждого типа клиентов;

3. определить количество экспертов, которые будут выступать в роли наблюдателей;

4. разработать для экспертов и наблюдателей критерии оценки работы специалиста.

Если каждый специалист должен уметь работать с любым типом клиента, необходимо привлечь на каждого из них соответствующее количество экспертов. При этом в процессе будут задействованы также эксперты-наблюдатели, оценивающие ситуацию со стороны.

Поскольку процесс изменений динамичный, такие оценки – контрольные замеры – необходимо проводить несколько раз. Так как эффективность работы одного сотрудника может возрасти и не опускаться, а у другого после всплеска эффективности в первые две недели после тренинга, будет наблюдаться ее спад. Необходимо разобраться в том, почему это произошло: возможно, у специалиста нет уверенности в себе либо он столкнулся с проблемой, которую не может решить самостоятельно, здесь причина его неуспеха кроется вовсе не в полученных навыках. На каком-то этапе поиск этой причины осуществляется на тренинге, а на каком-то предполагается уже посттренинговая исследовательская работа.

Если речь идет о системной оценке эффективности тренингов, то в этом плане можно привести наиболее известную модель Д. Киркпатрика, которая состоит из 5 уровней:

1. РЕАКЦИЯ – оценка тренинга участниками: понравился ли им тренинг, на сколько по их мнению он был важным, насыщенным. Опрос проводится в конце каждого дня и в заключении тренинга. Тренинг-ведущий также опрашивает сотрудников в «неформальной» обстановке для выявления «двойной» реакции, когда в бланках оценки участники пишут положительные отзывы, а в «кулуарах» сетуют на зря потраченное время.

2. УСВОЕНИЕ – тренинг-ведущий и тренинговая компания устанавливают, какие знания, навыки, техники и методы усвоены участниками тренинга. Для этого они заполняют определенные тесты, выполняют контрольные задания, и отвечают на вопросы с последующей оценкой ответов, т. е. проходят мини-экзамен в игровой форме. Полученные результаты более формализованные и используются для дальнейшего анализа.

3. ПОВЕДЕНИЕ – определяется изменение поведения участника в рабочей ситуации, применение им полученных навыков в рабочих условиях. На этом уровне используются рассмотренные ранее методы.

4. РЕЗУЛЬТАТ – выявляются измеримые результаты (улучшение качества обслуживания, уменьшение нерациональных расходов и т. д.). Используются данные, полученные на уровне «усвоение».

5. ВОЗВРАТ ВЛОЖЕНИЙ – оценивается возврат от вложений. Наиболее проблемный этап, поскольку рассчитывая возврат по математической формуле, не всегда можно с достоверной точностью определить цифровой показатель измерения результатов.

В реальных условиях оценить проведенный тренинг не всегда возможно по всем перечисленным уровням. Нельзя забывать о влиянии на эффективность результата частоты проведения тренингов, которая зависит, прежде всего, от выбранной тематики. Например, тренинг «эмоциональное лидерство» надо повторить через 2-3 месяца после базового, добавляя некоторые аспекты решения проблемы, возникшие у участников после базового тренинга. Такая периодичность нужна не только для того, чтобы закрепить полученные знания и навыки, но и для работы с проблемными моментами, поскольку в большинстве случаев специалист, сталкиваясь с тем, что у него не получается, старается не возвращаться к этому и делать только то, в чем он успешен. Однако, если у специалиста получается эффективно работать только с позитивным клиентом, то ему обязательно нужно научиться работать также и с проблемной категорией клиентов.

Одним из важных вопросов, которые возникают при проведении оценки эффективности тренинга, является ответственность сторон: тренинг-ведущий отвечает, прежде всего, за качество своего продукта, а организация-заказчик, особенно участники тренинга, – за достижение результатов по проведенному тренингу.

Диагностике может способствовать и правильно организованное наблюдение за участниками тренинга. Освоению навыков наблюдения и наблюдательности может способствовать Практикум по наблюдению и наблюдательности (Регуш, 2001). Данный практикум состоит из трех глав: наблюдение в психологии; методики наблюдения; наблюдательность как профессионально важное качество.

Наблюдение с целью познания людьми друг друга возникло с появлением человека, поскольку необходимость во взаимодействии и получение от него желаемого результата во многом зависели от того, насколько правильно через наблюдение удавалось понять намерения и ожидания другого. Постепенно с развитием языка люди научились передавать в слове результаты своих наблюдений, где четко давалась характеристика человеческой сущности.

Несмотря на развитие различных методов психологии, наблюдение не потеряло своего значения, поскольку в психологии есть задачи, которые лучше всего решаются с помощью наблюдения, а некоторые – только благодаря наблюдению. В частности, в феноменологических исследованиях, где стоит цель выявить все многообразие признаков, присущих изучаемому феномену, очень часто единственным может стать метод наблюдения. Так были изучены застенчивость, честность, тревожность, саморегуляция и другие психические явления. Возникновению таких понятий, как «авторитарная личность», «успешный лидер», «стиль общения» и других, как правило, предшествовали многочисленные наблюдения за поведением людей.



Таким образом, наблюдение как способ познания людей имеет историю, начало которой относится к донаучной психологии. Возможности наблюдения таковы, что позволяют открывать новые психические феномены, типизировать и обобщать эмпирические данные, давая характеристики новым категориям и типам людей, отношений. Наблюдение используется как один из этапов при разработке других методов и при объяснении данных, полученных с помощью эксперимента, тестов или анкет, выполняет различные функции в практической работе психологов.

Подготовка к исследованию методом наблюдения включает определение его цели, соответствующего ей предмета и объектов наблюдения, а также выбор ситуаций наблюдения. Все эти параметры закладываются в программу наблюдения. Поскольку метод наблюдения по сути своей направлен на изучение индивидуального, уникального в психике, он дает преимущественно качественные характеристики изучаемого явления. Как правило, данные, полученные в наблюдении, не удается обрабатывать статистически в силу их небольшого количества. Это обстоятельство следует учитывать при формулировании выводов: они не должны быть шире, чем те ограничения, в рамках которых проводилось наблюдение (по количеству людей, ситуаций, наблюдений и т. п.).

Наблюдение бывает двух видов: формализованное и неформализованное. К формализованной методике может быть отнесена та, которая в какой-либо из своих частей имеет заданное извне (исследователем или составителем методики) ограничение.

Перечень методик наблюдения для использования в тренинге.

1. Методика наблюдения за поведением организатора дискуссии между детьми после просмотра телепередачи, спектакля и т. п. (сост. Н. Ю. Скороходова).

2. Методика наблюдения за словесными воздействиями учителя на уроке (сост. Л. А. Регуш).

3. Методика экспертной оценки невербального поведения личности (сост. В. А. Лабунская).

4. Методика наблюдения за проявлением настойчивости и упорства в процессе тренировочного занятия или соревнования (сост. А. Ц. Пуни).

5. Методика наблюдения за эмоциональным возбуждением (сост. А. Ц. Пуни).

6. Схема наблюдения за ребенком при психологическом обследовании (для детей от 6 до 15 лет) (сост. Ш. Гьюричова, П. Гусникова).

7. Шкала оценок для измерения реактивности ученика (сост. Я. Стреляу).

8. Схема наблюдения за проявлениями интереса, внимания учащихся на уроке (сост. А. В. Викулов).

9. Методика наблюдения за процессом решения учащимися задач (сост. А. В. Орлова).

10. Карта наблюдений Стотта.

11. Схема наблюдения за различными сторонами поведения маленького ребенка (сост. N. Bayley).

12. Методика наблюдения за проявлениями межличностных влечений подростков (сост. А. Г. Грецов).

Необходимо отметить, что при разработке практикума по развитию наблюдательности необходимо выделить теоретические основания и, опираясь на них, подбирать упражнения. Одним из таких оснований является теория ощущений, восприятия, сенсорной организации человека. В частности, она характеризует те свойства ощущений и восприятия, которые могут составить предмет развития наблюдательности, а также раскрывает вопрос о связи ощущений и восприятия с другими психическими явлениями.

В процессе наблюдения за людьми, явлениями окружающего мира проявляются индивидуальные особенности наблюдателя, которые придают процессу наблюдения особую окраску и делают наблюдение индивидуально-своеобразным. Индивидуальные характеристики процесса наблюдения проявляются в его динамике, глубине, особенностях эмоциональной окраски.

В третьей главе Практикума предложена система упражнений для развития наблюдательности. Ее основу составляет тот теоретический материал о наблюдении и наблюдательности, который изложен в предшествующих главах.

Упражнения для развития наблюдательности осваиваются поэтапно.

На первом этапе Практикума должны выполняться упражнения, направленные на знакомство с человеком как объектом наблюдения. Это необходимо, чтобы знать, что нужно видеть, во что всматриваться, что различать, наблюдая человека. Здесь предусмотрены следующие виды упражнений: тело человека как объект наблюдения, голова человека как объект наблюдения, внешние проявления психических процессов, состояний и свойств человека (позы, осанка, жесты, мимика и т. п.).

Второй этап Практикума посвящен отработке отдельных элементов наблюдения как основы развития наблюдательности. Начинается наблюдение с постановки цели, затем на основе работы зрительного анализатора и свойств восприятия идут анализ наблюдаемой информации и ее переработка. Следовательно, нужны упражнения на отработку целенаправленности и развития соответствующих перцептивных свойств. На данном этапе предусмотрены следующие виды упражнений: цели наблюдения и их влияние на его результат, дифференцирование наблюдаемых признаков, характеризующих психические состояния человека, отработка избирательности и осмысленности восприятия.

В профессиональной деятельности наблюдение – не самоцель, а средство или условие успешного решения профессиональных задач. Поэтому в тренинге нужны упражнения, которые включали бы решение подобных задач. Для выполнения таких упражнений потребуется опора на навыки, выработанные через предшествующие упражнения. В профессиях типа «человек–человек» есть общие для разных специальностей задачи, успешность решения которых основана на наблюдательности. Это задачи на понимание через наблюдение процессов, происходящих при взаимодействии людей (выводы, умозаключения из наблюдений, их объяснение и интерпретация). Другой вид задач – предвидение развития ситуаций, поведения людей, их взаимоотношений также

через наблюдение. Решение этих задач формирует как понятийный компонент наблюдательности, так и эмпатию.

На третьем этапе Практикума предусматривается выполнение следующих видов упражнений: умозаключения на основе наблюдения, понимание и интерпретация наблюдаемых поступков людей по их внешним проявлениям, предвидение развития движений, действий, поведения человека на основе наблюдения.

Таким образом, Практикум содержит этапы, направленные на развитие перцептивного, понятийного и эмпатийного компонентов наблюдательности и предвидения на ее основе.

### **Тема 3. Технология составления тренинговых программ**

Тренинговые программы делятся на четыре группы.

К первой группе программ можно отнести тренинги, направленные на развитие коммуникативной компетентности, тренинг сенситивности, направленный на развитие сенситивной способности, без актуализации которой затруднено правильное понимание личностных качеств и состояний партнеров, отношений, складывающихся между людьми. Ведущим методическим средством сенситивного тренинга выступают психогимнастические упражнения, которые дают разнообразный материал, необходимый для осознания процесса и результатов социально-перцептивной деятельности, а также формируют среду, позволяющую каждому участнику развивать свои сенситивные способности.

Вторую группу программ составляют программы интеллектуального тренинга. К интеллектуальным программам относятся тренинги креативности, принятия решений, гибкости мышления, стратегического мышления и т.д. Основные изменения, получаемые в интеллектуальном тренинге, происходят в характеристиках процесса трансформации образов: точности, быстроты, оригинальности, в навыках управления инсайтными формами мышления, структурирования информации.

Третьей группой тренинговых программ являются регулятивные программы, направленные на развитие навыков самоуправления, целеполагания, уверенности в себе, волевого потенциала личности. К ним относятся различные модификации методов психосаморегуляции, мотивационный тренинг, тренинг уверенности в себе, тренинг философии и стратегии жизни.

В четвертую группу входят программы тренинга специальных умений, к которым относятся программы тренинга ведения переговоров, тренинга формирования команды, тренинга разрешения конфликтов, тренинга формирования философии и стратегии организаций, тренинга продаж и т.д.

Рассмотренная классификация видов тренинга охватывает большее количество современных тренинговых программ, реализуемых в отечественной практике, но тоже не претендует на завершенность.

*Метод создания сценариев.* Создание сценария – это представление проекта тренинга в виде описания последовательного развития событий (этапов), которые им предусматриваются или из него могут следовать, с увязкой по ресурсам.

Сценарии тренингов хорошо известны большинству проектантов. В них указывается место и время проведения тренинга, и последовательный его ход, где ясно выделяется событийная сторона.

Достоинство метода в том, что сценарий позволяет осознать те стороны тренинга, которые другим путем не были бы замечены. Одновременно это и детальный план тренинга (тренингового занятия), где проведена трудная работа по синхронизации событий и имеющихся ресурсов.

Нередко метод создания сценариев связывается именно с выдвиганием, по крайней мере, двух альтернатив развития событий. Впрочем, все предусмотреть практически невозможно, и даже наилучшим образом разработанные или имеющие альтернативу сценарии могут из-за незначительных сбоях и форс-мажорных (непреодолимых) обстоятельств разрушаться.

Возможности применения сценарного метода для тренинговой деятельности существенно ограничены. Недостаток метода состоит в том, что проект тренинга, не основывающийся на повторяющемся событийном ряде, плохо поддаются проработке с его помощью.

Сценарные технологии могут применяться и в иных целях, например, при проектировании разного рода ролевых игр, когда важно заранее предусмотреть действия ведущего. В некоторых технологиях подготовки тренеров используется такой прием: обучающийся разучивает диалог по видеозаписи соответствующего эпизода из какого-либо художественного фильма, где представлена успешная модель ведения определенного элемента тренинга. При этом заучиваются и формулировки, и манера поведения. Прием примитивный, но обучающий ролевому поведению. В более сложных сценарных работах оцениваются контакты, позволяющие принять решение о целесообразности взаимодействия.

Работа над программой (сценарием) тренинга построена на определенном профессиональном мировоззрении автора. Выше, обсуждая вопросы, связанные с важнейшими элементами групповой работы, мы уже отмечали, что все начинается с определения ее темы и цели. Именно они задают всю логику основного содержания тренинга.

Каждый из специалистов, опираясь на определенную концепцию, определяет цели, задачи и предмет работы, формирует основное содержание групповой работы в зависимости от его опыта, цели и конкретных задач.

Каждый отдельный день тренинга строится в зависимости от ряда факторов: опыта тренера; типа тренинга; особенностей позиции и стиля ведения группы тренером; от места данного дня внутри целого тренинга; от количества участников; от возможностей помещения и т. п.

В тренинге может создаваться пространство, в основе которого лежит способность к открытому, доверительному контакту, к уважению своей и чужой точки зрения, к противостоянию различным формам манипулирования.

С этой точки зрения отмечается последовательность работы над программой и сценарием тренинга.

Осознание той идеи человеческих отношений, которую тренер желает осуществить в своей работе.

Выбор общей логики тренингового процесса. В частности, предлагаемая ею логика исходит из следующего представления о фазах коммуникации: установление контакта, содержательный обмен (информацией, чувствами, смыслами), завершение контакта.

Подбор тем для отработки.

Программа является только ориентиром, поскольку в процессе работы неизбежны отступления от заготовленных сценариев, а иногда – кардинальные изменения стратегии ведения группы. В то же время наличие программы является обязательным условием эффективной работы, поскольку ее подготовка позволяет четко осознать основные пути достижения поставленной цели.

План проведения занятий должен быть законченным, но не окончательным, так как его часто приходится корректировать в зависимости от сложившейся в группе обстановки. Именно гибкость ведущего позволяет участникам почувствовать, что все, что делается, делается именно для них, а не является стандартной процедурой, под которую все должны подстраиваться. Это способствует усилению мотивации активного участия в тренинге.

У каждой программы есть свой объем. Обычно оптимальные временные границы тренинговой программы задаются в пределах от 24 до 72 часов. Во многом это определяется целью и реальными обстоятельствами.

*Подготовка тренинга.* Можно выделить два различных подхода в подготовке тренинга. В одном варианте первоначально определяется модель тренинга в соответствии со спецификой прорабатываемых проблем, разрабатывается программа и под нее набирается соответствующая группа.

В другом варианте первоначально определяются проблемы имеющейся социальной или профессиональной группы и в соответствии с ними планируется и организуется соответствующий тренинг. В данном случае алгоритм организации тренинга может быть следующим: оформление заказа; работа с заявленной проблемой.

Работа с заявленной проблемой включает в себя:

1. Определение проблемы и поиск ее причин, а также анализ литературы по данной проблематике.
2. Ознакомление с личностными, демографическими и другими особенностями участников тренинга, их количеством и т. п.
3. Определение возможности и успешности применения тренинговой формы для решения данной проблемы.
4. Определение и согласование цели и ожидаемого результата (к чему мы придем в результате проведения тренинга).
5. Постановка задач.
6. Определение наиболее эффективных методических средств, используемых в данном тренинге.

7. Определение формы организации тренинговых занятий.
8. Планирование программы тренинга.
9. Составление плана занятий.
10. Подбор тематического «чемодана» упражнений.

При планировании программы ведущему следует учитывать, что любой групповой психологический тренинг состоит как минимум из трех слоев: содержательного, личностного и группового.

Содержательный слой включает в себя программу тренинга в соответствии с основными целями и в совокупности используемых в нем процедур.

Личностный слой состоит из реальных личностных ситуаций каждого участника группы, которые заранее могут быть не известны.

Групповой слой проявляется в социально-психологической атмосфере в группе, степени ее развитости и протекающих в ней межличностных процессах.

Все события содержательного слоя разворачиваются на фоне личностного и группового слоев. Поэтому эффективность использования в тренинге процедур во многом зависит от адекватного включения их в личностный, групповой и содержательный контексты группы. Выполнение одного и того же упражнения в разных группах проходит по-разному, и сложно предусмотреть все детали до начала тренинга.

Оформление программы психологического тренинга связано с формальными требованиями ведения документации и, в то же время, выступает одним из средств организации самого процесса подготовки и проведения. Как правило, здесь обращается внимание на такие составляющие, как: а) «внешний вид» программы, т. е. собственно оформление; б) структура и содержание программы.

К структурным элементам относятся.

*Титульная страница.* Здесь важно четко сформулировать название программы и имя автора (автора-составителя). Чаще всего указывается именно автор-составитель, так как специалисты редко создают с нуля новые программы, а составляют их из уже известных, ранее опубликованных и используемых частей. При оформлении письменных работ принято в шапке обозначать название учреждения, в котором создан текст или при котором проводится данная работа. В нижней части титула указывается место и год создания программы.

*Пояснительная записка.* Раскрывается актуальность данной программы и ожидаемые эффекты. В этом контексте становится понятна основная цель предлагаемого тренинга. Указывается цель тренинга, задачи тренинга; продолжительность и график проведения занятий.

*Программа и структура* включает:

*Тематический план.* Здесь представляется основное содержание тренинговых занятий (тем), указывается примерное количество занятий и часов и порядок их реализации.

*Структура тренинга:* пример:

Первый этап – введение и знакомство (1-й день работы).

Второй этап – развитие базовых навыков (2-й и 3-й дни работы).

Третий этап – индивидуализация, проработка индивидуальных проблем участников (4-й день работы).

Четвертый этап – закрепление навыков (5-й день работы).

Пятый этап – подведение итогов и расставание (6-й день работы).

Структура одного тренингового занятия: пример:

Первый этап – знакомство и принятие правил группы (проводится в 1 день). Ритуал приветствия (каждое занятие).

Второй этап – разминка (можно использовать психогимнастические упражнения).

Третий этап – основная часть (тема дня). Может включать инфоблок, работа с кейсом, работа с имеющимся опытом, моделирование и т.д.

Четвертый этап – рефлексия основной части (эффективно использовать групповые упражнения, позволяющие применить новые знания в типичных/нетипичных обстоятельствах, например, в ходе ролевого проигрывания).

Пятый этап – завершающая часть (рефлексия занятия), анализ количественных и качественных показателей.

Шестой этап – домашнее задание, ритуал прощания.

*Сценарии тренинговых занятий.*

Содержание тренинга – это «ядро» программы. Здесь представляется сценарий каждого тренингового занятия, его цели и задачи, подробное описание всех используемых средств и форм контроля. Раскрывается содержание тренинговых упражнений (в т.ч. прописывается раздаточный материал к ним).

При подборе конкретного содержания тренинговой программы, как правило, используется следующая стратегия:

1) в разминке: предлагаются упражнения, направленные на снятие напряжения участников, преодоление их закрытости и недоверия к партнерам;

2) в основной части: создаются ситуации, в которых проявляется неуспешность в попытках использовать привычные для участников манипулятивные и авторитарные стратегии поведения;

3) в рефлексии основной части: используются техники, направленные на расширение перцептивного опыта участников, развитие эмпатии, стимулирование идентификации с партнерами по взаимодействию; а также на созданной предыдущей стадией психологической основе, на уже сформированной психологической готовности участников, происходит освоение новой для них партнерской стратегии межличностного взаимодействия.

4) в заключительной части тренинга используются упражнения обобщающего характера, которые направлены на стимулирование осознания себя как профессионала и человека, своего места в мире, на переосмысление системы ценностей.

Для успешной работы очень важно правильно подобрать упражнение и своевременно его использовать. Несвоевременное использование упражнений, например предполагающих физический контакт или прикосновение к системе

ценностей человека в группе, где участники недостаточно раскрепощены и открыты, может привести к повышению напряженности, возникновению дискомфорта и закрытию участников.

Для выбора каждого последующего упражнения необходимо определить:

1. С чем вы хотите работать:

- а) характеристиками группы как объекта;
- б) индивидуальными особенностями участников.

2. Какие изменения вы хотите произвести?

3. Используя какие упражнения, вы можете произвести эти изменения.

4. Насколько группа будет готова к выполнению данного упражнения.

5. Как можно подготовить группу к выполнению данного упражнения.

6. Какой будет получен материал (результат) для продвижения группы в содержательном плане после выполнения процедуры.

7. Что вы будете делать с этим результатом.

При подборе упражнений и других тренинговых процедур ведущему следует учитывать, насколько они интересны ему лично, соответствуют его стилю и манере ведения группы. Тренер должен чувствовать и понимать психотехническую наполненность упражнения и программы занятия в целом.

При выборе комплекса конкретных упражнений (игр, техник) можно опираться на следующие критерии:

- соответствие упражнений основной цели занятия;
- последовательность перехода от более простых упражнений к более сложным;
- наличие связи между отдельными упражнениями, обеспечивающей единое восприятие всего «мероприятия»;
- необходимая смена ритма жизнедеятельности участников, чередование разговоров и действий;
- чередование совместной групповой, парной и индивидуальной деятельности участников;
- предоставление каждому участнику возможностей для самореализации, ограничение узурпации инициативы наиболее активными участниками;
- возможности для спонтанного передвижения участников в образовательном пространстве;
- получение участниками удовольствия от занятий;
- возможность каждого принять участие во всех упражнениях и обсуждении их результатов.

*Основная форма текущего контроля:* рефлексия субъективных состояний, диагностические процедуры, проверка домашнего задания.

Для оценки изменений до и после тренинга используются: опросники оценки личностных качеств и свойств; опросники для оценки знаний, умений и навыков; опросники оценки состояния и др.

*Список литературы.* Указываются источники, которые использовались при создании программы, и источники дополнительной информации, с



помощью которой участники могут выполнять самостоятельную работу в определенном целях и задачами данной программы направлении.

После реализации программы рекомендуется проводить самоанализ проделанной работы, определив: особенности протекания группового процесса, успехи и неудачи, определить степень эффективности разработанной программы, сделать выводы и, если потребуется, внести коррективы в программу. Такой анализ будет эффективным, если при планировании работы тренер предусмотрел средства, позволяющие ему фиксировать важнейшие параметры процесса реализации программы.

Построение программы: этапы тренинга.

В основе программы лежит принцип поэтапности развития группы и постепенности в более глубоком понимании каждым участником самого себя. Новая встреча логически вытекает из предыдущей и служит в содержательном плане основой для следующей.

Первый этап тренинга – организационный – ориентация в специфике тренинга как метода обучения; первичная диагностика ожиданий участников; выявление и коррекция мотивации участников.

Второй этап – самоопределение членов группы и определение группой целей своей работы; создание в группе такой атмосферы, которая способствовала бы самопознанию и самопроявлению; дестабилизация стереотипных представлений о себе и мотивах своего поведения; актуализация каждым своей профессионально-педагогической позиции.

Третий этап – переосмысление представлений о себе на основе обратной связи, анализа происходящего в группе и рефлексии; расширение сферы осознаваемого в понимании поступков другого; формирование чувствительности к невербальным средствам общения; отработка эффективных средств общения.

Четвертый этап – проектирование и конструирование каждым участником эффективных средств общения; отработка индивидуальных стратегий и тактик эффективного педагогического общения.

Пятый этап – рефлексия изменений, происшедших в участниках группы за время тренинга; прогнозирование будущих жизненных планов участниками группы.

Каждая встреча обеспечена некоторым набором психотехнических процедур. Однако их применение не является обязательным. Консультант должен чувствовать потребности участников.

При проведении тренингового занятия можно выделить следующие этапы:

- ритуал приветствия;
- разминка;
- рефлексия прошлого занятия;
- введение в тему сегодняшнего занятия (в основное содержание);
- основная часть: упражнения и процедуры, позволяющие освоить основное содержание занятия;
- рефлексия основной части: упражнения, позволяющие применить на практике полученные в основной части знания;

– заключительная часть: рефлексия полученного опыта, домашнее задание или «мостик» в следующую встречу;

– ритуал прощания.

В последний день работы следует проделать упражнения на завершение тренинга. К таким упражнениям относятся:

– упражнения, используемые для оценки тренинга;

– упражнения, дающие возможность участникам оценить качество проделанной ими работы;

– упражнения, помогающие участникам связать полученные ими знания и опыт с ситуациями реальной жизни;

– упражнения, дающие участникам возможность попрощаться друг с другом.

Одна из основных проблем, возникающих при подготовке тренинга, – *проблема выбора метода*, при помощи которого передается информация участникам.

Тренинговые методы подразделяются на те, которые направлены на отдельных участников, и те, которые предполагают работу с группой как целым. Однако в реальности тренинга индивидуальные и групповые процессы объединяются, поэтому тренер фактически реализует тренинговые методы на трех уровнях:

1) в группе – с отдельным участником; обычно это происходит в случае диадного взаимодействия ведущего и одного из членов группы либо при демонстрации техники индивидуальной психокоррекционной или консультационной работы, либо при проведении сеанса какого-либо направления психотерапии в присутствии наблюдателей, либо при спонтанном возникновении диалога по какой-либо значимой для всех теме;

2) с группой – как единым целым; такая ситуация возникает, когда ведущий дает задание, которое должна выполнить вся группа, и обращается именно к группе (или подгруппе), а не к отдельному участнику (такой подход особенно важен в тренинге командообразования);

3) через группу – с отдельным участником средствами самой группы; внешне работа на этом уровне напоминает картинку предыдущего, однако здесь ведущий скрытым образом использует ресурсы группы для воздействия на одного или нескольких участников (в целях оказания им психологической помощи, а не ради манипуляции как таковой).

Следовательно, при анализе тренинговых методов необходимо опираться на критерии, в которых учтены, с одной стороны, единство индивидуальных и групповых процессов, а с другой – уровни осуществления деятельности тренера.

#### **Тема 4. Профессиональная компетентность и личностный рост специалиста-тренера**

Тренинг-ведущий – ключевая фигура в организации группового процесса. От его работы зависит характер и уровень развития группы. Для эффективной

работы группы немаловажное значение имеют и личностные особенности ведущего.

Требования к тренеру – один из аспектов проблемы эффективности тренинга. Однако этот вопрос требует отдельного рассмотрения, так как тесно связан и с другими проблемами.

Роль тренинг-ведущего по-разному понимается в разных моделях тренинговых групп, но везде на тренера возлагаются очень важные функции:

- устанавливает благоприятный климат;
- делится опытом, переучивает;
- выступает как эксперт по изменению поведения и установок;
- поощряет и управляет конфронтациями и аффективными проявлениями.

Успешное выполнение этих функций предполагает не только высокий уровень профессионализма тренера, но и долю ответственности и высоких моральных качеств.

В обязанности тренера входит:

1. Обеспечение соблюдения участниками регламента выполнения упражнения.

2. Умение замотивировать участников придерживаться активной позиции в тренинге.

3. Создание и поддержание соответствующей учебной атмосферы, посредством включения ролевых игр, имитаций, головоломок, ситуации для анализа и др.

4. Поддержание групповой динамики.

5. Тестирование и создание новых упражнений, эффективных для конкретной тренинговой группы.

6. Резюмирование всех упражнений, проводимых во время сеанса тренинга с целью возврата участников в прежнее состояние после окончания упражнения либо с целью обсуждения результатов упражнений.

7. Создание благоприятной атмосферы для обучения, развития, изменения и т.д.

*Портрет эффективного ведущего* представляет в виде «гибрида» эксперта по групповой работе и творца, наделенного определенными качествами, знаниями, умениями и навыками.

Он воспринимается участниками как человек, который уважает каждого участника и помогает ему, т.е. он заботится о каждом участнике.

Он обладает способностью на время отказаться от собственных выгод и предпочтений и готов принять точку зрения участника независимо от того, что сам думает и чувствует.

Он способен работать с группой на различных стадиях ее развития. в состоянии вести себя так, чтобы то, что он говорит и делает, учитывало происходящие в группе процессы и способствовало постепенному развитию групповой компетентности.

Он настроен в основном оптимистично и воспринимает людей позитивно.

Он исходит из того, что каждый участник несет ответственность за себя и обладает большим внутренним потенциалом, поэтому рассматривает свою

задачу как помощь каждому отдельному участнику в развитии его способностей и возможностей

Он воспринимает события в группе с учетом общего контекста и видения группового процесса в целом, принимая во внимание прежде всего отношения между различными составляющими процесса, а не только определенные характеристики отдельных компонентов.

Он пытается предоставить участнику наибольшую автономию. При этом он содействует тому, что все участники оказывают помощь друг другу и принимают ее от других.

Он адаптирует свой стиль работы к установкам участников, не отказываясь при этом от собственной индивидуальности.

Он способен не давать оценку различных ценностей, установок и проявлений личности участников.

Он уважает выражение всех чувств, толерантен к проявлению агрессии, враждебности и гнева, так же как и к выражению любви, нежности и неуверенности. В каждом случае он пытается понять другого, чтобы лучше с ним общаться.

Он знает свои потребности и их возможное влияние на собственное поведение и стиль работы с группой.

Он смело принимает вызов, который дают новые ситуации и люди, и развивает свой человеческий и профессиональный потенциал, доверяя своей проницательности, при этом, критически рассматривая свое поведение и контролируя собственные убеждения и ценностные представления.

Он открыт новому пониманию, которое приходит как результат рефлексии.

Он отдает себе отчет в собственных чувствах и определяет по ситуации личные трудности, о которых он говорит только при особых обстоятельствах.

Соответственно, общая задача ведущего заключается в том, чтобы непосредственно воздействовать на параметры именно группового процесса и лишь опосредованно – на отдельных его участников.

Ведущий для успешного выполнения своей роли и достижения заданной задачи активизирует основные аспекты отношений с группой обеспечения *субъект-субъектного характера общения* с участниками, предполагающего равенство психологических позиций партнёров.

Существенной особенностью познания партнёров в субъект–субъектном общении является его *несводимость к оцениванию*. Ведущий должен обладать способностью принять себя, каждого участника, всю группу в целом такими, какие они есть, уметь доверять групповому процессу: одинаково относится и к тем его аспектам, которые кажутся успешными, и к тем, которые таковыми не представляются. Субъект–субъектное общение также предполагает пристальное «всматривание» в другого человека, «вчувствование» в его эмоциональное состояние.

*Четырёхмерная функциональная модель ведения групп.* Данная модель в упрощенном виде описывает четыре основополагающие функции каждого ведущего, а именно: эмоциональную стимуляцию участников, проявление

уважения к личности участников, предложение интерпретаций и структурирование группового процесса. Эти четыре поведенческих измерения ведущего группы существуют не только в психологических, но и в других группах.

*Эмоциональная стимуляция участников.* Под эмоциональной стимуляцией понимается такое поведение ведущего, при котором он, работая с группой, выражает собственные чувства, установки и мнения. Это поведение, с помощью которого ведущий концентрирует внимание группы на своей личности.

*Проявление уважения к личности участников.* Это второе измерение поведения ведущего группы. Оно выражается в защите участников, в проявлении по отношению к ним дружеских чувств, симпатии, поддержки, признания и ободрения. В основе такого поведения ведущего — личная теплота, принятие участника таким, каков он есть, действительный интерес к его личности. Ведущие, которые часто выражают членам группы уважение, воспринимаются как чуткие, заботливые, симпатичные, теплые, открытые и дружелюбные.

*Предложение интерпретаций.* Под этим понимается поведение ведущего, с помощью которого он объясняет участникам концепции и функциональные взаимосвязи для лучшего понимания ими собственного поведения и сути групповых процессов. Ведущий предоставляет участникам подходящие рамки для процесса личностного развития, обучения, взаимодействия, группового развития и т. п.

*Структурирование группового процесса.* Под этим подразумевается такое поведение ведущего, которое задает границы, предлагает правила игры и устанавливает нормы, связанные с целями группы, стилем работы, последовательностью различных действий и т. д. Посредством структурирования ведущий регулирует темп продвижения группы и определяет, когда нужно прекратить те или иные действия участников. Ведущий предлагает отдельным людям или всей группе что-то попробовать, принять участие в той или иной процедуре.

Чтобы обеспечить для всех участников достаточные возможности для развития, важно, чтобы ведущий хорошо представлял себе идеальную модель группового взаимодействия и структуру группы. Он должен подбадривать тех членов группы, которые мало вовлечены во взаимодействие.

*Стили руководства группой.* Согласно классической классификации стилей управления малой группой авторитарный, демократический, попустительский, — руководство тренинговой группой можно рассматривать с точки зрения доминирования ведущего и жесткого или мягкого структурирования процесса.

Большинство психологов придерживаются мнения, что наиболее предпочтителен демократический стиль руководства; отношение к директивности, характеризующей авторитарный стиль, как правило, достаточно негативно.

Однако исследования показывают, что в ряде случаев бывает необходима именно авторитарность:

- когда задача группы жестко структурирована;
- когда члены группы испытывают сильный стресс;
- когда динамика группы настолько неясна для участников, что они не могут точно и полно осознать, что происходит.

*Требования к личностным особенностям и умениям ведущего.*

Ведущий (тренер), как следует из вышеизложенного, – ключевая фигура в организации группового процесса. От его работы зависит характер и уровень развития группы. Для эффективной работы группы немаловажное значение имеют и личностные особенности ведущего. Рассмотрим некоторые необходимые характеристики личности ведущего группы.

Главным качеством у ведущего, по мнению отечественных психологов, является обыкновенная человеческая порядочность. Это комплексное понятие, включающее и нравственность, и человечность, и духовность. Без этих качеств ведущий становится манипулятором, формальным исполнителем программы.

Второе очень важное качество ведущего группы – ответственность. Прежде всего – ответственность за всё, что происходит в группе, за силу и характер воздействий на каждого участника, за происходящие в нём изменения и за последствия этих воздействий.

Хороший ведущий должен быть социально зрелым, чтобы быть не менее мудрым, чем другие члены группы. Социальная зрелость ведущего определяет его способность понять участников группы даже в том случае, если они говорят на другом профессиональном языке.

Немаловажно для ведущего группы самообладание. Это качество личности является компонентом саморегуляции. Оно особенно необходимо в сложных ситуациях – неопределённых или эмоционально насыщенных. Самообладание, выдержка, самоконтроль спасут ведущего от суетливости и ошибочных импульсивных реакций. Ещё более серьёзным испытанием для ведущего являются эмоционально насыщенные ситуации. Если тренер (ведущий) не обладает запасом стрессоустойчивости, теряется при направленной на него или на других участников агрессии, невротических срывах участников, депрессивных реакциях и т.п., то адекватно выйти из такой ситуации ему значительно труднее, чем хорошо контролирующему себя, с выраженным самообладанием, стрессоустойчивому ведущему.

Терпение в достижении поставленной цели также является компонентом саморегуляции. Ведущий должен уметь выждать, когда участник, группа «созреют» для осуществления соответствующего шага, уметь быть терпеливым, не торопить группу и отдельных участников.

Для успешной работы у ведущего группы должны быть развиты внимание и оперативная память, иначе он не сможет эффективно воспринимать, запоминать и оперативно преобразовывать поступающую от участников информацию.

Фундаментальным личностным качеством успешного ведущего тренинговой группы является адекватность самооценки. Как человек он не

может полностью «скрыть» свою личность от участников группы, которые пристально за ним наблюдают и ориентируются на него. В этом плане завышенная или заниженная самооценка производит неблагоприятное действие на участников. Кроме того, адекватная самооценка – залог адекватной оценки других людей. Адекватность самооценки во многом определяет и объективность подхода ведущего к участникам, активность воздействия на них. Объективность и беспристрастность подхода в тренинге создают у членов группы ощущение справедливости, нравственности происходящего.

Ещё одним очень важным качеством ведущего является социальная чувствительность. Она предполагает ощущение состояния других людей, их чувств и переживаний, умение сопереживать другому человеку, чувство группы и ощущение изменений её состояния. Без социальной чувствительности ведущий работает сухо, излишне формально, даже склонен к манипуляциям.

Тактичность или чувство меры является в значительной степени следствием социальной чувствительности. Однако это качество может быть частично и следствием воспитания. Для ведущего важна как «пассивная», так и «активная» тактичность. «Пассивная» тактичность состоит в том, чтобы не мешать, а по возможности даже способствовать групповому процессу, самовыражению конкретных участников. Понятием «активность» тактичности можно охарактеризовать наилучшую, адекватную меру воздействия на данного человека или группу в данной ситуации.

К числу базовых для ведущего качеств относятся гибкость, подвижность реакций, умение перестроить своё поведение в зависимости от конкретных действий участников, от складывающейся в группе на данный момент ситуации.

Эффективный тренер немногословен. Он в большей мере даёт возможность высказаться другим участникам, а не говорит сам, пользуясь своим положением.

Тем самым он даёт возможность активнее развиваться групповому процессу, не сковывает свободу выражения участников.

Остановимся на некоторых важных умениях ведущего тренинговой группы:

- а) умение постоянно осознавать, что и для чего ты делаешь;
- б) умение предвидеть ход группового процесса, результаты игр, дискуссий, упражнений, последствия тех или иных реакций;
- в) владение техниками и приёмами партнёрского общения;
- г) умение реализовывать свой план;
- д) умение использовать сложившуюся ситуацию на пользу развития группы или конкретного участника.

Бачков И. В. на основании обобщения многочисленных исследований профессионально важных личностных черт групповых ведущих выделяет следующие личностные черты руководителя тренинговой группы:

- концентрация на клиенте, желание и способность ему помочь;
- открытость к отличным от собственных взглядам и суждениям, гибкость и терпимость;

- эмпатичность, восприимчивость, способность создавать атмосферу эмоционального комфорта;
- аутентичность поведения, т. е. способность предъявлять группе подлинные эмоции и переживания;
- энтузиазм и оптимизм, вера в способности участников группы к изменению и развитию;
- уравнищенность, терпимость к фрустрации и неопределенности, высокий уровень саморегуляции;
- уверенность в себе, позитивное самоотношение, адекватная самооценка, осознание собственных конфликтных областей, потребностей, мотивов;
- богатое воображение, интуиция;
- высокий уровень интеллекта.

#### *Типичные ошибки тренера.*

Использование тренинговой группы в каких-либо собственных интересах, например, для приобретения популярности, является опасной тенденцией.

Манипулирование группой, попытка направлять её к своим невысказанным целям.

Оценка эффективности работы группы исходя из эмоционального характера (драматургии) происходящего, т.е. сколько человек плакали или обрушивались на других с нападками. Такое развитие группы представляется сомнительным.

Отягощённость «большими личными проблемами» формирует потребность ведущего центрировать группу на себе.

Слишком частая интерпретация ведущим мотивов или причин поведения членов группы. Если они не точны, то не помогают. Если весьма точны, то могут вызвать чрезмерную защиту или, наоборот, совсем лишить человека защиты, сделать его крайне уязвимым.

Делают ошибку ведущие, которые не принимают эмоционального участия в группе, остаются как бы отчуждёнными экспертами, анализирующими групповой процесс и реакции участников с высоты превосходящего понимания. В таком случае в группе может воцариться нежелательная отчуждённость.

Закрытость или не полная информированность участников о стиле работы ведущего. Поэтому, когда ведущий начинает работать с группой, он должен обсудить и согласовать с участниками правила совместной деятельности. Независимо от содержания и формы взаимодействия ведущий должен:

- дать участникам информацию о принципах своей работы;
- рассказать о философских основах своей работы;
- обозначить важные для него правила взаимодействия.

#### *Проблемы подготовки и аттестации специалистов-тренеров.*

В результате многолетнего опыта обучения тренеров были выделены необходимые базовые знания и умения для проведения групп:

- базовое психологическое образование и дополнительное обучение в одной из психотерапевтических школ;
- знание динамики групповых процессов и умение управлять ими;
- необходимые личностные качества и навыки в ведении групп.



Среди основных направлений в подготовке тренеров по формированию личностных качеств и навыков выделяют следующие:

- формирование системы ценностей тренера;
- построение целей и адекватное умение придерживаться их в ходе тренинга;
- отношение тренера к себе, своим возможностям;
- осознание своих ограничений;
- профессиональное общение тренера;
- отношение тренера к критике;
- состояние покоя и азарта тренера;
- настройка тренера на группу;
- сочувствие, смелость и самоотверженность тренера;
- скорость и темп работы тренера в группе;
- влияние тренера на изменения в группе.

Для *аттестации работы тренеров* выделяются следующие критерии профессии тренера:

- наличие истинной уверенности;
- умение использовать групповой опыт;
- решение проблем группы, а не своих;
- энергетическая взаимосвязь с группой;
- развитая интуиция;
- наличие нескольких позиций восприятия;
- разделение ответственности с группой.

*Этика ведущего тренинговой группы.* Наиболее важными в этой проблеме являются вопросы, касающиеся этики руководителя группы, тренера.

Обоснованное требование, которое должно предъявляться ведущему – это уровень его профессиональной подготовки, позволяющий компетентно и эффективно осуществлять руководство тренинговой группой.

Второй вопрос касается более интимных механизмов группового процесса. Поэтому каждый участник имеет право не участвовать в тех или иных действиях или ситуациях при работе группы. При этом ни руководитель группы, ни сама группа не должны оказывать на такого участника чрезмерного давления, а тем более понуждать его к искренности и самораскрытию.

Третий вопрос тесно связан со вторым. Имеет значение также продуманный отбор отдельных членов при формировании группы.

И наконец, обязательным для руководителя и всей группы в целом является соблюдение конфиденциальности. Все, что обсуждается в группе, не должно выходить за ее пределы. В противном случае групповой процесс может прерваться.

К этическим принципам тренинга относятся:

1. Принцип конфиденциальности.
2. Принцип ненанесения ущерба («не навреди»).
3. Принцип соответствия заявленных целей тренинга его содержанию.

Принцип конфиденциальности предполагает недопустимость обсуждения личной информации, как об участниках, так и о ходе прохождения тренинга за

пределами группы. Реализации данного принципа обеспечивает создание открытой атмосферы взаимодействия между участниками тренинга, а также создает безопасную среду для обсуждения актуальных вопросов и проблем в работе группы.

Принцип ненанесения ущерба взаимосвязан с принципом конфиденциальности и побуждает к профессиональному выполнению ведущим своих обязанностей, обеспечивающих, с одной стороны, предотвращение возможного ущерба участнику со стороны других людей, а с другой стороны, отсутствие манипулятивных тенденций со стороны самого ведущего.

Принцип соответствия заявленных целей тренинга его содержанию предусматривает соблюдение ведущим заявленного содержательного плана работы с тренинговой группой. Требования, реализуемые в рамках данного принципа, определяют недопустимость тренеров внесения изменений в ход работы. В некоторых случаях, по согласованию с группой это возможно, но в целом предпочтительнее придерживаться заявленных целей, а проблемные ситуации, требующие работы с одним из участников, решать в рамках индивидуальной работы (например, в ходе индивидуального консультирования или в рамках других программ тренинга).

Организационные принципы включают:

1. Принцип физической закрытости.
2. Принцип комплектования группы тренинга.
3. Принцип пространственно-временной организации тренинга.

Принцип физической закрытости означает, что группа тренинга работает постоянно в одном и том же составе; после того как работа группы началась, новые участники в группу не включаются. Если кто-то из участников пропускает несколько часов занятий, его можно с согласия группы включить в дальнейшую работу, однако для этого ему необходимо рассказать обо всем, что произошло в группе за время его отсутствия.

При комплектовании тренинговых групп выделяют два основных правила отбора участников:

Принцип добровольности участия в группе (если человек пришел в группу – это его самостоятельный выбор, он знает, зачем ему это нужно).

Принцип информированного участия (участник заранее имеет право знать все, что с ним может объективно произойти, о тех процедурах, которые будут происходить в тренинге).

В группы тренинга не рекомендуется включать следующих людей:

- лиц, которые только что прошли лечение у психиатра;
- лиц, находящихся под наблюдением врача;
- тех, которые сами чувствуют свою непригодность;
- лиц, которые опоздали более, чем на несколько часов (без предупреждения).

По своему составу участников тренинговые группы бывают *гомогенными* (однородными) и *гетерогенными* (неоднородными).

Прежде всего, имеются в виду следующие характеристики: 1) пол; 2) возраст; 3) образование; 4) уровень интеллекта; 5) социальный статус; 6) тип

личности и стиль поведения; 7) психологические проблемы; 8) убеждения и ценностные ориентации; 9) цели участия в группе.

Однородные по своему составу группы изначально более склонны к сплоченности, психологическая атмосфера в них более комфортна, люди чувствуют себя более свободно и раскованно. На это указывает, например, И. Ялом. Однако, с точки зрения К. Рудестама, главным недостатком гомогенных групп является недостаточная почва для споров. Это приводит к снижению групповой динамики, к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов, порой являющихся необходимыми для успешной работы группы.

Группа участников, работающих в одном учреждении или организации, тоже может быть создана, но она более трудна для работы. В таких группах ведущему следует помнить, что сопротивление и психологические защиты участников будут более мощными и нужно больше времени и сил уделить их «эмоциональному разогреву».

Тренер, как считают В.П. Захаров и Н.Ю. Хрящева, является последней инстанцией при отборе людей в группы. О причинах включения или невключения кандидата в группу он не обязан отдавать отчет никому, кроме своей совести. На тренере лежит вся полнота ответственности за последствия его решения о включении кандидата в группу. Тренер должен выбирать участников в группу с учетом нейтрального отношения к ним.

При комплектовании тренинговых групп по возможности желательно учитывать формальный статус участников. По мнению исследователей, недопустимо включать в группу лиц, находящихся в служебных отношениях. Однако это положение в действительности соблюсти не всегда возможно. Если тренинг проводится в профессиональном коллективе, то ведущему, как уже говорилось, нужно помнить, что больше времени потребуется на эмоциональный разогрев участников с целью снижения психологических защит. Наблюдения тренеров показывают, что в поведенческом тренинге должностная или служебная зависимость лишь в небольшой степени отражается на объективности оценок, даваемых участниками друг другу. Сложнее дело обстоит при работе с личностными проблемами таких участников. В конечном итоге успешность работы с участниками, находящимися в служебных отношениях зависимости, определяется квалификацией ведущего.

Кроме этого в тренинговые группы не рекомендуется включать мужей, жен, близких родственников, друзей. Если в группу таковые попали, то для пользы группового процесса и их собственной желательно их разъединить.

Исследователи единодушны в своем мнении в необходимости комплектования гетерогенных по полу групп. При этом желательно, чтобы число мужчин и женщин в группе было примерно одинаковым. Считается, что мужчины приносят в группу целесообразность, рациональность подхода к дискуссиям, ролевым играм и другим процедурам. Женщины дают группе эмоциональность, сенситивность, эмпатию, более глубокое понимание другого человека.

При комплектовании тренинговых групп необходимо обратить внимание на уровень образования участников. Так, для групп тренинга умений желателен примерно одинаковый уровень образования. Как правило, для групп тренинга сенситивности уровень образования как основная характеристика при комплектовании группы не выделяется.

Принцип пространственно-временной организации основан на временных и пространственных характеристиках работы тренинговой группы.

Принципы тренинговой работы, опираясь на теоретико-методологические положения о механизмах воздействия и факторах изменений, включают группы принципов. Все группы принципов взаимосвязаны между собой. Реализация одного принципа возможна при условии реализации других. Так, например, вне принципов активности, исследовательской, творческой позиции участников тренинга невозможно эффективно реализовать принцип избыточности и т.д.

### **Тема 5. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера. Тренинг профессиональной уверенности. Психологические теории и подходы к проведению СПТ**

Каждое тренинговое занятие (ТЗ) строится по единой структуре (приветствие и вступительное слово, разминка, основная часть, рефлексия основной части, рефлексия занятия и завершение).

В каждой из частей ТЗ должно содержаться несколько упражнений, причем желательно чередовать данные упражнения по типам: двигательные, статичные, «мыслительные», моделирующие и пр.

Пример ТЗ и краткое описание их содержания см. в Таблице 1.

Таблица 1. Содержание компонентов тренинговой программы «Тренинг профессиональной уверенности».

Компоненты	Содержание
Тренинговое занятие «Самый-самый»	Цель: формирование адекватной самооценки у участников. Упражнения в данном ТЗ должны быть направлены на позитивное самовосприятие, а также на акцентирование сильных сторон участников друг другом
Тренинговое занятие «Коммуникация на миллион»	Цель: обучение участников эффективному взаимодействию с другими людьми. Упражнения в данном ТЗ будут направлены как на обучение основным принципам вербальной коммуникации, так и развитию восприятия невербалики, а также осознанному использованию последней в своих

	целях
Тренинговое занятие «Поза уверенности»	Цель: обучение участников умеренной демонстрации уверенности в себе. Упражнения делают акцент на невербальное проявление уверенности, поведение уверенного человека и пр.
Тренинговое занятие «Такие хорошие конфликты»	Цель: обучение участников конструктивному поведению в конфликтных ситуациях. Упражнения должны быть направлены на развитие навыков грамотно решать конфликты и сохранять взаимоотношения
Тренинговое занятие «Реши эту проблему»	Цель: формировать профессиональную компетентность целевой группы, повысить уровень профессионального мастерства. Упражнения должны включать как осознание ПК, навыков и умений, так и моделирование возможных ситуаций и проблем (+поиск решения)

*Рефлексия и саморефлексия как важные этапы тренинговой работы.*

Рефлексия (от позднелат. reflexio – обращение назад) – это обращение внимания субъекта на самого себя и на своё сознание, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление. В частности, – в традиционном смысле, – на содержания и функции собственного сознания, в состав которых входят личностные структуры (ценности, интересы, мотивы), мышление, механизмы восприятия, принятия решений, эмоционального реагирования, поведенческие шаблоны и т. д.

В тренингах рефлексия выступает: как способ осознания выполняемых упражнений и их результатов; как базовое свойство субъекта, благодаря которому становится возможным осознание и регуляция своей практичности.

Рефлексия, в одной из наиболее современных ее трактовок, может рассматриваться как связанная с процессом развития чего-либо (в частности, практики, деятельности, мышления, сознания и др.) и участвующая в этом процессе посредством снятия затруднений в его функционировании.

Рефлексией называют всякое размышление человека, направленное на рассмотрение и анализ самого себя и собственной активности (своеобразный самоанализ), например, собственных состояний, поступков и прошедших событий.

Считается, что представители различных социальных и профессиональных групп различаются в использовании рефлексии. Рефлексия, в одной из версий, может быть рассмотрена как разговор, своеобразный диалог с самим собой.

Рефлексия также обычно рассматривается в связи со способностью человека к саморазвитию, и с самим этим процессом.

В качестве одного из определений рефлексии может быть рассмотрено следующее: рефлексия есть мысль, направленная на мысль (или направленная на саму себя). Возможно, сущность рефлексии – не в том, что она есть мысль, а в обращённости на себя и в том, что рефлексия в некоторых подходах может рассматриваться как генетически вторичное явление, возникающее из практики. Одна из возможностей для появления рефлексии обнаруживается при возникновении непреодолимых затруднений в функционировании практики, в результате которых не выполняется практическая норма. Рефлексия, в таком случае – это выход практики за пределы себя самой, и в этом смысле она может рассматриваться как инобытие практики, а именно как процедура, осуществляющая снятие практического затруднения. Соответственно, рефлексия может вести к развитию и обновлению практики, и значит, она может рассматриваться не только как мысль, направленная на себя, но и как обращённость практики на себя. В этом смысле рефлексия производна от практики.

Традиционно для отечественной психологии (И. Н. Семёнова и С. Ю. Степанова) выделяются 4 подхода к изучению рефлексии (или другими словами – 4 аспекта изучения рефлексии):

1. Кооперативный (Емельянов Е.Н., Карпов А. В., Лепский В. Е., Лефевр В. А., Щедровицкий Г. П., и др.). Рассматривается при анализе субъект-субъектных видов деятельности, а также при проектировании коллективной деятельности с учётом необходимости координации профессиональных позиций и групповых ролей субъектов, а также кооперации их совместных действий.

2. Коммуникативный (социально-психологический) (Андреева Г. М., Бодалёв А. А., и др.). Рефлексия рассматривается как существенная составляющая развитого общения и межличностного восприятия, как специфическое качество познания человека человеком.

3. Когнитивный или интеллектуальный (Брушлинский А. В., Корнилова Т. В., Кулюткин Ю. Н., Матюшкин А. М., Семёнов И. Н., и др.). Понимание рефлексии, как умения субъекта выделять, анализировать и соотносить с предметной ситуацией собственные действия, а также рассмотрение рефлексии в связи с изучением механизмов мышления, прежде всего – теоретического.

4. Личностный (общепсихологический) (Аллахвердов В. М., Василюк Ф. Е., Гуткина Н. И., Знаков В. В., Леонтьев Д. А., Петренко В. Ф., Петровский В. А., Семёнов И. Н., Степанов С. Ю., Шаров А. С., и др.). Построение новых образов себя, своего «я», в результате общения с другими людьми и активной деятельности, а также выработка новых знаний о мире.

Саморефлексия в традиционном понимании – это психологический механизм изменения индивидуального сознания. Согласно А. В. Россохину, саморефлексия – это «активный субъектный процесс порождения смыслов, основанный на уникальной способности личности к осознанию бессознательного (рефлексия нерефлексивного) – внутренней работе,

приводящей к качественным изменениям ценностно-смысловых образований, формированию новых стратегий и способов внутреннего диалога, интеграции личности в новое, более целостное состояние».

Размышления и обсуждение после выполнения упражнения являются наиболее важными его составляющими. Необходимо оставлять для этого достаточное количество времени. На обсуждении важно дать участникам возможность сообщить о том, что с ними произошло во время выполнения упражнения, проанализировать и осмыслить свой опыт. Обсуждение можно строить по схеме:

- описание выполняемых действий с последующей их интерпретацией;
- описание чувств, при выполнении упражнения с интерпретацией того, с чем они связаны;
- обратная связь группы и ведущего.

Необходимо дать участникам время для того, чтобы они могли подумать над заданными вопросами и ответить на них.

## **Тема 6. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера. Тренинг «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера»**

Тайм-менеджмент – (с английского «управление временем») это учет, распределение и оперативное планирование собственных ресурсов времени.

Люди, которые умеют продуктивно распоряжаться собственными запасами времени, живут более насыщенной и полной жизнью, достигают высот в карьере, делают свою работу с минимальными временными затратами. Управляя своим временем, мы имеем больше жизненного пространства: становится более реальной возможность заниматься тем, что нам действительно нравится. Тайм-менеджмент позволяет упорядочить рабочее и личное время в течение дня (недели, месяца) чтобы успевать делать все важные и нужные дела, не отвлекаясь на второстепенные или посторонние вопросы и проблемы.

Управление временем (тайм-менеджмент) – это способ так организовать свое время, чтобы успевать сделать самое главное и важное. В настоящий момент тайм-менеджмент стал обязательной дисциплиной на курсах МБА и одним из самых популярных и востребованных тренингов в корпоративном формате.

Тайм-менеджмент состоит из нескольких составных частей:

- строгий учёт времени;
- оптимизация временных ресурсов;
- планирование дня (недели, месяца или другого отрезка времени);
- организация мотивации.

*Принципы управления временем.*

Принцип 1. Планирование действий. Планирование дел на ближайший день (или ближайшую неделю) имеет практическое значение в любой работе. Четкий план действий приносит реальную пользу в виде повышения

результативности (личной и профессиональной). Даже если действия строго регламентированы должностной инструкцией, всегда нужно иметь заранее составленный план – это поможет справиться с работой более эффективно и оперативно.

Принцип 2. Желаемый результат необходимо формулировать в конкретные цели и задачи. Стратегическое и эффективное планирование невозможно без грамотного целеполагания. То есть необходимо уметь четко формулировать основную цель и уметь разбивать ее на более конкретные и локальные задачи.

Существует профессиональный инструмент для формулировки и постановки локальных задач в тайм-менеджменте и целеполагании. Он называется принцип SMART.

Согласно данному принципу цель должна быть:

- конкретной (Specific);
- измеримой (Measurable);
- достижимой за определенный период (Attainable);
- актуальной или истинной – необходимо заранее понять, действительно ли данная задача поможет в достижении цели (Relevant);
- ограниченной во времени (Time-bound).

Принцип 3. План действий необходимо фиксировать. Однотипные задачи можно группировать в один пункт, а более объемные дела целесообразно разбивать на несколько последовательных задач. Наглядное составление плана экономит не только время одного человека, но и позволяет другим быстро уяснить положение дел и включиться в работу с нужного этапа.

Принцип 4. Расставление приоритетов. Своевременно и четко определенная главная цель – это необходимость. Но главная задача – это двигаться к достижению данной цели, последовательно выполняя текущие задачи разной степени трудности. Поэтому необходимо разделить все текущие дела на 4 категории:

- срочные и важные;
- важные, но не срочные;
- срочные, но не очень важные;
- неважные и несрочные.

Принцип 5. Фокусировка на главном. Умение фокусироваться на главном, не отвлекаясь на постороннее, – важнейший практический навык, овладев которым, человек решит самые приоритетные задачи продуктивного тайм-менеджмента. Еще один важный навык для реальной экономии времени: умение говорить «нет». Умение сказать «нет» чтению бульварной прессы, интернет-серфингу по соцсетям и развлекательным ресурсам, просмотру ТВ, болтливой соседке или сотруднице уберегает от потери времени и позволяет не сорвать намеченные планы.

Принцип 6. Индивидуальная разработка правил тайм-менеджмента на основе анализа своего позитивного/негативного опыта.

Принцип 7. Планирование отдыха. Для управления временем полноценный отдых – важнейший элемент успеха. Нельзя экономить на сне, собственных



выходных и общении с близкими – это такие же важные факторы эффективного тайм-менеджмента, как планирование и постановка целей.

В тренинговой работе может быть реализована программа Тренинга «Тайм-менеджмент: Управляй своим временем, или Как стать хозяином своей жизни». Продолжительность тренинговой программы 4-6 занятий.

Пример тренингового занятия «Управляй временем разумно!».

Цель: обучение навыкам осознанного планирования и управления «временем».

Задачи:

- развить способность планировать и контролировать свое личное время;
- обучить эффективным способам планирования и рационального использования времени;
- развить навыки управления временем на пути к личностному росту.

Структура занятия:

1. Приветствие (вступление).
2. Разминка («Связующая нить», Мозговой штурм «Что такое время»).
3. Основная часть («Постановка целей» «3 вопроса»).
4. Рефлексия основной части («Метод Сильва»).
5. Заключение (рефлексия).

## **Тема 7. Индивидуальная программа по саморазвитию**

В любой профессиональной деятельности компетентностный подход является определяющим. Компетентность специалиста предполагает наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной области. Однако компетентностный подход сегодня должны обеспечивать не только специалисты с высокой профессиональной квалификацией, но также и специалисты с высоким уровнем аутокомпетентности.

Аутокомпетентность – это адекватное представление о своих социально-профессиональных характеристиках и владение технологиями преодоления профессиональных деструкций. Это определение было дано Э.Ф. Зеером, который рассматривал аутокомпетентность, как один из компонентов профессиональной деятельности.

Под профессиональными деструкциями понимаются постепенно накопившиеся изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса, а также на развитии самой личности (кризисы профессионального роста, несовпадение профессиональных ожиданий и реальной действительности, неудовлетворенность возможностями самореализации в сложившейся ситуации и др.).

Аутокомпетентность тренера предполагает осознание своих сильных и слабых сторон, владение технологиями саморазвития и самореализации.

Показателями аутокомпетентности выступают:

- гибкость (*умение человека быстро реагировать, легко находить новые отличные друг от друга варианты решения какой-либо проблемы*);

- адаптируемость (*способность человека приспосабливаться к изменчивым обстоятельствам*);
- способность реализовывать собственный потенциал;
- профессиональная успешность и эффективность за счет внутренней активности и ответственности за собственное развитие;
- оптимальность поведения как интеграция самостоятельности и умения учитывать прошлый опыт, а также мнение других.

Аутокомпетентность, как фактор успешной профессионализации тренера обеспечивает подстраивание индивидуального опыта под решение профессиональных задач. Оптимизация внутренних возможностей происходит в процессе самопреобразующей деятельности, включенной в контекст решения профессиональных задач.

Структура аутокомпетентности включает:

- 1) когнитивный компонент (Я-понимание) – владение необходимыми знаниями, умениями и навыками;
- 2) эмоциональный компонент (Я-отношение) – эмоциональное переживание своего отношения к действительности, самоконтроль, самоуправление;
- 3) оценочно-волевой компонент (Я-поведение) – интерес к деятельности, осознание ответственности за выполнение профессиональных задач.

Развитие аутокомпетентности рассматривается как достижение различных уровней осознанности самого себя и своих возможностей сквозь призму трех параметров: наличие мотивации к саморазвитию, знания (информированность), практические навыки самоизменения (новое поведение) и выражается в четырех уровнях: бессознательная аутонекомпетентность, осознанная аутонекомпетентность, осознанная аутокомпетентность, бессознательная аутокомпетентность.

Программа, направленная на формирование и совершенствование аутокомпетентности, включает помощь специалисту в понимании своей Я-концепции; в осознании собственных индивидуально-типологических особенностей характера, личности, психических процессов; в анализе преобладающего типа своей психологической защиты (выделение продуктивных и непродуктивных способов защит, преобразование их в копинг-стратегии совладающего поведения).

*Прогнозирование и проектирование траектории личностного саморазвития специалиста тренера.*

План личного развития должен отражать те действия, которые необходимо предпринять для достижения поставленных целей. Такой план может предоставляться организацией, в которой работает тренер, или составляться им лично. В него должны быть включены цели, как общего профессионального характера, связанные с работой и карьерой, так и индивидуального плана. План призван помочь добиться успехов в достижении ближайших целей. Существует множество источников, из которых можно почерпнуть полезную информацию для эффективного планирования общего профессионального и личного развития: изучение книг, журналов о людях, достигших успехов в тренерской

работе и их методах работы (метод анализа документов), посещение тренингов по схожей проблематике (метод наблюдения), изучение собственной эффективности (метод опроса, анкетирования, социально-статистические методы).

Способы, при помощи которых тренер может развивать навыки и расширять карьерные возможности:

- распределение времени – если тренер постоянно проводит небольшое число программ, хорошо принимаемых аудиторией, то его может подстерегать опасность «привыкания» и, как следствие, потеря интереса к этой программе. Это не замедлит сказаться на личном стиле тренера: незаметно произойдет постепенное снижение успеха программ. Вы должны застраховаться от этого риска, поскольку последствия монотонности и скуки являются глубоко демотивирующими.

- программы обучения в университете или бизнес-школе – для этого нужно выбрать конкретную программу, которая точно раскроет личностный потенциал, поможет тренеру приобрести навыки и знания в области, которую он хочет изучать;

- работая в сфере практического тренинга тренеры имеют возможность получить квалификацию путем государственной профессиональной аттестации и сдачи экзаменов. Преимущество приобретения квалификации таким способом заключается в том, что, работая тренером, вы можете получить неоценимый опыт;

- критический анализ современного состояния собственного комплекса знаний, умений и навыков. В этом могут помочь результаты анализа своего стиля деятельности и психометрических тестов, обратная связь, полученная в организации и за ее пределами, а также личные наблюдения;

- объединение информации о целевых знаниях, умениях и навыках, которые вам необходимо улучшить, чтобы достичь поставленных целей;

- составления плана и заполнение пробелов между имеющимися качествами и теми качествами, которыми тренер хочет обладать;

- необходимость владения информацией о новых современных тенденциях в выбранной сфере тренинга. Профессиональные ассоциации и институты, благодаря своим публикациям, встречам и конференциям, являются главным источником такой информации;

- рыночное продвижение своего успеха.

## **РАЗДЕЛ II. ТРЕНИНГ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Тема 8. Технология выявления внутренних и внешних ресурсов клиента в тренинговой работе специалиста-тренера**

Ресурсы личности – это все те жизненные опоры, которые находятся в распоряжении человека, и позволяют ему обеспечивать свои основные потребности: 1) выживание 2) физический комфорт, 3) безопасность 4)

вовлеченность в социум 5) уважение со стороны социума 6) самореализацию в социуме.

Ресурсы делятся на социальные и личные (внешние и внутренние).

Внешние ресурсы – это материальные ценности, социальные статусы (роли) и социальные связи, которые обеспечивают поддержку социума, помогают человеку снаружи.

Внутренние ресурсы – это психический личностный потенциал, характер и навыки человека, которые помогают изнутри.

Однако, деление на внешние и внутренние ресурсы достаточно условно. Те и другие ресурсы тесно связаны и при утрате внешних ресурсов постепенно происходит утрата ресурсов внутренних. Надежные внешние ресурсы обеспечивают сохранность внутренних ресурсов, но только в том случае, если эти внутренние ресурсы уже есть. Иногда человек получает внешние ресурсы, еще не имея внутренних. Чем больше уже приобретенные внутренние ресурсы, тем выше способность человека восстанавливать при утрате ресурсы внешние, тем больше его сопротивляемость среде, сильнее его субъектность, воля, эго-интеграция, локус контроля, самосознание и самоэффективность, стрессоустойчивость при сохранении целостности личности. Важно понять, что самые сильные внутренние ресурсы не заменяют внешние, однако они позволяют какое-то время существовать без внешних ресурсов, восстанавливать их с нуля, наращивать в любой ситуации и обеспечивать сверх-адаптацию, сопротивляясь среде в одиночку. Внутренние ресурсы – это запас автономии. Это то, насколько хорошо, уверенно и целостно человек может чувствовать себя безо всякой поддержки социума и даже при его оппозиции, не прибегая к защитным иллюзиям и отрицанию, то есть четко осознавая реальное положение дел, но выдерживая стресс и сохраняя себя. Бесконечно автономным человек быть не может и не должен, человек существо социальное и суть его жизни – во взаимодействии с социумом, в обмене с окружающими, в причастности к жизни людей. Однако, запас автономии человеку необходим, чтобы сохранять себя во время конфликтов, защищать себя от посягательств, утверждать свою субъектность, свою волю, свою самость и свое Я.

Понятие «ресурс» и близкое к нему понятие «потенциал» широко применяется в психологии. Проблема личностного потенциала является объектом изучения ряда авторов (А. Адлер, З. Фрейд, Э. Фром, К. Юнг, С. Л. Рубинштейн и др.).

В психологии труда исходят из понимания, что для успешного выполнения профессиональной деятельности, особенно в неблагоприятных условиях, человек вынужден прибегать к использованию внутренних потенциалов, имеющихся у него резервов и дополнительных ресурсов (внутренних и внешних).

Личностный потенциал – это комплекс психологических свойств, дающий человеку возможность принимать решения и регулировать свое поведение, учитывая и оценивая ситуацию, но исходя, прежде всего, из своих внутренних представлений и критериев.

Выделяют различные показатели личностного потенциала (К.А. Абульханова, 2000; Д.А. Леонтьев, 2007; Б.Д. Парыгин, 2003):

- личностная автономия и независимость;
- внутренняя свобода;
- осмысленность жизни;
- жизнестойкость в сложных обстоятельствах;
- готовность к внутренним изменениям;
- способность воспринимать новую неопределенную информацию;
- постоянная готовность к действию;
- особенности планирования деятельности;
- временная перспектива личности и т.п.

Очевидно, что все эти показатели не противоречат, а, скорее, дополняют друг друга. Соответственно, анализ понятия «потенциал личности» позволяет предположить, что это достаточно целостный конструкт, включающий в себя три взаимосвязанных аспекта: «статический», «динамический» и аспект результативности. Рассмотрев все аспекты личностного потенциала и их содержательное наполнение, можно предположить, что потенциал субъекта психологической безопасности включает в качестве основных переменных:

– *ценностно-смысловые и духовно-нравственные ориентации* («статический» аспект) как отражение сбалансированности и гармоничности характеристик субъекта (его отношений, активности, удовлетворенности), что позволяет субъекту сохранять внутреннюю себестождественность и определяет его психологическую безопасность;

– *личностный рост и саморазвитие* («динамический» аспект) как отражение способности человека к самосовершенствованию, гибкости и «изменчивости» в соответствии с условиями внешней и внутренней среды, что позволяет преодолевать угрожающие влияния; избегать стагнации и регресса в различных ситуациях, в том числе трудных и опасных; развивать психологическую безопасность;

– *жизнестойкость и самореализацию* (аспект результативности, устойчивости и эффективности) как отражение возможностей субъекта находить ту меру соответствия (отношений, активности, удовлетворенности) наличным условиям, что в конечном итоге определяет защищенность человека от различного рода угрожающих влияний и способствует (потенциально и актуально) развитию психологической безопасности.

Таким образом, личностный потенциал представляет собой совокупность ценностно-смысловых, духовно-нравственных ориентаций, стремление к личностному росту и самосовершенствованию, жизнестойкость, проявляющиеся в индивидуально-неповторимой форме, что создает особое пространство возможностей субъекта, способствующих балансу его отношений, активности, удовлетворенности и в конечном итоге – психологической безопасности.

Чем более многомодальным и целостным является потенциал психологической безопасности, тем выше личностная зрелость, тем более интегральным является его воздействие на личность-субъекта, тем быстрее

потенциал становится свойствами индивидуальности, что способствует психологической безопасности человека. Чтобы выявить или активизировать личностный потенциал надо понимать, что человек все время самосовершенствуется (как в работе, так и просто в жизни).

Для личностного роста важны два требования:

1. посвящение себя чему-то более высокому, чем собственное «я», и успешное выполнение поставленной задачи.

2. креативность, непосредственность, смелость и упорная работа – это основные характерные черты самоактуализирующихся людей.

Самоактуализация – это стремление живого существа к росту, развитию, самостоятельности, самовыражению, активизации всех возможностей своего организма». Само актуализация – творческая тенденция человеческой природы. Она – основа развития и совершенствования организма».

Анализ зарубежной психологической литературы показывает, что существующие подходы к личностному росту различаются не только теоретическими и терминологическими установками, но и тем, что в них служит предметом и целью исследования и психологического управления.

В частности, в структуре процессов личностного роста выделяют:

- психологические параметры общения, способствующего личностному росту (Роджерс К.; Сатир В.);

- эффекты личностного роста, отраженные в продуктах деятельности, особенностях самосознания (Роджерс К., Маслоу А.);

- процедуры группового и диалогового взаимодействия, инициирующие личностные изменения (Рудестам К.);

- пошаговые психотехнологии переформирования неэффективных привычек личности (Бэндлер Р., Гринндер Д.);

- структура процессов личностного роста обнаруживается в единицах анализа психологических школ (Фейдимен Дж., Фрейгер Р.).

Таким образом, ресурсы разделяют на личные (внутренние) и социальные (внешние). Внутренние ресурсы – это психически-личностный потенциал человека, а также навыки и характер, которые поддерживают людей изнутри. Внешние ресурсы – это те ценности, которые выражаются в социальном статусе, связях, материальном обеспечении и всем остальном, что помогает человеку во внешнем мире и социуме. К ограничениям относят все то, что может негативно сказываться на потенциальных возможностях реализации ресурсов личности.

В работе с ресурсами и ограничениями личности можно составлять следующую таблицу:

Ресурсы	Ограничения	Способ трансформации ограничения в ресурс, либо смягчение его негативного влияния

### Работа с «Лестницей компетентности».

Выделяют четыре стадии развития компетентности. Для наглядности они отображены на рисунке 1.



**Рисунок 1 – Лестница компетентности**

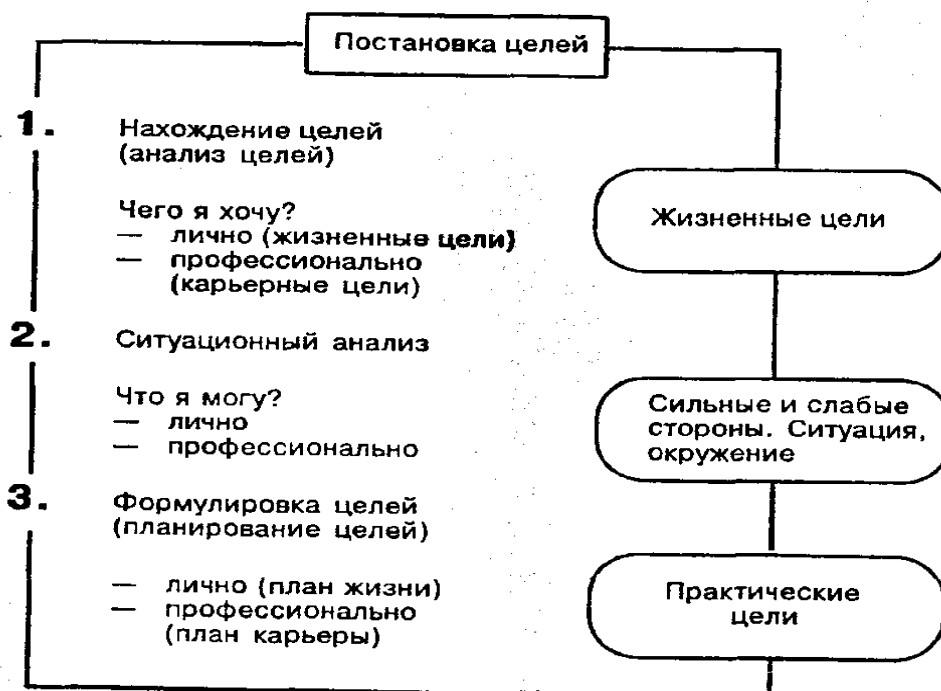
*Неосознанная некомпетентность.* В состоянии неосознанной некомпетентности человек даже не осознаёт и не знает, что чего-то не знает или не умеет. Возможно есть смутные подозрения, что чего-то не хватает для успешной деятельности, и что что-то не так, но пока всё это не осознано.

*Осознанная некомпетентность.* Человек начинает осознавать, что чего-то не знает, и постепенно развивает понимание того, что нужно, чтобы действовать правильно, получить желаемое, и т.п. Человек понимает, что не знает чего-то.

*Осознанная компетентность.* Стадия начала обучения и применения этого в реальной жизни. На этой стадии как раз и происходит фактическое обучение новому навыку или способности посредством практики. Теперь человек способен начать действовать правильно.

*Неосознанная компетентность.* Это ступень мастерства. На этой стадии человек достигает такого совершенства, что даже не задумывается над тем, как это удастся. Знания и умения стали привычками. Алгоритм действий заложен в бессознательное. Человек может выполнить задачу, даже не размышляя о ней. Навык, способность, знание стали привычкой или вашей неотъемлемой частью.

В ходе работы в рамках ресурсного подхода эффективным инструментом является таблица «Жизненных целей» (см. рисунок 2).



**Рисунок 2 – Таблица «Жизненных целей»**

Третьим инструментом ресурсного подхода является проработка карты «Жизненных задач».

Три основные жизненные задачи, с которыми сталкивается каждый индивидуум, – работа, дружба и любовь. Они определены фундаментальными условиями человеческого существования. Эти три основные связи определены тем фактором, что человек живет в определенном месте и должен развиваться в тех пределах и возможностях, которые окружающее ему предоставляют.

Эти три задачи – работа, дружба и любовь – всегда взаимосвязаны. Разрешение одной помогает в разрешении других, мы даже могли бы сказать, что все они – аспекты одной и той же ситуации, одной и той же проблемы – необходимости для людей поддерживать и развивать жизнь в той среде, в которой он находится.

Четвертый инструмент – «Линейка SMART / SMARTER» – это мнемоническая аббревиатура, используемая в менеджменте и проектном управлении для определения целей и постановки задач.

Система постановки smart-целей позволяет на этапе целеполагания обобщить всю имеющуюся информацию, установить приемлемые сроки работы, определить достаточность ресурсов, предоставить всем участникам процесса ясные, точные, конкретные задачи.

Существует несколько вариантов расшифровки аббревиатуры SMART. Наиболее распространенной трактовкой данной аббревиатуры является:

*S - specific, significant, stretching – конкретная, значительная.*



Это означает, что цель должна быть максимально конкретной и ясной. Степень ее «прозрачности» определяется однозначностью восприятия всеми.

Поставленные вами цели должны быть понятными и точно выраженными. В процессе постановки целей нет места глобальным и неопределенным подходам. Когда цели конкретны, то они понятны для самой личности: что именно от него ждут; когда; сколько.

Конкретика поможет легко определить отдельные успехи на пути к выполнению конечных целей. Хотя за каждой конечной целью, стоит следующая цель – сверхзадача! В случае ее отсутствия, ближайшая цель недостижима. Она является дополнительным мотивом (M).

*M – measurable, meaningful, motivational - измеримая, значимая, мотивирующая.*

Цель должна быть измеримой, причем критерии измерения должны быть не только по конечному результату, но и по промежуточному.

Что хорошего в цели, которую нельзя измерить или оценить? Если цель неизмерима, вы никогда не сможете узнать, достигли вы ее или нет! При этом существует риск потерять всякий интерес к деятельности, если не будут видны «маяки», определяющие их успех. В случае отсутствия соответствующих «измерений» очень тяжело сохранить должную мотивацию.

*A – attainable, agreed upon, achievable, acceptable, action-oriented – достижимая, согласованная, ориентированная на конкретные действия.*

Необходимо адекватно оценивать ситуацию и понимать, что цель достижима с точки зрения внешних и внутренних ресурсов, которыми располагает личность/организация.

Цели должны быть реалистичными и достижимыми для человека. Конечно, наилучшие цели требуют от людей некоторых усилий для их достижения, но они никогда не запредельны.

*R – realistic, relevant, reasonable, rewarding, results-oriented – реалистичная, уместная, полезная и ориентированная на конкретные результаты.*

Цель должна быть реалистичной и уместной в данной ситуации, должна вписываться в нее и не нарушать баланс с другими целями и приоритетами.

Обоснованные (relevant) цели должны быть важным инструментом в общей схеме достижения видения и миссии.

Правило Паретто свидетельствует о том, что 80% полученных результатов происходят от 20% усилий.

*T – time-based, timely, tangible, trackable – на определенный период, своевременная, отслеживаемая.*

Срок или точный период выполнения – одна из главных составляющих цели. Она может иметь как фиксированную дату, так и охватывать определенный период.

Цели как поезд, должны иметь время отправления, время прибытия и четко установленную продолжительность движения, равно как и выполнения. Такое временное ограничение помогает сосредоточиться на достижении цели в установленный срок или даже раньше. Цели, не имеющие крайних сроков или временного графика, часто уязвимы для повседневных кризисов, возможных в

жизни любого человека.

В 1996 году Эдвин Локк опубликовал результаты многолетнего исследования, посвященного выявлению взаимосвязи постановки цели с выполнением задач. В этом исследовании приняли участие более 40 000 человек из 8 стран – от детей до ученых.

Вот некоторые результаты исследования:

Чем труднее поставленная цель, тем значительнее чувство достигнутого.

Чем конкретнее цель, тем точнее регулируется деятельность.

Цели, которые одновременно и конкретны, и трудны, обуславливают наилучшую деятельность, направленную на их достижение.

Согласие с целями наиболее значимо, когда человек убежден, что: цель важна; цель достижима (или, по крайней мере, к ней можно приблизиться).

Постановка цели приносит наибольшую пользу, когда присутствует обратная связь, указывающая на продвижение к цели.

Постановка цели опосредует воздействие опыта предыдущих действий на последующие.

Цели стимулируют планирование.

Люди испытывают больше трудностей при достижении целей, если: у них нет опыта или тренировки; они находятся под чрезмерным давлением, принуждающим действовать; на них сильно давление времени.

Цели оказывают влияние на личность.

Цели служат стандартами для чувства удовлетворенности собой.

## **Тема 9. Направления и особенности тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения**

Социально уязвимые группы населения – социально незащищенные слои населения, граждане, семьи, обладающие низким уровнем дохода и накопленного богатства. К ним относятся: пожилые одинокие люди; инвалиды; многодетные и неполные семьи; семьи, потерявшие кормильца; лица, имеющие доходы ниже прожиточного минимума: дезадаптированные дети и подростки; наркоманы, алкоголики и др.; безработные; бездомные; переселенцы и беженцы, покинувшие свой дом и др.

Профилактическое направление тренинговой работы направлено на решение следующих целей и задачи:

- повышение уровня информированности по актуальным проблемам (связанным с наркозависимостью, алкоголизмом, беспризорностью и т.д.);
- выработка и развитие навыков предотвращения социальных проблем (зависимости, безработицы, бродяжничества, социального сиротства и т.д.);
- повышение уровня информированности микро и макроокружения о проблеме;
- изменение отношения людей к проблеме;
- выработка и развитие навыков сохранения здоровья и т.д.;
- формирование мотивации к сохранению здоровья и т.д.;
- предоставление достоверной информации по проблеме;

– формирование навыков поведения, исключая появление проблемы.

Развивающий тренинг направлен на развитие способности человека к обучению и овладению видами деятельности, способствующими самоактуализации, развитию личностных качеств и свойств личности повышающих качество жизни. В зависимости от проблематики контингента тренинг может быть модифицирован под определенную проблему определенной категории населения.

Формирующее направление тренинговой работы можно охарактеризовать как направление, способствующее формированию определенных установок, поведения, стратегий преодоления, формирование адаптивного потенциала; навыков самопрезентации и т.д. посредством тренинговой работы.

Коррекционно-развивающая работа – это дополнительная к основному процессу деятельность, способствующая более эффективному развитию личности, раскрытию и реализации способностей в различных сферах.

Занятия по коррекции дефектов проходят как в индивидуальной, так и в групповой форме. Главная функция – определение условий, наиболее благоприятствующих эффективному формированию личности, препятствуя дезадаптивному поведению.

Актуальная тематика тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения в рамках каждого направления.

Категория: престарелые, пожилые люди, инвалиды.

Актуальной для данной категории является проблема одиночества. Одиночество является реакцией на разрушительные жизненные перемены, например, вдовство, развод, переезд, выход на пенсию, каждая из которых ставит перед исследователем специфические проблемы.

Посредством формирующего тренинга, можно решить следующие задачи:

Сформировать у участников тренинга навыки преодоления чувства одиночества или сформировать стратегии противостояния ему.

Сформировать представление о своей новой социальной роли (пенсионер, инвалид, вдовец и т.д.).

Формирование эффективных приемов социального поведения и т.д.

Развитие адаптационного потенциала личности.

Категория: дезадаптированные дети и подростки.

Актуальная тематика тренинговой работы в рамках коррекционно-развивающего направления. В подростковом возрасте вырастает риск дезадаптивного поведения школьников. Посредством коррекционно-развивающего тренинга можно решить следующие задачи:

- обеспечение подростков средствами самопознания;
- развитие чувства ответственности за свою жизнь и свое будущее;
- развитие внутренней активности подростка;
- развитие социальных и коммуникативных навыков и эмоций;
- перенос положительного опыта в реальную жизнь;
- развитие психосоциальной компетентности у подростков.

Категория: лица с аддиктивным поведением.

Актуальная тематика тренинговой работы в рамках профилактического

направления. Люди с зависимостями, зачастую не всегда понимают всю серьезность проблемы. Тренинг, направленный на профилактику зависимостей, является весьма актуальным для данной категории. Данный тренинг поможет:

- приобретению навыков ответственного отношения к своей жизни и высокой сопротивляемости негативного давления со стороны.

- помощь в установлении межличностных отношений и взаимопонимания в социуме.

- формирование представлений о том, что зависимость ограничивает возможность жизненного выбора.

- формирование осознанного ответственного поведения.

*Условия эффективности тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения, критерии оценки эффективности.*

Тренинг отличается от других методов обучения тем, одним из ключевых условий его эффективности является последовательная реализация следующих принципов работы тренинговой группы и поведения участников на тренинге.

**Принцип активности.** Активность участников тренинговой группы носит особый характер, отличный от активности человека, слушающего лекцию или читающего книгу. В ходе занятий члены группы постоянно вовлекаются в различные действия: обсуждение и проигрывание ролевых ситуаций, наблюдение по заданным критериям, за поведением участников ролевых игр, выполнение специальных устных и письменных упражнений и т. д.

Активность возрастает в том случае, если тренер дает участникам установку на готовность включиться в совершаемые действия в любой момент. Особенно эффективными в достижении целей тренинга через осознание, апробирование и тренировку приемов, способов поведения, идей, предложенных тренером, являются те ситуации и упражнения, которые позволяют активно участвовать в них всем членам группы одновременно.

**Принцип партнерского (субъект-субъектного) общения.** Партнерским, или субъект-субъектным общением является такое, при котором учитываются интересы других участников взаимодействия, а также их чувства, эмоции, переживания.

Реализация этого принципа создает в группе атмосферу безопасности, доверия, открытости, которая позволяет участникам группы экспериментировать со своим поведением, не стесняясь ошибок. Принцип партнерского общения предполагает признание ценности личности другого человека, его мнений, интересов, а также принятие решения с максимально возможным учетом интересов всех участников общения. Этот принцип тесно связан с принципом творческой, исследовательской позиции участников группы.

**Принцип исследовательской (творческой) позиции.** Суть этого принципа заключается в том, что в ходе тренинга участники группы осознают, обнаруживают, открывают идеи, закономерности, а также, что особенно важно, свои личные ресурсы, возможные особенности. Исходя из этого принципа, работа тренера заключается в том, чтобы придумать, сконструировать и организовать те ситуации, которые давали бы возможность членам группы

осознать, апробировать и тренировать новые способы поведения и экспериментировать с ними. В процессе работы в тренинговых группах создаются такие ситуации, когда участникам необходимо самим найти решение проблемы, самостоятельно сформулировать уже известные закономерности взаимодействия и общения людей. В тренинговой группе создается креативная среда, основными характеристиками которой являются проблемность, неопределенность, принятие, безоценочность. Реализация этого принципа порой встречает достаточно сильное сопротивление со стороны участников. Люди, которые приходят в группу тренинга, имеют определенный жизненный и профессиональный опыт. Сталкиваясь с другим, непривычным способом обучения, люди проявляют недовольство, иногда в достаточно сильной, даже агрессивной форме. Преодолеть такое сопротивление помогают ситуации, позволяющие участникам тренинга осознать важность и необходимость формирования у них готовности и в дальнейшем, после окончания тренинга, экспериментировать со своим поведением и общением, творчески относиться к своей профессиональной деятельности.

**Принцип доверительности.** Предусматривает создание благоприятных условий для доверительного общения участников тренинга, обеспечивает групповую динамику, в значительной мере определяет результативность занятий. В качестве первого и простейшего шага к практическому созданию такого климата руководитель предлагает принять единую форму обращения друг к другу на «ты». Это не только психологически уравнивает всех членов группы, но и привносит определенный элемент доверия.

**Принцип персонификации высказываний (принцип экспликации).** Принцип группового поведения на тренинге, который заключается в том, чтобы не допускать безличных рассуждений и ссылок на «кого-то» и «некоторых». Суть его состоит в добровольном отказе от безличных языковых форм, которые помогают скрывать в повседневном общении собственную позицию того, кто говорит, или же избегать прямых высказываний в нежелательных случаях.

**Вместо высказываний:** «считается...», «некоторые считают, что ...» в группе принято говорить, используя формы: «я считаю, что ...» и т.п.

Все высказывания участников тренинга должны строиться с использованием местоимения «Я», тем самым обучающиеся привыкают принимать ответственность на себя.

Эффективность тренинга также во многом зависит от того, насколько большим арсеналом средств он обладает для достижения той или иной цели. Первый шаг в решении задачи выбора средств – это выбор методического приема. Выбор того или иного методического приема, а также конкретного средства в рамках этого приема определяется следующими факторами: содержанием тренинга, особенностями группы, особенностями ситуации, возможностями тренера.

*Типичные ошибки ведущего тренинга с социально уязвимыми категориями населения, характеризуются на организационном и поведенческом уровнях.*

*Организационные проблемы.*

*Ошибка 1. Отсутствие собственного творчества при разработке*

*занятий*: в тренинге используются только заимствованные упражнения.

*Пути преодоления.* Тренер должен знать типы упражнений, которые могут использоваться в тренинге, понимать логику их построения, а также, при заимствовании какого-либо упражнения, учитывать ту категорию, для которой оно разрабатывалось изначально.

Тренер может пробовать изменять готовые упражнения под свою категорию, внося лишь некоторые уникальные элементы. Затем, проводя рефлексию занятия, отдельно анализировать то, что он привнес. Таким образом, будет обеспечиваться эффективность, как отдельных упражнений, так и всего занятия. Впоследствии, тренер сможет наработать собственный кейс упражнений.

*Ошибка 2. Неготовность к неожиданностям:* тренер не имеет возможности провести запланированные упражнения по объективным или субъективным причинам.

*Пути преодоления.* При разработке сценария тренингового занятия, из учёта особенностей целевой группы, тренер должен прогностически определить те упражнения, которые могут даваться группе с трудом. Затем, подобрать на их место альтернативные упражнения, которыми в случае чего тренер сможет заменить основные, не теряя при этом нужного эффекта воздействия. Так же, тренеру рекомендуется иметь альтернативный сценарий занятия, для большей подготовленности к возможным неожиданностям.

*Ошибка 3. Невыдержанность временных рамок:* тренер неправильно распределяет время на проведение упражнений, в связи с чем, возникает необходимость «выкидывать» из тренинга запланированные упражнения.

*Пути преодоления.* Данная проблема может быть решена несколькими способами: первый – предусмотреть альтернативные упражнения, требующие меньших временных затрат, но оказываемые эффекты которых, соотносимы с основными упражнениями. Второй способ – на этапе подготовки произвести репетицию сценария тренинга и скорректировать время проведения каждого упражнения, оставив несколько запасных минут. Третий способ – производить корректировки сценария непосредственно в процессе проведения тренинга (без урезания упражнений), достичь это можно варьируя стили руководства группой. При возникновении ситуации, в которой время занятия истекло, а упражнения ещё остались, тренер обязан спросить у группы о возможности продолжить, попросить задержаться.

*Ошибка 4. Плохая подготовка тренера:* незнание особенностей целевой группы, слишком длинная лекционная часть, включение неадекватного теоретического и практического материала.

*Пути преодоления.* Тренер должен понимать, что тренинг – это тренировка. Задача тренера – научить участников группы конкретным навыкам и умениям, а не выдать им новую информацию. Тренер не должен постоянно стремиться к новизне. Для нивелирования подобных ошибок, любой тренер, планирующий осуществлять социально-психологическую работу с уязвимыми категориями, обязан иметь психологическую подготовку и дополнительно пройти супервизию у опытного тренера, специализирующегося на конкретной

категории.

*Ошибка 5. Выстраивание структуры занятия без учёта проблематики:* тренер не учитывает путь возникновения проблемы у разных участников тренинга.

*Пути преодоления.* На этапе формирования групп, тренер имеет право на личную беседу с потенциальным участником тренинговой группы, в процессе которой должен выявить суть проблемы и оценить, насколько эффективно её можно решить в процессе тренинговой работы.

Так же, действенным способом устранения подобных ошибок, может стать проведение дополнительной диагностики на этапе отбора участников в группу. Подобные ошибки, также могут возникать из-за нечёткой формулировки темы тренинга, в связи с этим, тренеру рекомендуется как можно конкретнее формулировать название тренинга и его цели.

*Поведенческие проблемы.*

*Ошибка 1. Неправильное невербальное поведение:* тренер прибегает к закрытым позам, агрессивным жестам, повышению голоса, выдаёт неуместные эмоциональные реакции.

*Пути преодоления.* Одной из первоочередных задач тренера является создание атмосферы безопасности. Он должен расположить к себе участников тренинга, дать понять, что им ничего не угрожает, особенно это актуально для социально уязвимых категорий. Одним из каналов создания чувства безопасности является невербальный. Трансляция закрытых поз, громкий голос, несоответствующая мимика способствуют ещё большей тревожности участников. Таким образом, при работе с социально уязвимыми категориями, тренер обязан учитывать их особенности, а также производить работу над собой. Репетиция возле зеркала поможет избежать неуместных произвольных мимических реакций. Так же тренер может записывать свой голос на диктофон, затем производить анализ акцентов на слова, экспрессивность, скорость речи, тоновое окрашивание. Эффективным методом работы над собой, так же может оказаться анализ видеозаписи своих тренингов.

*Ошибка 2. Проявление неадекватного сочувствия к участникам:* тренер концентрируется на эмоциональной стороне проблемы группы, старается оказать моральную поддержку всем участникам.

*Пути преодоления.* Участники тренинговой группы, должны быть уверены в том, что тренер способен оказать помощь в решении их проблемы. Жалость и излишнее сочувствие со стороны тренера могут привести участников к мысли о безысходности их положения и сменить вектор работы с тренинговой на психотерапевтическую группу. Тренер должен транслировать уверенность в своих действиях и словах, но при этом и не оставаться эмоционально холодным к группе, поможет в этом безоценочность суждений и контроль эмоций.

*Ошибка 3. Сосредоточение внимания только на отдельных участниках:* тренер работает только с частью группы или с отдельными её участниками, выделяет «любимчиков».

*Пути преодоления.* Для преодоления данной ошибки, тренеру рекомендуется экспериментировать с различными формами групповой работы:

производить деление на микрогруппы. Так же важно научиться безоценочно высказывать собственные мысли. Одним из способов преодоления может стать введение регламента времени, которое тренер тратит на работу с каждым участником или микрогруппой.

*Ошибка 4. Эмоциональная отстранённость тренера:* тренер становится отчуждённым экспертом, анализирующим групповой процесс.

*Пути преодоления.* При таком поведении тренера в группе может воцариться нежелательная отчуждённость. Данная ошибка может быть устранена только тогда, когда тренер станет себя проявлять так же как и участники группы, то есть вместе с ними выполнять упражнения, эмоционально раскрепощаться и так далее. Но, при этом важно придерживаться позиции «на равных» и избегать положения «наравне».

*Ошибка 5. Самоутверждение за счёт группы:* манипулирование группой, попытка направлять её к своим невысказанным целям.

*Пути преодоления.* Для того, чтобы стать эффективным тренером, сначала необходимо разобраться со своими личными проблемами, а не стремиться решать их в тренинговых группах. Если тренер почувствует, что на групповой процесс он оказывает большее влияние, чем сама группа, то должен скорректировать стиль управления группой и прибегнуть к открытости, для обеспечения внешнего контроля.

Независимо от содержания и формы взаимодействия ведущий должен:

- дать участникам информацию о принципах своей работы;
- рассказать о философских основах своей работы;
- обозначить важные для него правила взаимодействия.

*Проблемы, возникающие при ведении группового процесса.*

*Ошибка 1. Уход от решения практических задач:* тренер не даёт участникам группы возможности задействовать внутренние резервы, понять свою ситуацию и предпринять что-то самостоятельно, а начинает давать советы исходя из собственного жизненного опыта.

*Пути преодоления.* Особенностью социально-психологических тренингов является отдалённость эффекта воздействия. Таким образом, после завершения тренинга, чаще всего его участники не сразу ощущают на себе воздействие групповой работы. Однако, тренер должен знать и планировать эффект воздействия ещё на этапе разработки программы и каждого занятия. Когда этого не происходит, возникает данная ошибка. Исправить её тренер может путём задавания себе вопросов «что получит группа от данного упражнения?», или «какие навыки будут приобретены участниками после выполнения этого задания?».

*Ошибка 2. Игнорирование групповой динамики:* тренер выстраивает работу с группой без учёта её внутренних процессов.

*Пути преодоления.* Наиболее важный процесс работы в группе – это тренировка, процесс овладения новыми навыками, обучение новым умениям. Этот процесс базируется на групповой динамике. За счет групповой динамики, сплоченности участников, обстановки безопасности и поддержки обучение проходит более эффективно. Поэтому первоочередная задача тренера



заключается в постоянном стимулировании динамики группы, иными словами, тренеру следует уделять много внимания созданию благоприятной обстановки в группе. Так же, справится с подобными трудностями, тренеру может помочь овладение техниками отслеживания групповой динамики и её управлением.

*Ошибка 3. Шаблонное отношение к каждой группе:* при работе со многими группами, объединёнными одной проблематикой, тренер использует одинаковые техники, упражнения, подходы и т.д.

*Пути преодоления.* Данная ошибка может возникать по нескольким причинам, одной из которых может быть профессиональное выгорание тренера, в этом случае, ему следует на время прекратить практику и отдохнуть, если же после перерыва в работе ему не удалось восстановить прежний уровень эффективности, то стоит подумать о смене профессиональной области. Ещё одной причиной возникновения такой ошибки может стать из-за лени и непрофессионализма тренера. В этом случае, тренеру рекомендуется оценить, насколько одинакова эффективность одного и того же тренинга в разных группах. Возможно, путём анализа контраста произведённого эффекта, к тренеру придёт осознание необходимости нивелирования этой ошибки. Так же, после каждого занятия, необходимо анализировать групповые процессы, определять роли каждого участника и их личностные ресурсы.

*Ошибка 4. Игнорирование актуальных потребностей группы:* тренер не корректирует тренинговую программу, исходя из выявленных в процессе тренинга проблем и потребностей группы.

*Пути преодоления.* Принцип индивидуального подхода, как базисный, должен реализовываться и в тренинговой работе. Общий язык должен находить тренер с группой, а не группа с тренером, так как он является лишь «проводником» между группой и их общей проблемной ситуацией и обязан руководствоваться не своими представлениями о выходе из тяжелой ситуации, а представлениями участников, задействовать их внутренний ресурс. Такая ошибка ставит под сомнение профессионализм тренера, так как эффективность его работы будет крайне мала. На этапе разработки тренинговой программы тренер должен предусмотреть альтернативные тематики занятий, чтобы мочь гибко подстроиться под группу.

*Ошибка 5. Превращение тренинга в терапевтическую группу:* тренер включает слишком много терапевтических упражнений в тренинг.

*Пути преодоления.* Один и тот же тренер может вести и терапевтические, и тренинговые группы, но это разные группы – и с разными участниками, и с разными задачами. Тренер должен осознавать, что задача тренинга, это тренировка, отработка определенных навыков и умений. А задача психотерапевтических групп – это решение личных проблем участников группы.

Таким образом, еще на этапе разработки программы тренинга, важно четко обозначить задачи, которые необходимо достичь в процессе работы и следить, насколько они правильно реализуются и достигаются.

## РАЗДЕЛ III. ПРАКТИКУМ НАВЫКОВ ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ

### Тема 10. Практикум самосупервизии личностных ресурсов в работе специалиста-тренера

Личностные ресурсы в работе тренера очень важны, т.к. работа тренера полна неожиданностей и эмоциональных стрессов. Важно чтобы тренер мог вовремя применять свои ресурсы в стрессовых для него ситуациях, но и также в нужное время их «консервировал». Наиболее благоприятно, если у тренера будут присутствовать или развиваться следующие личностные ресурсы:

- активная мотивация преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобретения личного опыта и возможности личностного роста;
- позитивность и рациональность мышления;
- эмоционально-волевые качества;
- мотивация к обучению и повышению знаний;
- вовлеченность в процесс деятельности;
- адаптационные способности;
- осознание существования множества возможностей и необходимости вовремя эти возможности обнаружить и использовать.

Таким образом, психологические ресурсы могут быть представлены как система способностей человека к устранению противоречий личности, что улучшает работу тренера, а также личные ресурсы и помогают в стрессовых ситуациях.

*Работа с «Я-образом» в ходе социально-психологического тренинга.*

Я-концепция – это динамическая система представлений человека о самом себе результирующая процесса самосознания, включающая три структурных элемента: когнитивный – «Я»-образ, аффективный – самооценка, поведенческий – проявление двух первых в поведении. Работа с «Я-образом» участников тренинга, как совокупностью представлений о самом себе, начинается с самой первой встречи и продолжается в течение всего тренинга

«Я»-образ формируется у человека в ходе процесса самопознания и самоидентификации. «Я-образ» – это набор идей, представлений, установок и чувств человека о себе, о своих взаимосвязях с другими людьми, о своем отношении к различным аспектам жизни. «Я-образ» – это субъективная реальность через призму которой мы видим, ощущаем, оцениваем мир.

В связи с Я-образом люди склонны: игнорировать объективные данные, которые указывают, что они не правы или ошиблись; соглашаются с информацией соответствующей «Я-образу».

Процесс работы с «Я-образом» в ходе тренинга может происходить на нескольких уровнях:

- осознание участником, как он воспринимается другими, как он представляется в межличностных ситуациях (каким меня видят другие?);
- осознание собственных стратегий и тактик. Применяемых в общении длительное время (каким я воспринимаю себя?);

– осознание мотивов, лежащих в основе того или иного поведения (почему я общаюсь именно так?);

– понимание человеком того, как на протяжении жизни складывались присущие ему способы поведения (каковы глубинные причины, лежащие в основе моего поведения?).

В работе с Я-образом очень важно, что думает о себе клиент, узнать его ценности представления, понять, с чем они связаны. Далее тренер узнает, что хочет изменить в себе клиент, какие цели он ставит перед собой, важно четко сформулировать. Одним из основных механизмов в ходе тренинга, который способствует процессу самопознания и работе с «Я-образом» участников группы является обратная связь.

*Обратная связь в социально-психологическом тренинге.*

Обратная связь – это информация, которую человек получает извне относительно самого себя. Благодаря действию обратной связи личность может корректировать свое поведение. Обратная связь — это сообщение, адресованное другому человеку о том, как ты его воспринимаешь, что чувствуешь в связи с вашими взаимоотношениями, какие чувства вызывает у тебя его поведение.

*Характеристики обратной связи:*

– содержит информацию о таком нашем влиянии на других людей, которое мы не осознаем;

– осуществляется когда один человек или группа сообщают о своих реакциях на поведение других с целью помочь или откорректировать их;

– помогает увидеть себя такими, какими нас видят другие, узнать, как нас воспринимают окружающие люди.

Необходимо отличать интерпретацию от обратной связи.

«Я думаю, что делаешь то-то и то-то» – интерпретация «Ты в этом эпизоде такая-то» – интерпретация

«Когда ты делал (говорил) то-то, я чувствовал» – обратная связь.

Механизм и функции обратной связи.

*Правила обратной связи:*

1. Обратная связь должна носить описательный, а не оценочный характер. Оценочная обратная связь усиливает защитные механизмы.

2. Она должна быть скорее специфической, чем общей.

3. Обратная связь должна учитывать потребности того, кто её дает, а также потребность кому она предназначена. Если она служит исключительно потребностям дающего участника группы, то бывает деструктивной. Дающий обратную связь участник должен интересоваться тем, насколько предоставляемая информация может помочь получателю узнать что-либо о себе, и насколько он своей информацией может помочь облегчить процесс изменения поведения другого.

4. Обратная связь должна относиться к такому поведению, которое получатель может изменить. Она болезненна, если относится к чему-то такому, на что её получатель не может повлиять (имя, возраст, его прошлое, физическое «Я»).

5. Обратная связь должна быть своевременной, тогда она полезна. Она должна относиться к поведению, которое имело место в данный момент. Важно, чтобы обратная связь давалась, пока вызвавшее ее поведение еще имеет место, а не тогда, когда все уже в прошлом и содержащаяся в обратной связи информация уже не актуальна.

6. Обратная связь приносит больше пользы, когда обращаются за ней, чем когда её навязывают.

7. При передаче обратной связи следует избегать укоризненных жестов, родительской позиции.

8. Ответ на языке «Я-сообщений»: «Я думаю, что», «Мне кажется...», «У меня такое ощущение...». Гораздо хуже «Вы-сообщения» – в них часто содержится неконструктивный элемент оценки другого человека, что может быстро привести к конфронтации. «Вы-сообщения» создают впечатления правоты одного и неправоты другого человека. Тем способом, которым их обычно произносят, легко можно вызвать раздражение оппонента, побудив его к защитной реакции.

Рассмотрим как обвинительные «Вы-сообщения» можно превратить в более мягкие и эффективные «Я-сообщения».

«Вы-сообщения». «Если что-то необходимо сделать Вы не звоните мне до последней минуты».

«Я-сообщения». «Когда Вы в последнюю минуту звоните мне и просите составить планы, я не всегда бываю свободен для работы с Вами, хотя я готов сделать все, что могу. Иногда мне бывает обидно, что Вы не звоните мне так долго. Я был бы Вам весьма признателен, если бы в будущем Вы предупреждали меня чуть раньше».

«Вы-сообщения». «Вы никогда не делаете то, что хочу я, Вы всегда поступаете по-своему усмотрению»

«Я-сообщения». Когда Вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, я чувствую обиду, и мне кажется, что Вас не интересует моя точка зрения. Мне бы хотелось, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы, чтобы были учтены желания обоих».

*Расчлененная на элементы модель «Я-сообщения».* «Когда Вы (необвинительное описание поведения, поступка другого человека), я чувствую (ваши ощущения или эмоции в связи с этим поведением), потому что (почему это поведение составляет для вас проблему или как оно действует на вас), и я хотел бы (описание вашего желания).

Хотя обратная связь естественным образом возникает при любых взаимоотношениях, в тренинговых группах умение обеспечивать эффективную обратную связь целенаправленно развивается.

Процесс развития обратной связи между каждым из членов группы и всей группой связан с наиболее глубокими переживаниями участников. В атмосфере взаимного участия и доверия обратная связь позволяет каждому следить за своим поведением и корректировать его так, чтобы оно было более эффективным.

Реакции со стороны лишь одного человека может быть недостаточно, чтобы вызвавшее ее поведение было пересмотрено. Когда обратную связь дают несколько членов группы, она действует сильнее и обычно бывает более обоснованной. Обратная связь наиболее полезна, когда она достаточно репрезентативна, то есть отражает мнение большинства членов группы.

Ресурсом в работе ведущих тренинговых групп являются правила, разработанные и принятые Ассоциацией Консультирования в форме документа «Кодекс этики и практики обучающих тренеров».

Схематически ценности и основные правила представлены на рисунке 3.

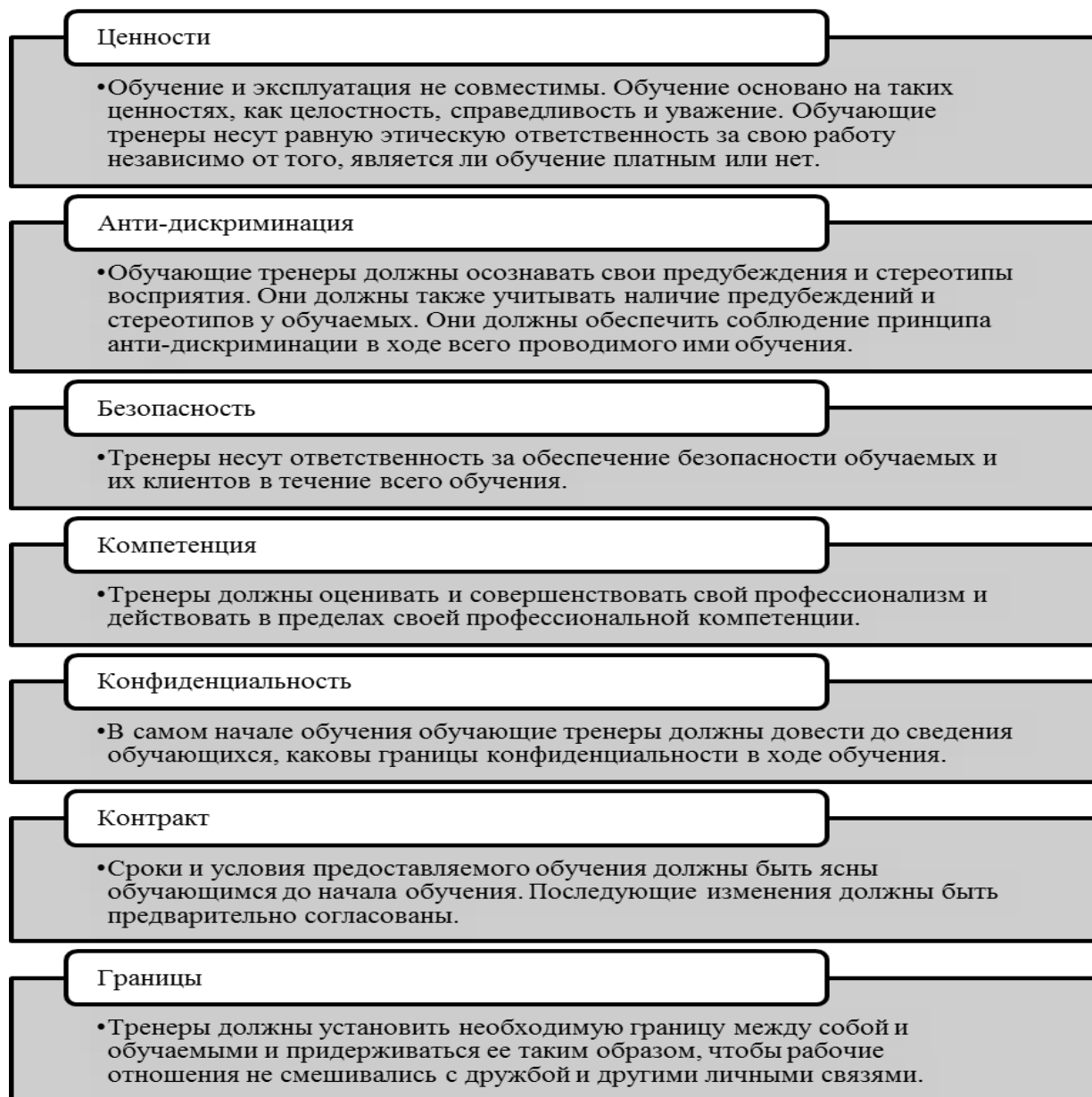


Рисунок 3 – Нормы и правила кодекса этики и практики обучающих тренеров

*Диаграмма Джогари как метод самопознания.* Процесс самопознания тесно связан с процессом самораскрытия. Процесс выдачи и получения обратной связи во взаимодействии с другими людьми можно

продемонстрировать при помощи модели, которую предложили американские психологи Лафт Джозеф и Гарри Инграм.

Для описания этой модели используется диаграмма «окно Джогари».

В предложенной диаграмме авторы выделяют 4 зоны, которые различаются по характеристикам содержащейся в них информации:

1. Открытая зона.
2. Слепая зона.
3. Скрытая зона.
4. Неизвестная зона.



Рисунок 4 – Диаграмма «окно Джогари».

*Открытая зона.* Содержит поведение, чувства, мысли, которые известны и самому человеку и окружающим. Данные этой зоны проявляются в ходе свободного и открытого обмена личностной информацией между индивидуумом и другими людьми. «Открытая зона» увеличивается по мере упрочения доверия между людьми.

*Слепая зона.* Содержит информацию о самом человеке, которая имеется у других людей, но неизвестна ему самому. Состоит из того, что видят другие в человеке, он сам не замечает, а окружающие считают неуместным говорить ему об этом. Это может быть отталкивающая манера общения, повышенная агрессивность, навязчивость, выскочка и др. Например, привычка перебивать других на полуслове. В ходе взаимодействия между людьми многие проявления внешней активности, а также личностные особенности человека фиксируются окружающими, на их основе складывается мнение о нем. При этом сама личность может не обращать внимание на свои особенности, или не осознавать

их.

*Скрытая зона.* Содержит информацию и сведения о себе, которые известны самой личности, но неизвестны другим. Содержит то, что осознает субъект, но не осознают остальные. Это может быть сфера нерешенных проблем, неблагоприятных поступков, интимных моментов в жизни. По тем или иным причинам человек скрывает эти данные от окружающих. Например, из-за боязни потерять уважение окружающих, из-за страха, что, узнав его реальные чувства, окружающие могут изменить своё отношение к нему. Но тем не менее есть нечто, чем человек бы хотел поделиться с окружающими, выслушать их мнение. В группе такими слушателями становятся участники группы.

*Неизвестная зона.* Содержит информацию, которая не известна о личности ни ей самой, ни другим. Например, это еще не проявившиеся способности, а также потенциальные возможности развития.

Для улучшения коммуникации и самопознания в ходе тренинга «открытая зона» должна быть, как можно больше расширена. Чем больше степень самораскрытия, выдачи информации о себе, тем ниже горизонтальная линия. Чем больше информации личность получает о себе от других, тем дальше вправо отодвигается вертикальная линия, и тем самым увеличивается «открытая зона». «Слепая зона» уменьшается благодаря принятию обратной связи от других. Благодаря самораскрытию уменьшается «скрытая зона».

Таким образом, цель обратной связи – переместить информацию из 2-ой и 3-ей зоны в 1-ую зону, где она становится доступной самой личности и окружающим. В процессе выдачи и получения обратной связи может происходить переход информации из 4-ой в 1-ую зону. Неожиданно для себя личность может воспринять новые данные, увидеть новые связи между тем, что происходит с ним в данный момент и какими-то предыдущими событиями. Такая форма усвоения информации называется озарение или инсайт.

*Проблемы реализации «Окна Джогари».*

Проблемы реализации данного метода может принимать 4 крайних варианта поведения с точки зрения получения и выдачи обратной связи.

1. Большая «Открытая зона» – это идеальное окно, которое предполагает, что поведение индивида открытое и прямое. Преимущество открытого поведения – большая часть чувств и мнений человека понятна окружающим, он вызывает больше доверия окружающих и располагает к общению. Это идеальный вариант, к которому стоит стремиться, но, однако, и который довольно трудный для достижения.

2. Большая «Скрытая зона» описывает «интервьюера», человека, который запрашивает информацию о себе, но сам добровольно её не дает. Такие люди часто вызывают у других чувство недоверия и раздражения.

3. Большая «Слепая зона» – личность дает обратную связь и информации о себе, но не может или не хочет принимать обратную связь от других. Такой человек часто критикует других, но по разным причинам он плохой слушатель. Или он может отвечать на обратную связь, выдаваемую ему таким образом, что другие будут неохотно продолжать давать ему её. Результатом такой односторонней коммуникации является то, что индивид ведет себя

неэффективно.

4. Большая «Неизвестная зона» представляет человека, который много не знает о себе, и которого не знают другие.

*Процесс самораскрытия.* «Окно Джогари» показывает, что располагающая к открытому общению атмосфера увеличивает потенциал группы и личности, способствует решению проблем, и что один из способов расширения сферы общения состоит в расширении «открытой зоны». Когда члены группы только начинают встречаться, «открытая зона» маленькая и неглубокая. По мере развития отношений взаимопомощи общение становится более близким, и у людей появляется больше возможностей оставаться собой при контактах с другими. Допустимая в группе степень самораскрытия зависит от достигнутого в группе уровня взаимного доверия.

Уровень доверия является решающим фактором в любой обучающей среде. Страх вызывает защитные реакции и заводит в тупик развитие всякой социальной системы, как семьи, так и любого более крупного сообщества. Защитные реакции преобладают в группе, когда ее члены обеспокоены вопросами формального членства в ней, и возможностью быть принятыми или отвергнутыми ею. Если сложившаяся в группе обстановка не располагает к взаимной поддержке, способность участников понимать мотивы поведения, ценностные установки и чувства друг друга уменьшаются. В таких случаях за вежливыми выражениями лиц часто кроются стремление к жесткому распределению ролей, осторожность в принятии решений, склонность проявлять зависимость в поведении и критиковать зависимое поведение других. На ранних стадиях развития группы, до создания в ней атмосферы психологической безопасности, для членов группы характерно стремление защищать образ собственного «Я», избегать конфликтов и открытого выражения чувств, искать одобрения у других, а также давать другим советы и принимать за них решения. Джибб выделяет два способа создания в группе атмосферы взаимной поддержки и доверия: 1) замена оценочных суждений чисто описательными и 2) переориентация с взаимного контроля на совместное решение проблем.

Процесс развития обратной связи между каждым из членов группы и всей группой, возможно, связан с наиболее глубокими переживаниями участников. В атмосфере взаимного участия и доверия обратная связь позволяет каждому следить за своим поведением и корректировать его так, чтобы оно было более эффективным.

### **Тема 11. Практикум-исследование: создание атмосферы контакта через трансляцию своих эмоций; стимулирование раскрытия клиента через эффективное слушание и отказ от привнесения собственного мнения**

Скрытое наблюдение как метод хорошо тем, что позволяет выявить неявные аспекты человеческого поведения (мотивы, побуждения, установки и пр.). Далек не каждый человек моментально открывается и идет на контакт – особенно, если дело касается группы незнакомых ему людей. Из этого следует,



что велика вероятность проявления социально желательного поведения и «игра» определенной роли. Именно наблюдение за группой помогает выявить «настоящих» людей. Это, в свою очередь, позволит грамотно подобрать способы и средства воздействия на каждого члена группы, чтобы помочь ему ощутить себя в безопасности, начать доверять тренеру и группе, а также захотеть делиться чем-то важным для решения проблемы.

С другой стороны, само скрытое наблюдение помогает и тренеру. Именно оно стимулирует тренера рефлексировать, задумываться над своими реакциями, а также анализировать причинно-следственные связи своих подопечных. В конечном итоге, полученные знания могут улучшить его дальнейшую работу, а также помочь развить тренерские умения, превратить их в доведенные до совершенства паттерны поведения, т.е. навыки.

*Изменение самовосприятия и восприятия другого лица в ходе группового процесса.* В процессе своего развития тренинговая группа проходит ряд последовательных стадий, которые затрагивают не только процесс поведения её членов, но и их восприятие участников тренинга (в т.ч. и самого себя).

*Стадия 1.* Ориентация характеризуется обменом между участниками личных ожиданий того, что будет происходить в группе, основанных на индивидуальном опыте. В результате образуется «оптическое стекло», через которое участник воспринимает происходящее.

*Стадия 2.* Конфронтация и конфликт. После того как создано безопасное пространство и доверительные отношения, распределены социальные роли участники могут позволить себе больше свободы и разнообразных экспериментов. Претендуя на сферу влияния, они могут открыто полемизировать друг с другом, обсуждать квалификацию и потенциал отдельных членов группы, возражать ведущему и конфликтовать с ним. При условии качественного прохождения участниками первой и второй стадии начинается продуктивная работа группы на последующих двух стадиях.

*Стадия 3.* Согласие, сотрудничество и компромисс. В ходе обсуждения проблем личное мнение участниками высказывается касательно предмета проблемы, а не личности участника ее озвучившего. При несогласии с позициями «оппонентов», «впадание» в агрессивность не ярко выражено, а чувства выражаются на новом уровне. В тренинговой группе ощущается больше взаимоуважения и принятия друг друга. Происходит ослабление напряжения и формируется принадлежность к группе. Участие в тренинге начинает приносить удовольствие. Приходит понимание и осознание собственных потерь от чрезмерно конкурентного поведения.

*Стадия 4.* Интеграция личных потребностей и требований группы. Завершающая стадия характеризуется снижением групповой динамики, поиском и выработкой участниками группы новых инструментов для эффективной работы. Например, ввод ограничений, новых стандартов, границ и правил, обеспечивающих рациональность и продуктивность подходов. Участники рассматриваются как носители определенных ролей. Группа в достаточной степени удовлетворяет социально-психологические потребности своих членов.

### ***Тренинг «Эмоциональное лидерство».***

Истинный лидер харизматичен, энергичен, ярок, обаятелен, компетентен, гибок, надежен. Он способен находить подход к людям и оказывать влияние на их эмоциональную сферу. Таких уникальных личностей, умеющих зажигать, поощрять творчество и вдохновлять своих подчиненных, психологи называют эмоциональными лидерами.

Чтобы формировать свой эмоциональный интеллект, лидеры должны уважать подчиненных, понимать и принимать ценности всего коллектива, развивать аналитические способности и интуицию, учиться слушать и слышать.

Таким образом, на человека огромное влияние оказывают его эмоции и чувства, даже если он пытается их игнорировать или не осознает. И поэтому понимание эмоций и чувств, – своих собственных и чужих, и умение влиять на эмоции и чувства – это те четыре ключа, которые откроют двери к управлению отношениями.

*Целевая группа.* Тренинг рассчитан на топ-менеджеров коммерческих компаний, руководителей среднего и высшего звена.

*Ожидаемые эффекты.* В ходе тренинга после проведенных деловых игр и упражнений, внимание участников будет обращать на анализ собственных моделей поведения, связанных с навыками управления своими эмоциями и эмоциями собеседника в процессе взаимодействия, собственных способностей выстраивать конструктивную коммуникацию, управлять морально-психологическим климатом в коллективе.

*Цель тренинга* – сформировать и усилить качества эмоционального лидерства: расширить практические навыки по управлению собственными эмоциями и эмоциями других людей.

#### *Задачи тренинга:*

1. Подчеркнуть значимость эмоционального интеллекта в достижении цели взаимодействия с другими людьми;
2. Развить умение «читать» эмоции другого человека и правильно их интерпретировать;
3. Приобрести навыки управления эмоциями другого человека, освоить техники влияния на эмоциональные состояния оппонента;
4. Помочь участникам определить свои стереотипы эмоционального поведения, обозначить пути к их преодолению;
5. Обозначить способы саморегуляции эмоциональных состояний;
6. Определить шаги эмоционального интеллекта участниками.

Методы обучения: интерактивные лекции, практические упражнения в парах и малых группах, ролевые игры, разбор практических ситуаций и групповые дискуссии

Продолжительность – 3 недели. Тренинг рассчитан на 12 часов (6 тренинговых занятий по 2 часа).

График проведения занятий: два раза в неделю (вторник, четверг).

Основная форма текущего контроля: рефлексия субъективных состояний, проверка домашнего задания.

## *ТРЕНИНГОВАЯ ПРОГРАММА.*

День 1. Рациональное и эмоциональное лидерство.

- Составляющие лидерства: видение, вдохновение, движущая сила.
- Лидерская Я-концепция.
- Обязательные лидерские качества.
- Эмоциональные компетенции лидера.
- Компоненты эмоционального интеллекта и их взаимосвязь

День 2. Пойми другого.

- Ошибки восприятия других людей.
- Основные предрассудки, заблуждения и предубеждения в мире эмоций.
- Как распознать переживания других людей.
- Что мешает быть искренним?
- Эмоции женщин и эмоции мужчин – гендерные различия.

День 3. Управляй другими.

- Модель эмоционального влияния: эмоциональные послания и ответные реакции.
- Позитивные и негативные эмоциональные манипуляции.
- Техники активного слушания.
- Техники задавания вопросов.

День 4. Пойми себя.

- Осознание собственных эмоций.
- Влияние эмоций на жизнь, на принятие решений.
- Рациональные и иррациональные убеждения.
- Что есть эмоции, как их принять в себе.

День 5. Управляй собой.

- Инструменты осознания собственных эмоций.
- Контроль своих эмоций (раздражения, гнева, уныния, подавленности, растерянности и др.).
- Последствия подавления эмоций. Возможности снижения интенсивности негативных переживаний.
- Основные подходы к саморегуляции эмоциональных состояний.
- Телесные и ментальные техники управления эмоциональным состоянием.

День 6. Интеграция.

- Взаимосвязь эмоционального интеллекта и личной эффективности.
- Параметры эмоционального интеллекта.
- Эмоциональная мобилизация в сложных ситуациях.

Эмоциональное лидерство – новейшая модель менеджмента, которая позволяет руководителю более эффективно воздействовать на подчинённых для организации слаженной и продуктивной работы. Стоит отметить, что лишь немногие руководители владеют этим инструментом на высоком уровне и могут использовать его в своей работе. Однако ему можно обучиться. Основным инструментом, который должен освоить эмоциональный лидер – это свои собственные эмоции. Они заразительны, поэтому истинному лидеру следует научиться сдерживать вызывающие упадок отрицательные настроения,

а культивировать зажигательные, оптимистические эмоции, порождающие нужный настрой. Помимо этого, эмоциональному лидеру следует совершенствовать свой самоконтроль, волевые и адаптационные качества, инициативность, оптимизм, уверенность в себе, эмпатию, умение работать в команде и разрешать конфликты.

## **Тема 12. Практикум-самоанализ: выявление типов сложных для себя участников тренинга и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом**

В настоящее время тренинг очень активно используется как метод борьбы со стереотипами. Тренинг – это совокупность психотерапевтических, психокоррекционных и обучающих методов, направленных на развитие навыков самопознания и саморегуляции, обучения и межперсонального взаимодействия, коммуникативных и профессиональных умений, что позволяет считать его эффективным.

В «идеальной модели» тренингового занятия на тему «стереотипы и пути их преодоления» в первую очередь должны быть соблюдены следующие правила:

1. *Единая форма обращения друг к другу на “ты” (по имени).* Для создания климата доверия в группе, предложить обращаться друг к другу на “ты”, включая тренера. Это психологически уравнивает всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, социального положения, жизненного опыта, и способствует раскрепощению участников тренинга.

2. *Общение по принципу “здесь и теперь”.* Во время тренинга все говорят только о том, что волнует их именно сейчас, и обсуждают то, что происходит с ними в группе.

3. *Конфиденциальность всего происходящего.* Все, что происходит во время тренинга, ни под каким предлогом не разглашается и не обсуждается вне тренинга. Это поможет участникам тренинга быть искренними и чувствовать себя свободно. Благодаря этому правилу, участники смогут доверять друг другу и группе в целом.

4. *Персонификация высказываний.* Безличные слова и выражения типа “Большинство людей считают, что...”, “Некоторые из нас думают...” заменяем на “Я считаю, что...”, “Я думаю...” учимся, говорить только от своего имени и только лично кому-то.

5. *Искренность в общении.* Во время тренинга говорить только то, что думаешь и чувствуешь, т.е. искренность должна заменить тактичное поведение.

6. *Уважение к говорящему.* Когда кто-то говорит, то мы его внимательно слушаем и не перебиваем, давая возможность высказаться. И лишь после того, как он закончит говорить, задаем свои вопросы или высказываем свою точку зрения.

7. *“Не опаздывать!”.* Во время занятий создается некоторое энергетическое пространство, которое надо беречь. Поэтому тренинги проводятся в изолированном помещении. Опаздывающие или попусту болтающие участники “разряжают” его.

Необходимо объяснить участникам все эти правила, дать ответы на все возникающие вопросы. Если со стороны членов группы нет возражений, то правила считаются принятыми группой и являются законом для всех, в том числе для ведущего. Ведущий должен следить, чтобы эти правила никем не нарушались. Если же какое-то правило все-таки было нарушено, то нужно напомнить о нем участникам группы еще раз. Только при соблюдении всех правил, можно говорить об эффективности тренингового занятия.

В продуктивном тренинге на тему «стереотипы и пути их преодоления» важно, чтобы состав группы был постоянным. Чаще состав группы полностью сохраняется; иногда постоянным остается костяк группы, в который возможны разовые «вливания» отдельных участников.

Так же, тренер должен быть компетентен в своей деятельности, ведь тренера могут быть различные позиции: он может выступать в качестве руководителя, ведущего, фасилитатора и т.д.; но выбранная им роль должна соответствовать концепции тренинга и осознаваться самим тренером.

Тренинг всегда должен преследовать четко поставленную цель и задачи. Четкая пространственно-временная организация тренинга определяет ключевую роль в тренинге. Тренинг проводится в изолированном помещении, приспособленном для того, чтобы участники могли свободно сидеть в общем кругу, работать в более мелких группах и выполнять двигательные упражнения. Время проведения тренинга должно быть четко обозначено. Использование активных методов работы. В начале тренинга инициатива в применении отдельных методов исходит от тренера, а потом, в случае удачной работы, она все больше переходит к самим участникам. Активность может выражаться в действии, но, даже если в каких-то упражнениях отдельные члены группы не участвуют, каждый из них по завершении процесса рассказывает о своих чувствах или мыслях. В «нежестких» тренингах существует возможность от молчаться, но ведущий в самом начале работы предупреждает, что ценой этого будет крайне низкий эффект от воздействия группы.

Тренинг должен быть ориентирован на внутригрупповые процессы. Участники тренинговой группы не просто обучаются чему-либо, они проживают целую микро-жизнь, достижения которой они могут потом использовать за пределами группы. Ориентации на внутригрупповые процессы способствует соблюдение правила «Здесь и теперь».

В тренинговом занятии «Стереотипы и пути их преодоления», обратная связь является очень действенным способом помощи участнику в самопознании. В реальной жизни, давая обратную связь, люди, как правило, либо сглаживают свои мысли и чувства до неузнаваемости, либо критикуют так, что это вызывает потребность защититься, а не совершенствоваться. Поэтому часто человеку трудно создать адекватное представление о том, как он выглядит в глазах окружающих.

*Определению двух сторон в изучаемом феномене.*

Стереотип – относительно устойчивый и упрощенный, зачастую ложный, образ социальной группы, человека, события или явления.

Функции стереотипов можно условно подразделить на «положительные» и «отрицательные». Основным положительным аспектом стереотипа является экономия мыслительной деятельности человека. Человек, за свою короткую жизнь не может знать все обо всем, но на основе опыта других может иметь представление о многих вещах, даже если они не имеют отношения к его реальности. Отрицательный аспект сводится к тому, что личный опыт (даже однократный) подтверждающий верность того или иного стереотипа закрепляется в подсознании и мешает воспринимать людей, явления по-другому. Стереотипы и предрассудки мешают видеть за «заезженными» штампами и клише реальных конкретных людей, и понимать те или иные человеческие поступки в контексте реальности. Прошлый опыт, не всегда срабатывает в новой ситуации.

Отказ от стереотипного мышления, предполагает работу над собой: смена привычного взгляда на мир; отказ от поспешных суждений; открытость восприятия явления целиком; подвергание шаблонов критике: «это действительно так?».

Собственно тренинговое занятие «Стереотипы и пути их решения» посвящено рассмотрению стереотипов как проблемы, которые часто создают барьеры во взаимодействии с социумом и межличностном общении.

*Технология выявления типов сложных для себя участников тренинга и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом. Личностные ресурсы и ограничения в тренинговой работе с различными категориями населения.*

Любой тренер или специалист когда-либо сталкивался со сложными участниками или клиентами. Обычно, для выявления типов сложных для себя участников тренинга и клиентов, надо определиться с какой категорией вам интереснее и комфортнее работать (дети, взрослые, инвалиды и т.д.). Но выбор не всегда предоставляется. Поэтому, к сложным участникам и клиентам относятся те люди, которые, так или иначе, препятствуют эффективной работе группы или выражают свое сопротивление, активно или пассивно. Эти участники более всего пугают начинающих специалистов и на первых порах могут провоцировать неприятные или даже стрессовые ситуации. Однако же, с течением времени, с опытом и постоянной практикой тренер/работник приобретает навыки работы даже со специфичными участниками/клиентами.

Первое, с чего стоит начать обсуждение – это причины «сложного» поведения участников и клиентов. Нужно понять, что подталкивает вашего трудного участника/клиента к его поведению и, исходя из причины, принимать соответствующие меры. Причины могут быть внутренние (особенности характера, жизненного опыта) и внешние (условия, качество проведение).

*Внешние причины.*

Неуверенность тренера/специалиста. Это самая первая и основная причина. Интересный факт – всех самых сложных участников/работников вы встречаете тогда, когда вы их боитесь. Когда специалист компетентен и уверен в себе, он замечает, что по какой-то необъяснимой причине, у него практически нет сложных участников/клиентов. На самом деле очень часто тренер или

специалист сам провоцирует участников или клиентов своей неуверенной манерой поведения.

**Самоуверенность.** Высокомерное поведение тренера/специалиста также очень часто провоцирует сопротивление участников/клиентов. При этом это может быть не открытая конфронтация, а пассивное выражение своего нежелания работать: скука, пассивность, нежелание выполнять задание. Поэтому тренер/специалист всегда должен находить ту золотую середину, когда он уверен в себе, однако же, уважительно относится к своей группе.

**Неправильная подача материала.** Под словом «неправильная» я имею в виду ряд возможных ошибок тренера и специалиста: слишком много теории, чрезмерная сложность подачи (научные термины), примитивность материала, скучность изложения и т.п. Крайне важно, чтобы наполнение тренинга или ваша речь (то, что вы хотите сказать клиенту) было адекватно уровню группы и было максимально практичным, чтобы клиент понимал вас, а вы его.

*Внутренние причины.*

**Антипатия к тренеру/специалисту.** Даже если тренер/специалист ведет себя корректно, участнику может казаться, что вы недостаточно квалифицированы или практичны: это может быть обусловлено разницей в возрасте, опыте работы, должности и т.д. Как правило, сопротивление, вызванное этой причиной, быстро уходит в процессе общения, когда участник или клиент убеждается в компетентности специалиста или тренера.

**Низкая мотивация.** Это та ситуация, когда участник или клиент не считает обучение необходимым. От них можно часто слышать фразы «зачем мы вообще пришли», «а можно уйти пораньше», «зачем вы нам это рассказываете», «у нас такое не спрашивают» и т.д. В данном случае стоит обратить внимание на разъяснение практической пользы от обучения и уделить больше времени на проблематизацию участников и клиентов (упражнения, которые показывают, что участники/клиенты недостаточно компетентны в некоторых сферах). То есть, ваша задача заключается в том, чтобы показать участникам/клиентам, что у них есть зоны роста и сегодня вы будете им полезны.

**Тревога.** Очень часто участникам/клиентам кажется, что их пытаются в чем-либо обвинить, либо ухудшить условия работы/их состояния, либо показать им какие они «плохие», то есть некомпетентные или непрофессиональные. Это случается тогда, когда участникам/клиентам изначально дали неправильную установку перед обучением, и они воспринимают его не как возможность развития, а как наказание. Участник могут быть настроены агрессивно («ну что вы тут расскажете», «вы не знаете, как мы работаем») либо часто отвлекаться на жалобы и оправдания. В этом случае стоит уделить внимание установлению контакта с аудиторией и сбору ожиданий. Необходимо дать понять, что вам интересно мнение участников/клиентов и вы готовы к сотрудничеству с ними.

**Утомление.** Часто тренинги/работа с клиентом связаны с перегрузкой участников/клиентов, когда они просто не могут осознать и понять все объем информации. Кроме того, одни участники/клиенты могут утомляться быстрее, чем другие и иметь более низкий темп работы. Участники/клиенты могут

становиться пассивными, отказываться от выполнения заданий или открыто заявлять о своем нежелании продолжать работу. В данном случае стоит изначально оценить объем информации и убедиться в том, что он будет доступен большинству участников. Если на каком-либо тренинге у вас постоянно идет сопротивление из-за усталости, вам стоит сократить его объем либо разбить его на 2 дня, упростить упражнения, увеличить количество перерывов.

Низкий культурный уровень. Это могут быть участники, которые перебивают, разговаривают по телефону, грубо выражаются, опаздывают и в целом ведут себя вызывающе. В данном случае ваше спасение кроется в правилах тренинга. Всегда заранее оговаривайте правила тренинга и призывайте участников строго следовать им. Это особенно важно при работе с новой аудиторией, участники которой вам незнакомы.

Выше были разобраны общие причины, которые провоцируют появление сложных участников/клиентов и стратегию работы с ними.

Рассмотрим конкретные типы сложных участников/клиентов и особенности работы с каждым из них в отдельности.

#### *Типы сложных участников/клиентов.*

1. Чрезмерно общительный. Это те участники и клиенты, которые постоянно отходят от темы, рассказывают бесконечные (порой очень интересные) истории, задают множество вопросов, которые не имеют практического значения и в целом стараются перетянуть на себя внимание аудитории. Ситуация усугубляется тем, что эти участники/клиенты часто очень доброжелательны и вам просто неудобно его обрывать. Однако же вам стоит сразу же выстроить отношения в правильном формате, иначе он «съест» массу вашего времени. Призывайте участников/клиентов соблюдать правила и не отвлекаться на посторонние или малозначимые темы.

2. Лидер/Эксперт. Это участник/клиент, который стремится показать свое превосходство, как перед вами, так и перед другими участникам группы. Здесь важно понять, действительно ли он эксперт, либо его знания поверхностны. Если мы убеждаемся, что он отлично разбирается в данной сфере, мы можем позволить ему играть свою роль и дополнять тренинг интересными подробностями. Однако, в любом случае, мы оставляем лидерство за собой и держим некоторые границы, не давая участнику сломать структуру тренинга. Если же вы понимаете, что участник/клиент экспертом не является, вы можете, как дать ему это понять (задавая вопросы, которые покажут его недостаточную компетентность), так и просто ограничить его высказывания, отдавая слово другим участникам.

3. Пассивный. Всегда есть те участники, которые садятся на самый дальний стул или последний ряд, смотрят в окно и не выражают желания работать. В данном случае вам нужно убедиться в том, что участник здоров и хорошо себя чувствует (это можно сделать на перерыве, например) и применять методы вовлечения. Задайте ему вопросы, спрашивайте его мнение, делайте его капитаном команды. Кроме того, имейте в виду, что часть участников могут быть интровертами и чувствовать себя некомфортно в группе. В работе с



такими людьми вы можете периодически убеждаться в том, что они все понимают, однако задействовать их в меньшей степени.

4. Спорщики. Есть ряд участников, которые постоянно оспаривают ваши доводы и стремятся во что бы то ни стало доказать свою правоту. Что характерно, часто споры касаются несущественных вопросов, которые не являются важными и в целом они утомляют аудиторию. Есть несколько способов работы с такими участниками: есть заданный им вопрос важный, вы можете вовлечь остальную аудиторию для ответа на его вопрос. Так он получит развернутый ответ, и ваша аудитория повторит материал. Если вопрос не важный, или их слишком много, важно не увлекаться полемикой, и предложить отложить вопрос на перерыв. Также важно напомнить о правиле экономии времени на тренинге.

5. Нарушающий дисциплину. Есть участники/клиенты, которые постоянно опаздывают, отвечают на звонки или перебивают остальных участников. В данном случае вам поможет строгое следование правилам тренинга и выполнение всех наказаний. Если обещали закрыть дверь после перерыва и никого не пускать – значить, надо это сделать. Если вы договорились, что за использование телефона участник должен, например, читать стихи, значит, после следующего перерыва он должен сделать это. Кроме того, вы сами должны выражать свое неодобрение такого поведения, акцентируя внимание на том, что оно снижает эффективность тренинга.

Разобрав основные причины сопротивления группы и типы сложных участников/клиентов, можно сказать, что комфортную и продуктивную работу обеспечивают уверенность специалиста в себе и его уважение к группе в целом и к каждому участнику, тщательная подготовка тренинга и релевантность информации, а также грамотное применение способов удержания внимания аудитории.

Все люди разные, но в процессе работы выясняется, что всем нам присуще соответствовать некоторым стереотипам поведения.

Стереотип поведения №1 «Прагматик» – открыто высказывает своё недовольство и побуждает специалиста давать громкие обещания: сделать что-то в точно указанный клиентом срок.

Лучше всего быть таким же открытым, как сам прагматик, и признать, что у вас есть некоторые трудности. Это избавит вас от будущих проблем, которые наверняка возникнут, если вы дадите обещания, выполнить которые не сможете.

Стереотип поведения №2 «Консерватор» – «привыкает» работать с одним и тем же специалистом и не желает ничего менять.

Такого потенциального клиента довольно непросто «перетянуть на свою сторону». Но это можно сделать, предложив ему свои услуги, ни к чему не обязывая, создавая лучшие условия. Важно подчеркнуть, как вы сами цените постоянство и длительное сотрудничество.

Стереотип поведения №3 «Доброжелатель» – любит поговорить, не особо ценит время, просит рассказать о чём-то, но постоянно перебивает.

С такими людьми лучше вести себя так же, как они: выказывать дружелюбие, улыбаться и поддерживать беседу, но напоминать ценность времени.

Стереотип поведения №4 «Агрессивный нытик» – всё время жалуется на условия, создаваемые для него. Открыто выражает негатив, стараясь вызвать у вас чувство вины.

Лучше всего реагировать на его выпады спокойно. Скорее всего, он делает это осознанно, и обычно его тактика приносит плоды: он добивается лучших условий, лучших цен и лучшего отношения. Не поддавайтесь на его провокацию, лучше предложите ему конструктивное сотрудничество.

Стереотип поведения №5 «Бывалый» – знает всё о вашей работе лучше вас. По крайней мере, он сам так думает. Он приводит аргументы и доказательства, апеллирует фактами и в большинстве случаев сомневается в ваших словах.

Чтобы хоть как-то повлиять на стереотип бывалого, нужно самому быть бывалым. Если вы новичок, он, скорее всего, будет манипулировать вами.

Стереотип поведения №6 «Клиент-друг» – может называть вас «братом» и вести себя так, словно вы каждый вечер после работы встречаетесь с ним в клубе. Он наверняка попросит скидку или другие привилегии, обосновывая это лишь своим панибратским отношением к вам.

Лучше всего будет попросить клиента, чтобы он придерживался корпоративной этики и напомнить, что у вас всё-таки деловые отношения, а не какие-то другие.

Стереотип поведения №7 «Нерешительный клиент» – всё время переспрашивает по нескольку раз и не высказывает собственного мнения. (задавайте ему больше вопросов и делайте больше выводов).

Стереотип поведения №8 «Нигилист» – ни с чем не соглашается, спорит и старается задеть за живое, он ни во что не верит и его нельзя убедить никакими доводами.

Используйте техники согласия, не позволяйте втянуть себя в спор. Просите у него совета и предлагайте принять самостоятельное решение.

Знание стереотипов поможет эффективно строить свою работу и обходиться без споров и каких-либо конфликтных ситуаций.

*В работе с социально уязвимыми категориями населения ведущему тренеру необходимо оценить свои личностные ресурсы сопоставив их с особенностями и качественными характеристиками участников тренинга.*

*Дети.* При работе с детьми, тренер должен обладать определенными навыками, знать возрастную психологию, что соответствует детям в данный период развития. Уметь завлечь ребенка и заинтересовать в занятии, в нужный момент поощрять (так как детям важно мнение взрослого). Нельзя давить, кричать или что-то заставлять сделать – это может привести к отказу ребенка участвовать в упражнениях и срыву занятия в целом. Дети обычно неусидчивые и требуют регулярной смены вида деятельности. Тренинговое занятие должно проходить в игровой форме, так как для детей обучение в процессе игры

является более естественным. В упражнениях должен использоваться стимульный материал.

*Подростки и молодежь.* При работе с подростками надо завоевать у них доверие и, чтобы они видели, что вы и друг и можете чему-то научить. Поэтому эффективной будет построение работы «на равных» (но не наравне!!!).

Информацию эффективнее преподносить с использованием интерактивных форм, использовать видеовставки, презентации и т.д. Учет важности для подросткового возраста потребности в общении, позволит тренер-ведущему создавая максимально психологически безопасные условия коммуникативного пространства, обеспечить получение жизненного опыта, в максимально сконцентрированном виде облегчая его осмысливание. В упражнениях должен использоваться стимульный материал.

*Инвалиды.* В тренинге они осваивают знания, навыки, стереотипы поведения, ценностные ориентации, обеспечивающие их полноценное участие в общепринятых формах социального взаимодействия. Работая с инвалидами, надо знать особенности ограничений участников тренинга, зону их ближайшего развития и возможностей. При подборе упражнений должны быть учтены возможности организации пространства при их выполнении.

*Пожилые.* Физическое старение вызывает у пожилых людей ухудшение самочувствия и, как следствие, снижение самооценки, усиливается чувство малоценности, недовольство собой. Человек переживает «кризис идентичности», для которого характерно чувство отставания от жизни, уменьшение способности радоваться и ощущать жизнь в полной мере. На этой почве возможно появление склонности к осознанному затворничеству, склонность к пессимизму и ипохондрии. Возрастные изменения в структуре головного мозга приводят к тому, что затормаживается мышление, появляются трудности в формулировании своих мыслей, ослабляется контроль над своими реакциями. Это проявляется в том, что пожилой человек может много говорить об одном и том же, отвлекаясь от главной темы, или вести себя излишне резко, проявляя невыдержанность. Поэтому, тренер должен четко знать информацию, которую дает и рассказывает, голос должен быть четким и понятным. Актуальными являются упражнения направленные на мелкую моторику и на логическое мышление.

## **РАЗДЕЛ IV. РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕНИНГОВЫХ ПРОГРАММ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

### **Тема 13. Реализация тренинговых программ в условиях учреждений образования**

*Особенности и содержание тренинговых программ в работе с несовершеннолетними и семьями группы социального риска.*

К семьям «группы риска» относят социально-дезадаптированные семьи. Для дезадаптированной семьи характерно нарушение ее основных функций, прежде всего воспитательных, что свидетельствует не только о

дисфункциональности семьи, но и создании в ней «благоприятных» условий для дезадаптации несовершеннолетнего, которые порой провоцирует его на совершение правонарушений. Социальная незрелость и профессиональная несостоятельность взрослых, невозможность полноценно воспитывать и содержать ребенка, приводят к тому, что дети из таких семей пополняют ряды детей, находящихся в социально опасном положении.

*Особенности тренинговых занятий в работе с несовершеннолетними и семьями группы социального риска.* Основными задачами и особенностью работы с такими семьями является коррекция стиля семейного воспитания и взаимоотношений родителей с детьми; формирование у участников осознание и принятие семьи как ценности.

Психологическая работа должна проводиться со всеми членами семьи и может предусматривать следующие направления:

- профилактика насилия в семье;
- педагогическое просвещение;
- изучение внутрисемейной среды, с учетом всех ее сторон семейного неблагополучия;
- построение положительных и доверительных отношений между психологом и родителями;
- осуществление индивидуального подхода и разработка индивидуальных методов воздействия на членов семьи;
- формирование мотивации родителей на изучение и решение проблем семьи;
- повышение стрессоустойчивости у родителей;
- проработка перенесенных стрессов, потерь, последствий насилия в семье;
- снижение агрессии и др.

Содержание тренинговых занятий в работе с несовершеннолетними и семьями группы социального риска будут направлены:

- адаптацию и социализацию семей;
- развитие коммуникативных навыков;
- формирование и коррекция правил и норм поведения;
- психокоррекцию;
- восстановление межличностных отношений в семье;
- психологическое просвещение;
- повышение социально-психологической компетентности;
- повышение мотивации к обучению;
- восстановление детско-родительских отношений;
- гармонизация эмоциональной сферы членов семьи;
- поведенческие проблемы членов семьи;
- коррекция социально нежелательных форм поведения;
- коррекция “семейного неблагополучия”, индивидуальная работа с “трудными немотивированными родителями”.

Главной целью *профилактического* тренинга с семьями группы социального риска является сохранение здоровья и улучшение качества жизни

людей; изменение в поведении.

ЗАДАЧИ профилактической работы:

- повышение уровня информированности о проблеме;
- изменение отношения участников к проблеме;
- выработка и развитие навыков сохранения здоровых отношений в семье;
- формирование мотивации к сохранению семьи;
- информирование семей о стилях воспитания, возрастных особенностях детей;
- информирование членов семьи о последствиях насилия в семье, агрессивного поведения и т.п. (для данных целей в тренинговых занятиях можно наглядно показать пример в видео или на конкретных персонажах).

Важно, чтобы в профилактическом тренинге члены семьи сами решали и понимали последствия их положения, видели свои ресурсы в решении проблем, а также и не забывали про трудности, с которыми живут сейчас. Задача тренера не навязывать информацию, а сделать так чтобы семья почувствовала в обсуждении и решении проблем. Очень важно показать семье, что у них есть достаточно ресурсов для решения многих проблем.

*Развивающее, формирующее* направление тренинговой работы с семьями социального риска включают в себя развитие знаний, умений, навыков и личностных качеств членов семьи.

В коррекционно-развивающем направлении тренер делает акцент на коррекции проблем семье. Коррекционные воздействия осуществляются в условиях создания ситуации успешной деятельности. С этой целью используется игровая деятельность, психодрама и другие методы. На данном этапе актуальна работа в сфере социально-нормативной структуры, посредством формирования и коррекции понимания правил и норм поведения, развитие коммуникативных навыков, повышение стрессоустойчивости у членов семьи.

Детско-родительские отношения. Существует авторитетное мнение, что стиль родительского взаимодействия произвольно "записывается" еще в дошкольном возрасте и, как правило, бессознательно. Сценарии поведения ребенка практически полностью формируются к 6-7 годам и потом, при необходимости, корректируются уже в индивидуальной психокоррекционной работе.

Став взрослым, человек воспроизводит эти сценарии как естественные. Таким образом, из поколения в поколение происходит социальное наследование стиля общения: большинство родителей воспитывают своих детей так, как их самих воспитывали в детстве.

Большая часть родителей, более или менее осознает, в чем именно заключается гармоничное воспитание. Что для сохранения психического, физического и эмоционального здоровья ребенка необходимо:

- понимать, принимать и безусловно любить ребенка;
- создать для ребенка атмосферу безопасности;
- слушать и слышать ребенка;
- поощрять выражение эмоционального мира ребенка;

- развить в отношениях основы сотрудничества;
- обеспечить ребенку возможность принимать на себя ответственность и развивать чувство контроля.

Но на практике родители часто испытывают трудности. Поэтому одним из существенных аспектов психологического просвещения родителей является ознакомление их со способами правильного, гармоничного общения с детьми (семинары, лекции, беседы и т. д.), применение полученных знаний на практике – тренинговые занятия, которые позволяют косвенно влиять на сферу детско-родительских отношений и формировать навыки эффективного взаимодействия родителей и детей.

Почему тренинги эффективнее теоретических бесед?

Разъяснительная теоретическая работа, проводимая педагогом–психологом, не всегда эффективно влияет на сферу детско-родительских отношений, т. к. общение людей друг с другом весьма сложный и тонкий процесс. Каждый из нас учится ему в ходе своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях. Тренинги же предоставляют возможность приобрести стойкий навык эффективного общения, научиться общению и взаимодействию различными способами.

В большинстве своем задания и игры тренингов по детско-родительским отношениям являются моделями жизненных ситуаций. У каждого участника тренинга есть возможность провести общение наиболее эффективным и приемлемым для него лично образом.

*Положительным в данных игровых ситуациях является следующее:*

- совершая ошибки, не чувствуется та ответственность, которая неизбежна в реальной жизни;
- из нескольких вариантов решения проблемы можно выбрать оптимальный (даже если он не был придуман самим участником) для переноса его в реальную жизнь;
- возможность переноса решений из игровой ситуации в жизненную;
- возможность творчества (так как есть время подумать, "переиграть").

В целом, целью тренингов по детско-родительским отношениям можно обозначить следующее: способствование улучшению детско-родительских отношений посредством развития коммуникативных особенностей общения родитель-ребенок и формирования навыков эффективного взаимодействия.

По окончании тренинга важно оценить его эффективность. Это значит, что нужно понять, достигнуты ли поставленные цели, проконтролировать качество проведения тренинга, рассчитать эффективность затрат на обучение и определить его практическую ценность – насколько успешно новые знания и навыки применяются. Чтобы тренинг прошел эффективно необходимо учитывать особенность контингентной группы, выделить ее особенности, говорить с членами семьи на « понятном языке» это значит, если у членов семьи нету высшего образования, они долгое время не работают, ведут ассоциальный образ жизни, то и общаться тренер должен без применения сложных терминов, постараться тщательно прорабатывать и объяснять цели занятий, но не стоит переходить на сквернословие и «уличный» лексикон.

На протяжении занятий уточнять у клиента правильно ли он понял слова и формулировки, спрашивать, что объяснить и по необходимости несколько раз повторить сказанное.

Очень важно установить доверительный контакт с семьёй и ее членами, не навязывать в прямой форме семье её обязанности, а суметь включить потенциал семьи в работу. Важно придерживаться принципа, что только члены семьи могут решить свои проблемы, а задача тренера научить и подтолкнуть их к изменениям.

Принципы построения профилактических программ для подростков и молодежи.

1. Профилактические тренинговые программы должны быть комплексными, что предполагает последовательную работу на разных уровнях решения проблемы. На каждом уровне в программу должны вовлекаться сами подростки и молодежь, ее ближайшее окружение.

2. Профилактические программы должны работать на опережение. Большой результативности они достигают при фокусировании значительных усилий на преломлении еще только зарождающихся негативных тенденций, а не на борьбе с их последствиями.

3. Каждое мероприятие, проводимое в рамках профилактических программ, должно быть своевременным. Эффективность мероприятия будет высокой, если оно приурочено к каким-либо определенным датам или значимым для данной группы молодежи событиям.

4. Все компоненты профилактических программ должны быть доступны для той группы молодежи, на которую программа рассчитана.

5. Все компоненты профилактических тренинговых программ должны дополнять друг друга.

Важным моментом тренинговой работы с несовершеннолетними является позиция самого ведущего-тренера, которая должна строиться на следующих установках:

- искренняя заинтересованность в ребенке и умение строить теплые доверительные отношения с ним;

- безоговорочное принятие ребенка таким, как он есть;

- создание ощущения безопасности, что способствует ощущению ребенка себя свободным в собственных исследованиях в возможности самовыражения;

- бережное отношение к чувствам ребенка и рефлексия их, что помогает ребенку принять собственные чувства и эмоции и прийти к пониманию реальности;

- искренняя вера в способность ребенка действовать ответственно, уважение его стремления решать личные проблемы и, предоставление ему возможность это делать;

- вера во внутреннюю устремленность ребенка, что позволяет ему лидировать во всех областях отношений. Тренер должен предоставлять ребенку возможность управлять ситуацией.

- тренер-ведущий подстраивается под ритм, задаваемый ребенком, и не пытается его ускорять.

Следовательно, необходимо помнить о том, что успешность тренинговой работы с несовершеннолетними группы риска взаимосвязана, с одной стороны, с профессиональной компетентностью и профессионализмом ведущего тренинга, а с другой – с его личностным потенциалом, сформированностью профессионально важных качеств и свойств, умением использовать личностные ресурсы в ходе решения тренинговых задач.

#### **Тема 14. Реализация тренинговых программ в условиях ТЦСОН**

Тренинговые занятия актуальны в социальной работе в условиях социальных служб. Например, на территории Территориальных центров социального обслуживания населения, а именно в отделениях социальной адаптации и реабилитации, дневного пребывания для инвалидов, дневного пребывания для граждан пожилого возраста.

*Особенности использования арт-терапевтических упражнений в тренинговой работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.*

Арт-терапия, принадлежащая к творческим методам и подходам, в социальной работе является одной из инновационных технологий, входящих в социальную терапию. Арт-терапия представляет собой совокупность психологических методов воздействия, применяемых в изобразительной деятельности человека и психотерапевтических отношений, используемых с целью психокоррекции, психопрофилактики, реабилитации и адаптации лиц с различными ограничениями здоровья, эмоциональными и психическими расстройствами. Уникальность арт-терапевтических методов состоит в том, что арт-терапевт работает с неосознаваемым материалом.

Арт-терапия эффективна при решении проблем в эмоциональной сфере, в активизации внутренних жизненных ресурсов, а также в психосоциальной работе с психосоматическими проблемами, в работе с людьми, которые в силу физических или психических особенностей своего состояния здоровья зачастую социально дезадаптированы, ограничены в социальных контактах. Творческий опыт, осознание себя, развитие новых навыков и умений позволяют им более активно и самостоятельно участвовать в жизни общества, расширяя диапазон социального и профессионального выбора.

Творческая деятельность играет важную роль в развитии воображения, интуиции, неосознаваемых компонентов умственной активности, а также потребности личности в самоактуализации, в раскрытии и расширении своих созидательных возможностей.

Возможности арт-терапии позволяют решить такие важные задачи, как формирование саморегуляции и контроля за своим поведением, умение сдерживать аффективные проявления, а также профилактика агрессивных действий и повышенной конфликтности, социокультурное и познавательное развитие инвалида.

Главной целью арт-терапевтической деятельности является достижение положительных изменений в психологической и социальной сфере лиц с ограниченными возможностями здоровья. Арт-терапия способствует снятию



напряжения, пробуждению внутренних жизненных сил, активизирует внутренние личностные ресурсы, облегчает социальную адаптацию, способствует формированию межличностных навыков. Творчество компенсирует утраченные возможности людей, пробуждает жизненную активность, помогает наладить внутреннюю связанность и общение с самим собой и в целом способствует нормализации жизни.

*Направления тренинговой работы и актуальная тематика.*

Форма организации занятий определяется характером нарушения в психическом развитии человека. Если проблема лежит в сфере эмоциональных отношений, наиболее предпочтительна индивидуальная форма; в случае затруднений в социальном приспособлении более эффективна групповая форма работы, тематически ориентированная.

Все приводимые техники и упражнения объединены в тематические группы. Использование тематически ориентированных групп представляет особый интерес, потому что такие группы предоставляют возможность для выбора тем и поэтому могут быть легко адаптированы в любой группе лиц с ограниченными возможностями.

1. Группа «Работа с материалами» включает в себя техники и упражнения, применение которых имеет целью преодолеть затруднения в изобразительной работе, стимулировать спонтанность, развить креативное мышление («Каракули», техника овощных печатей, «Мой талисман», «Коллаж», «Моя кукла»).

2. Группа «Практические навыки» включает в себя упражнения, способствующие тренировке и совершенствованию когнитивных навыков (внимания, памяти, мышления), тесно связанных с практической деятельностью и адаптивными возможностями личности («Моя одежда», «Мой дом», «Мой город», «Праздник», «Мое хобби», «За столом»).

3. Группа «Чувства и эмоции» составлена из упражнений и тем, позволяющих выражать широкий спектр различных переживаний, способствующих преодолению эмоциональных проблем и снижению тревожности («Моя уверенность», «Фотоальбом моего настроения», «Цвет настроения», «Ларец счастья», «Пульт управления эмоциями»).

4. Группа упражнений «Восприятие себя» позволяют человеку отразить свой жизненный опыт и систему межличностных отношений с людьми («Я - Разный», «Автопортрет», «Выметаю болезнь», «Я - солнце», «Перформанс»).

5. Группа упражнений «Я работаю в группе» предполагают совместную изобразительную работу в парах, позволяющую развивать коммуникативные навыки, исследовать и корректировать социальные роли и привычные формы поведения («Сценарий моей жизни», «Рисуем деревья», «Мои друзья», «Фруктовый салат»).

6. В группу «Работа с семьями» вошли техники, которые могут быть использованы в психосоциальной работе с семьями по успешной социализации и реадaptации детей с ограниченными возможностями («Семейный портрет», «Рисунок семьи в образе цветов»).

*Условия эффективного тренингового занятия.* Эффективность будет достигнута, если при формировании групп используется дифференцированный подход к клиентам, которые впервые получили инвалидность и к клиентам, которые являются инвалидами детства. При подборе психологических техник, упражнений должна быть учтена специфика заболевания (уровень развития познавательных процессов, степени нарушений двигательных, слуховых, зрительных и речевых функций организма, эмоционально-волевой сферы и др.), уровень мотивации, запросы и цели клиентов, степень их готовности к работе над своей личностью, ресурсы людей и их реабилитационные возможности. Необходимо рассчитать продолжительность проведения занятия, т.к. лица с ограниченными возможностями здоровья быстрее утомляются и т.п.

*Стержнем тренинговой работы с пожилыми* является формирование отношения к собственному старению. В процессе тренинговой работы пожилые люди должны перейти от обыденного восприятия к ощущению полноценной жизни в настоящем и освободить внутренние ресурсы для изменения качества своей жизни.

Тренинг должен включать разъяснения и ролевую практику, демонстрацию подходов к использованию дискуссии о том, что не полезно, с акцентом на сверхзависимость от слов в тяжелой, горестной ситуации, конфронтацию личного и профессионального страха потерпеть неудачу, а также анализ потребности во "всемогуществе" специалиста, применения "помогающего поведения", нового поведения, способствующего большей компетентности специалиста. Абсолютным показанием к тренинговым занятиям является желание пожилого человека, наличие у него мотивации. Количественный состав группы пожилых людей не должен превышать шесть-восемь человек, что позволяет тренеру, проводящему занятия, наблюдать за любым изменением состояния каждого члена группы. Состав участников группы является постоянным от начала до конца тренингового курса. Набор упражнений выбирается тренером в зависимости от данных тестовой диагностики. При формировании группы, независимо от ее целей, тренер предварительно беседует с каждым участником.

Цель беседы – знакомство, формирование мотивации к групповым занятиям. Как правило, выясняют у пожилых людей их общее состояние здоровья. Неудовлетворительное состояние, обусловленное высокой температурой, выраженным болевым синдромом является противопоказанием к участию в тренинге.

Желательное направление психосоциальной работы с пожилыми людьми – подчеркивание позитивных сторон жизни, обогащение социальных контактов и стимулирование развития креативного мышления. Однако при этом необходимо выработать особые техники обсуждения сложных жизненных ситуаций. Главная опора должна строиться на том, как обеспечить активную жизнь и наполнить ее качественным действием с учетом использования прошлого опыта.

Задача специалиста заключается в определении объема и характера повседневной занятости. Основная роль здесь должна быть отведена самому

пожилому человеку. Внешне это незаметная, но большая мыслительная работа, с критическим пересмотром своих возможностей и нового положения в обществе.

*Актуальная тематика тренинговой работы с пожилыми людьми:*

1. Профилактическое направление: профилактика стресса, профилактика конфликтов, профилактика психосоматических заболеваний, профилактика одиночества.

2. Развивающее направление: развитие эмоциональной сферы, развитие мелкой и крупной моторики, развитие памяти, внимания.

3. Формирующее направление: формирование мотивации на конструктивные взаимоотношения с младшими поколениями, формирование интереса к новым сферам, формирование установки на долголетие, формирование интереса к жизни, к новым людям и новым хобби.

4. Коррекционно-развивающее направление: коррекция поведения в конфликте, коррекция деструктивных форм поведения во взаимоотношениях, адаптация к новому образу жизни.

*Условия эффективного тренингового занятия:*

*Со стороны тренера:*

- концентрация на клиенте, желание и способность ему помочь;
- открытость к отличным от собственных взглядам и суждениям, гибкость и терпимость;
- эмпатичность, восприимчивость, способность создавать атмосферу эмоционального комфорта;
- аутентичность поведения, т. е. способность предъявлять группе подлинные эмоции и переживания;
- энтузиазм и оптимизм, вера в способности участников группы к изменению и развитию;
- уравновешенность, терпимость к фрустрации и неопределенности, высокий уровень саморегуляции;
- уверенность в себе, позитивное самоотношение, адекватная самооценка, осознание собственных конфликтных областей, потребностей, мотивов;
- богатое воображение, интуиция;
- высокий уровень интеллекта;
- умение организовать пространство;
- понимание и учет особенностей группы.

*Со стороны группы:* активность; пунктуальность; наличие мотивации; открытость; доверие; соблюдение правил тренинга; взаимное уважение друг к другу и др.

В таблице 2 представлены прогнозируемые проблемы в тренинговой работе и их пути решения.

Таблица 2. Прогнозируемые проблемы и пути решения.

Проблемы	Пути решения
Разный темп работы участников	Наличие помощника/ов тренера, формирование гомогенной группы
Ограниченные возможности пространства	Наличие запасных упражнений для вариативности, изучение места проведения тренинга до его составления
Переключаемость внимания участников	Длительность упражнений не должна быть длинной, тип упражнений должен варьироваться
Склонность пожилых к длительным разговорам	Удержание внимания группы на себе, контроль ситуации посредством вопросов, предметов и прочих материалов для упражнений, перегруппировка участников

### **Тема 15. Реализация тренинговых программ в условиях трудовых коллективов**

В области менеджмента и консалтинга используются новые, объединяющие в себе различные методики и техники способы и подходы. Коучинг как важный инструмент влияния на результаты деятельности отдельных людей и организации в целом признан одним из них.

Современное управление в стиле коучинга – это взгляд на сотрудников как на значимый дополнительный ресурс предприятия, в котором каждый сотрудник как уникальная творческая личность, способен проявлять инициативу и самостоятельно решать многие задачи, делая выбор, принимая решение и неся за него персональную ответственность.

*Коучинг – это индивидуальная тренировка человека для достижения значимых для него целей, повышения эффективности планирования, мобилизации внутреннего потенциала, развития необходимых способностей и навыков, освоения передовых стратегий получения результата.*

Все используемые в коучинге методы направлены, главным образом, на то, чтобы сосредоточить внимание человека на целенаправленном действии и побудить его совершить это действие, получив от этого удовольствие.

Многие организации стали применять принципы коучинга, повышая эффективность каждого сотрудника на каждом организационном уровне. А в компаниях группы «Fortune 1000» коуч – это штатная позиция, решающая следующий круг задач в сфере бизнеса:

- создание сплоченных рабочих команд;
- вывод на рынок новых продуктов и услуг;
- нематериальная мотивация персонала;
- управление изменениями;
- выход на новые рынки;
- управление проектами (от отдела до организации);
- увеличение эффективности продаж;
- создание проектных команд;

- формирование конкурентных преимуществ;
- позиционирование товара или компании.
- обучение персонала.

Вот наиболее популярные варианты применения коучинга в работе с персоналом: мотивация персонала; оценка; делегирование полномочий; решение проблем; урегулирование взаимоотношений; планирование и проверка; работа в группах; исполнение задач; развитие персонала.

Коучинг ориентирован на личность. Коуч в основном работает с мыслями, эмоциями, идеями, выбором, реакциями людей, не меняя их внешнего окружения.

В организационном коучинге успешно применяются испытанные приёмы современного менеджмента (метод SMART, GROW, техники постановки целей).

Задачи.

1. Определение задач и целей (расстановка целевых ориентиров, приоритетов);

2. Исследование текущей ситуации (определение имеющихся ресурсов и ограничений): коуч: старается понять текущую ситуацию (проблему) задавая вопросы и активно слушая; сотрудник: исследует ситуацию и свое отношение к ней совместно с коучем.

3. Определение внутренних и внешних препятствий на пути к результату: коуч: старается понять, что мешает сотруднику в достижении цели, и помочь ему в осознании и исследовании препятствий; сотрудник: исследует свои внутренние и внешние препятствия.

4. Выработка и анализ возможностей для преодоления препятствий: коуч: задает вопросы и использует другие методы, провоцирующие сотрудника к поиску решений и преодолению ограничений; сотрудник: исследует возможности для преодоления препятствий.

5. Выбор конкретного варианта действий и составление плана: коуч: помогает сотруднику в анализе возможностей; сотрудник: анализирует возможности, выбирает конкретный вариант и составляет план действий.

Итогом всей работы является план и конкретные намеченные шаги с установленными сроками их достижения.

Интенсивный коучинг максимально эффективен в ситуациях, когда требуется достаточно быстро изменить ситуацию, в которой существующего уровня подготовленности персонала уже недостаточно. При этом нужно обучить персонал, выработать необходимые для успешной деятельности навыки. И все – без отрыва от производства, применяя полученные знания и умения к разрешению реальных проблем и достижению целей организации.

Кроме этого, коучинг позволяет:

- получить согласованное видение командой будущего организации;
- разработать программу его достижения;
- включить персонал в действия по ее реализации, в том числе связанные с изменениями деятельности;
- уменьшить эффект от сопротивления изменениям со стороны

сотрудников;

- повысить отдачу и личностную заинтересованность персонала в решении организационных задач и проблем;
- расширить круг перспектив и возможностей.

К принципам коучинга, встречаемым в литературе (Джон Уитмор, Эрика Парслоу, Моника Рэй), следует отнести:

1. Вера в способности человека, позволяющая повысить мотивацию сотрудника.

2. Принцип единства и взаимосвязи подразумевает понимание того, что все виды работ в организации взаимосвязаны, и работа каждого является частью другой ориентированной на конечный результат.

3. Принцип равенства строится на коммуникативном сотрудничестве, способствующем достижению цели.

4. Принцип отсутствия готовых ответов стимулирует работу сотрудника к поиску ответа на поставленный вопрос, с последующим принятием правильного решения. Коучинг стимулирует его активность к деятельности.

5. Принцип поэтапного развития направлен на реализацию возможностей каждого сотрудника в зоне его развития.

6. Принцип иерархичности направлен на поэтапное развитие знаний, умений, навыков у сотрудника.

На эффективность коучинга персонала влияют следующие факторы:

Фактор окружения: представляет собой внешние возможности или ограничения.

Поведенческий фактор: пошаговые действия для достижения цели (сотрудник выбирает и направляет собственные действия в организационное окружение, при этом включаются такие индивидуально-психологические процессы как способности, задатки, навыки, обучение и творчество).

Фактор идентичности: сотрудник в организации рассматривает свою социальную роль, какую миссию выполняет в организации, и кем он ощущает себя в данной организации.

Фактор духовности: сотрудник понимает и ощущает, для кого выполняется его работа, и это придаёт ему чувство осмысления.

Фактор убеждения и ценности состоит в том, что ценности, заложенные в труде, будут мотивированы соответствующим вознаграждением.

Коучинг имеет ряд преимуществ, к которым следует отнести:

- улучшение производительности,
- повышение эффективности обучения персонала,
- высокая гибкость и адаптивность к изменениям,
- быстрота принятия верного решения в критических ситуациях.

Известно, что в литературе выделяют следующие виды коучинга (С. Авдеев, А.С. Огнеев, В.Е. Максимов): индивидуальный, групповой, управленческий, коучинг для отдельно взятого проекта, системный (см. таблицу 3).

Таблица 3. Виды коучинга и применяемые методы.

№ п/п	Вид коучинга	Метод обучения
1	Индивидуальный	Направлен на приобретение опыта. Систематическое планирование обучения. Основу планирования составляет индивидуальный план профессионального обучения, в котором изложены цели обучения
2	Групповой	Метод обучения руководящих кадров, основанный на решении конкретных задач из производственной практики. Моделирование организационной проблемы, которую должны решить участники группы. Данный метод позволяет соединить теоретические знания и практические навыки, предусматривает обработку информации, развитие конструктивно-критического мышления, творчества в процессах принятия решений. Использование деловых игр дает возможность обладателям ролей вырабатывать альтернативные точки зрения
3	Управленческий	Ориентирует сотрудников на повышение эффективности работы и развития организации. Активный метод обучения (семинары, конференции). Позволяет участвовать в дискуссиях, вырабатывает способы поведения в различных ситуациях
4	Для отдельно взятого проекта	Специалисты разрабатывают конкретные решения по проблемам управления организации. Разработанные в группах предложения передаются руководству организации для рассмотрения
5	Системный	Аналогичен групповому, но проводится с лицами, между которыми существуют системные связи (коучинг организационного развития, корпоративный), с целью упорядочить взаимодействия, учесть интересы организации в целом и иметь четкое представление о целях на каждой иерархической ступеньке

Процесс коучинга можно представить моделью, включающей четыре стадии:

1. *Анализ ситуации и сбор необходимой информации.* Коучинг начинается тогда, когда обучающий сам приходит к осознанию потребности в улучшении профессиональной деятельности, изменении поведения. На этой стадии необходимо сформировать стандарты и описание профессиональной

компетенции, т.е. на что именно будет направлено обучение.

*2. Планирование системы ответственности.* На этой стадии необходимо составить план личного развития, позволяющий дать ответы на ключевые вопросы: что именно необходимо достигнуть; как и когда это будет происходить; когда этот процесс начнется и когда завершится. Для того чтобы процесс коучинга был эффективным, необходимо сконцентрировать внимание на одной цели, которую необходимо достичь в определенные сроки.

*3. Реализация плана с использованием стилей, техники и навыков.* При реализации программы обучения должны применяться стили, соответствующие ситуации.

*Оценка результативности:* это анализ и соответствующие выводы по плану личного развития. К ключевым вопросам на этой стадии следует отнести следующие: Достигнуты ли цели развития? Был ли план личного развития рентабельным? Нужен ли новый план для дальнейшего усовершенствования профессиональных навыков?

Конечный результат менеджмента методом коучинга можно сформулировать так: достигается связь персональных целей и целей организации. Работники начинают понимать, что они достигают своих целей в организации, начинают работать ради организации.

Современное управление в стиле коучинга – это новый взгляд на персонал организации, где каждый сотрудник является творческой личностью, способной самостоятельно решать задачи, проявлять инициативу, делать выбор, брать на себя ответственность и принимать решения.



## 2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### Тема 1. Тренинговая работа и развитие личности

##### *Практическое занятие №1*

*Ключевые понятия: тренинговая группа, ролевые позиции, виды тренинга.*

Рассматриваемые вопросы:

1. Тренинг как многофункциональный метод развития личности
2. Диагностика зоны ближайшего развития личности в процессе социально-психологического тренинга
3. Активизирующая роль тренинговых занятий в развитии личностной самоэффективности и самоактуализации личности
4. Социально-психологический тренинг (СПТ) как метод активного обучения и развития.

*Практическое задание:* заполните таблицу и проведите сравнительный анализ традиционного и активного обучения.

Параметры	Традиционное обучение	Активное обучение
объект		
содержание		
обучающиеся		
учебный процесс		
стиль обучения		
цели обучения		
форма проведения		
ответственность за проведение		
стабильность программы		
концепция развития и обучения		
участие в подготовке		
направленность		
активность участников		

*Литература [1; 6; 8; 11; 25].*

#### Тема 3. Технология составления тренинговых программ

##### *Практическое занятие №2*

*Ключевые понятия: методы, структура тренинговой программы.*

Рассматриваемые вопросы:

1. Девятишаговая модель подготовки к тренингу.
2. Оформление программы психологического тренинга.
3. Структура тренингового занятия.
4. Разнообразие и критерии выбора тренинговых упражнений.
5. Решение проблемных заданий на тему «Эффективность тренинга. Требования к построению программы тренинга».

Задание 1. Заполните таблицу И. Вачкова для тренинга «Эффективное публичное выступление».

Задачи			
Познавательная			
Аксеологическая			
Практическая			

Задание 2. Опишите содержание требования к постановке задач тренинга:

- 1) реалистичность;
- 2) уместность;
- 3) ориентированность на участников тренинга;
- 4) позитивность;
- 5) определенность;
- 6) оправданность.

Задание 3. Заполните таблицу. Опишите содержание стадий групповой работы. Затем пропишите основные действия ведущего на каждой стадии.

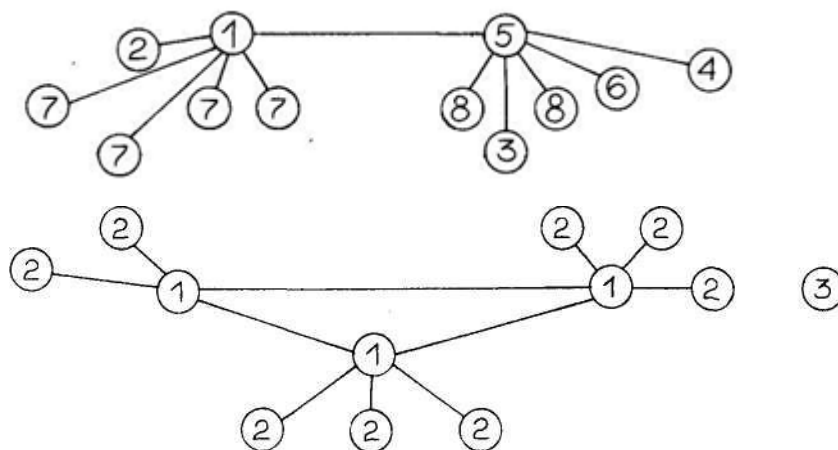
	Стадии групповой работы	Действия ведущего
1		
2		
3		
4		

Задание 4. Заполните таблицу: Достоинства и недостатки однородных и гетерогенных групп.

	Однородные группы	Гетерогенные группы
Достоинства		
Недостатки		

Задание 5.

Опишите и сравните данные структуры тренинговых групп. В чем их ограничения в работе?



*Литература [6;8; 40].*

## **Тема 4. Профессиональная компетентность и личностный рост специалиста-тренера**

### ***Практическое занятие №3***

*Ключевые понятия: Ключевые понятия: профессиональная компетентность, личностный рост и развитие личности, ведущий тренинга.*

#### Рассматриваемые вопросы:

1. Фигура ведущего в социально-психологическом тренинге.
2. Требования к личности и подготовка ведущего тренинговой группы.
3. Основные стили руководства тренинговой группой.
4. Основные принципы поведения ведущего тренинговой группы.
5. Обсуждение проблемных вопросов:
  - возможные критерии и уровни в оценке профессиональной компетентности специалиста-тренера (см. таблицу):

Уровень	Критерии					
когнитивный						
эмоциональный						
личностный						
деятельностный						

- проблемы реализации этических ценностей, принципов тренинговой работы и личностных качеств, свойств личности специалиста-тренера. Пути решения и нивелирования проблемных зон в тренинговой работе;
- проблемы подготовки и аттестации специалистов-тренеров;
- психологическое здоровье специалиста-тренера. Пути профилактики эмоционального выгорания.

*Литература [10; 11; 28; 37].*

## **Тема 5. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг профессиональной уверенности**

### ***Практическое занятие №4***

*Ключевые понятия: тренинговая группа, уверенность в себе, управление динамикой тренинга.*

#### Рассматриваемые вопросы:

1. Разработать тренинговую программу на тему «Тренинг профессиональной уверенности».
  2. Оформить тренинговую программу, состоящую из четырех тренинговых занятий, в соответствии с требованиями к разработке и составлению тренинговых программ.
  3. Включить тренинговую программу в папку «Портфолио тренера».
- Литература [16; 17; 20; 29].*

## **Тема 7. Индивидуальная программа по саморазвитию**

### ***Практическое занятие №5***

*Ключевые понятия: ведущий тренинга, саморазвитие, индивидуальная траектория развития.*

#### Рассматриваемые вопросы:

1. Прогнозирование и проектирование траектории личностного саморазвития специалиста-тренера.
2. Структура и содержание индивидуальной программы по саморазвитию.
3. Проектирование и проблемы реализации индивидуальной программы по саморазвитию.
4. Исследовать с помощью опросника Р. М. Белбина на определение характерных черт вашего поведения в групповой работе.
5. Исследовать с помощью шкалы измерения тактик самопрезентации (С. Ли, Б. Куигли) собственную тактику.

*Литература [18; 24; 28; 29].*

## **Тема 8. Технология выявления внутренних и внешних ресурсов клиента в тренинговой работе специалиста-тренера**

### ***Практическое занятие №6***

*Ключевые понятия: ресурсный подход, внутренние и внешние ресурсы.*

*Практическое задание: решение проблемных ситуаций.*

#### Примерные задания:

1. Для решения каких задач и в каком тренинге можно использовать данную процедуру?

«Каждый участник говорит о себе, либо записывает в тетрадь и зачитывает вслух, что ему сегодня удалось сделать. «Я сегодня успешно справился с...». то есть связать слово «успех» со словом «Я» в единое понятие. Вспомните, какие ресурсы, качества, возможности вы тогда использовали, когда добились успеха. Запишите их в тетради»

2. Для решения каких задач, и в каком тренинге, можно использовать данную процедуру?

«Для упражнения необходимо два склеенных по длине листа ватмана, цветные и простые карандаши, ластик. Задание: нарисовать картину группой, сначала обсудив и выбрав тему. Возможен вариант закрепления за каждым участником определённого цвета. Картина вывешивается, обсуждаются чувства участников, которые были в процессе рисования».

Задайте инструкции для участников-сторон дискуссии с целью расширить репертуар не просто известных, но реальных, освоенных ролей, которые может принимать участник дискуссии сознательно для более продуктивного поиска выхода из ситуации спора

*Литература [10; 25; 26].*

## **Тема 10. Практикум самосупервизии личностных ресурсов в работе тренера**

### ***Практическое занятие №7***

*Ключевые понятия: коммуникация, самосупервизия, ресурсный подход.*

Рассматриваемые вопросы:

1. Работа с «Я-образом» в ходе социально-психологического тренинга.

2. Обратная связь в социально-психологическом тренинге.

3. Диаграмма Джогаги.

– обсуждение проблемных вопросов:

– роль личностных ресурсов в работе тренера.

– проблемы реализации диаграммы Джогаги в практике супервизии и самосупервизии.

*Литература [10; 20; 40].*

## **Тема 11. Практикум-исследование: создание атмосферы контакта через трансляцию своих эмоций; стимулирование раскрытия клиента через эффективное слушание и отказ от привнесения собственного мнения**

### ***Практическое занятие №8 и №9***

*Ключевые понятия: эмоционально-волевая сфера личности, регуляция поведения, эмоциональная устойчивость.*

*Практическое задание: практикум-исследование по наблюдению.*

Примерные задания:

Задание 1: Провести скрытое наблюдение за общением двух человек, сделать короткую запись разговора и проанализировать ее с точки зрения наличия всех компонентов эффективного общения: установление контакта, активное слушание, обратная связь, цели и стратегии, завершение контакта.

Формат работы – письменный (4000-5 000 знаков с учетом пробелов).

На занятии студенты обсуждают свои наблюдения, выделяют положительные и отрицательные стороны повседневного общения, предлагают пути улучшения коммуникации в повседневном общении.

Задание 2: Провести скрытое наблюдение в течение недели за общением, поведением людей в обществе, сделать короткую запись выявленных стереотипов, проанализировать их с точки зрения наличия положительных и отрицательных сторон, определить свое отношение к стандартным и нестандартным ситуациям. Формат работы – письменный (4000-7 000 знаков с учетом пробелов).

*На занятии студенты обсуждают свои наблюдения, выделяют положительные и отрицательные стороны, предлагают пути улучшения коммуникации и возможные варианты развития ситуаций при отказе от их стереотипного восприятия*

*Литература [6; 8; 9; 10; 11; 29].*

## **Тема 16. Опыт внедрения тренинговых программ в практике социальной работы**

### ***Практическое занятие №10 и №11***

*Ключевые понятия: тренинговая программа, эффективность, критерии эффективности.*

Задание 1. Итоговый тест по дисциплине.

Задание 2. Проведение итогового занятия в форме конференции. Обсуждение докладов в работе секций.

Секция 1. Научно-практические подходы к организации социально-психологического тренинга в социальной работе.

Секция 2. Психологические основы успешного социально-психологического тренинга с социально уязвимыми категориями населения.

Секция 3. Теория и практика тренинговой деятельности в социальной сфере.

Задание 3. Мастер-класс. “Тренинг личностного роста” как условие психологического здоровья специалиста-тренера.

*Литература [1; 3; 5; 6; 8; 9; 10; 18; 20; 25; 26; 38].*

## **ТЕМАТИКА ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

*Лабораторные занятия направлены на развитие у студентов умений и навыков тренинговой работы, посредством составления «чемодана упражнений», «сценария тренингового занятия» по заданной теме, с последующим практическим проведением в учебной тренинговой группе.*

*Практические задания. Практически освоить упражнения, соответствующие выбранному виду групповой работы.*

*Форма проведения: лаборатория тренинга.*

## **Тема 2. Психодиагностика и психологический практикум в тренинговой работе**

### ***Лабораторное занятие №1***

*Практические задания:*

1. Практикум по наблюдению и наблюдательности (Регуш, 2001).
2. Практически освоить упражнения, соответствующие выбранному виду групповой работы.

*Литература [6; 9; 11].*

## **Тема 5. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг профессиональной уверенности**

### ***Лабораторное занятие №2***

*Практические задания.*

Реализовать одно тренинговое занятие на тему «Тренинг профессиональной уверенности» в роли специалиста-тренера в учебной тренинговой группе.

Прорефлексировать результаты реализации и внести корректировку в

папке «Партфолио тренера», обосновав ее необходимость.

*Литература [5; 27; 30].*

**Тема 6. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера»**

***Лабораторное занятие №3, №4 и №5***

*Практические задания.*

1. Разработать тренинговую программу на тему «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера».

2. Оформить тренинговую программу, состоящую из четырех тренинговых занятий, в соответствии с требованиями к разработке и составлению тренинговых программ.

3. Включить тренинговую программу в папку «Партфолио тренера».

4. Реализовать первое и третье тренинговое занятие в роли специалиста-тренера в учебной тренинговой группе.

5. Прорефлексировать результаты реализации и внести корректировку в папку «Партфолио тренера», обосновав ее необходимость.

6. По результатам выполнения п.4 заполнить таблицу по характеристикам игр.

Основные признаки игры	Тип учебной игры		
	Деловая игра	Оргдеятельностная игра	Ролевая игра
Характеристики времени проведения			
Форма моделирования или степень имитации			
Роль ведущего игры			
Степень заданности ролей			
Сфера моделирования (наиболее частое применение)			
Форма выработки решения участниками игры			
Система оценивания по ходу игры			

*Литература [36; 37 38].*

**Тема 7. Индивидуальная программа по саморазвитию**

***Лабораторное занятие №6***

*Практические задания.*

Разработать индивидуальную программу по саморазвитию на тему: «Профессиональная компетентность специалиста-тренера».

Содержание разделов программы:

1. Понятие профессиональной компетентности специалиста-тренера.

2. Основные составляющие профессиональной компетентности специалиста-тренера.

3. Возможности формирования и развития в условиях тренинговой деятельности.

4. Трудности и проблемы, возникающие у специалиста с низким уровнем профессиональной компетентности.

5. Прогнозирование и проектирование траектории личностного саморазвития специалиста-тренера.

Включить тренинговую программу в папку «Партфолио тренера».

*Критерии оценивания работы:*

Объем работы (3000-6000 знаков с учетом пробелов) (0,1).

Наличие тезиса и выводов, обобщающих авторскую позицию по поставленной проблеме (0,2).

Ясность и логичность в изложении материала (0,2).

Самостоятельность в анализе; использование ссылок на социально-психологическую литературу (не менее 4) (0,3).

Оригинальный, творческий подход к анализу (0,2).

*Литература [5; 19; 33].*

## **Тема 9. Направления и особенности тренинговая работа с социально уязвимыми категориями населения**

### ***Лабораторное занятие №7***

*Практические задания.*

Задание 1. Пронаблюдайте работу ведущего тренинга на занятии и отметьте ошибки: организационные, поведенческие, при ведении группового процесса.

Задание 2. Пропишите основные правила поведения ведущего в группе.

Задание 3. Раскройте содержание особенностей проблем социально уязвимых категорий населения.

Проблемы	Категория					
Социально-экономические						
Медико-биологические						
Психологические						
Педагогические						
Условия эффективности тренинговой работы						
Методологические						
Организационные						
Педагогические						
Психологические						
Др.						

Задание 4. Разработайте условия эффективности тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения.



**Задание 5.** Спрогнозируйте проблемы в тренинговой работе с конкретной категорией и предложите пути их решения.

*Литература [27; 39; 42].*

**Тема 12. Практикум-самоанализ: выявление типов сложных для себя участников и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом**

**Лабораторное занятие №8**

*Практические задания.*

**Задание 1.** Заполнить и проанализировать содержание таблицы.

Категория	Работа с категорией		личностные качества специалиста-тренера	
	трудности	преимущества	необходимые	мои качества
Дети (ранний, дошкольный и младший школьный возраст)				
Подростки				
Молодежь				
Пожилые				
Инвалиды				
Семья				
Взрослые				
Безработные				

**Задание 2.** Выберите наиболее конструктивный ответ на манипуляцию в процессе общения. Обоснуйте свой выбор:

*Ситуация 1.*

**Манипулятор:** *Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения...*

Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

**Конструктивный ответ:**

А ваше положение вообще критическое (язвительное).

Возможно, вы тоже многого не понимаете (задумчиво).

Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно (холодно).

Хорошо, что я хоть в серьезном положении, а не в «интересном»... (весело).

*Ситуация 2.*

**Манипулятор:** *А вы уже уходите? Так рано?*

Адресат действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако манипулятор находится с ним в равной позиции и не может следить за его рабочим временем.

**Конструктивный ответ:**

Да, я ухожу (спокойная).

Да, а что? (холодная).

Да, ухожу. А вы имеете что-то против? (язвительная).

Да, мне в поликлинику нужно (грустно).

### *Ситуация 3.*

**Манипулятор:** *Вы что, в Англию не едите? Не берут?*

Адресату действительно отказали от включения в команду для поездки в Великобританию

**Конструктивный ответ:**

Да, в этот раз меня нет в составе делегации (спокойная)

Меня никто не может послать или не послать. Я сам принимаю решения. (напористая)

Я в прошлом году ездил (спокойная)

Да я сам отказался (веселая)

### *Ситуация 4.*

**Манипулятор:** *Ты бы не мог поменьше говорить и побольше делать.*

Адресат действительно много говорил.

**Конструктивный ответ:**

Я по природе трибун (спокойная).

Я делаю не меньше других! (напористая).

А ты не мог бы побольше думать, прежде чем делать? (язвительная).

Если мне понадобятся твои советы – я за ними обращаюсь! (холодная).

**Задание 3.** Определите, какие из высказываний относятся: обоснуйте свое решение: к деструктивной критике; к деструктивной констатации; к деструктивным советам.

*Примеры высказываний:*

«Кроме тебя, так плохо эту работу никто не мог бы сделать».

«Иди и скажи ему...».

«Этот костюм скрывает непропорциональность твоей фигуры».

В твоём положении не стоит...».

«Вечно ты окружаешь себя подозрительными людьми».

«Я часто вспоминаю, сколько мы возились всем отделом, чтобы исправить твою ошибку».

«Пора бы уже тебе усвоить...».

«Твои дети всегда отличались невоспитанностью».

*Литература [5; 11; 33; 39].*

## **Тема 13. Реализация тренинговых программ в условиях учреждений образования**

### **Лабораторное занятие №9, №10 и №11**

*Практические задания.*

**Задание №1.** *Тренинговые программы в социальной работе с несовершеннолетними и семьями группы социального риска*

Разработать тренинговую программу на одну из предлагаемых тем:

- ✓ «Тренинг общения для подростков».
- ✓ «Тренинг родительской компетентности».
- ✓ «Родители и дети: проблемы взаимопонимания и пути сотрудничества»

- ✓ «Профилактика девиантного поведения»
- ✓ «Здоровый образ жизни – это стильно!»
- ✓ «СПАЙСам – НЕТ!!!»
- ✓ «Мой профессиональный выбор»
- ✓ «Вирус сквернословия»

Прописать возможные базы реализации разработанной тренинговой программы и разработать условия эффективной реализации в данных условиях.

1. Оформить тренинговую программу, состоящую из трех тренинговых занятий, в соответствии с требованиями к разработке и составлению тренинговых программ.

2. Включить тренинговую программу в папку «Партфолио тренера».

3. Реализовать одно тренинговое занятие в роли специалиста-тренера в условиях практической базы (например, в общеобразовательной школе, в социальном приюте, в детском доме и т.п.).

4. Прорефлексировать результаты реализации и внести корректировку в папке «Партфолио тренера», обосновав ее необходимость.

5. Подготовить отчет.

#### Задание №2. Тренинговые программы в социальной работе с молодежью

Разработать сценарий тренингового занятия, включающего организацию дискуссии, проблемного круглого стола со студенческой молодежью на одну из предлагаемых тем:

- ✓ «Ценности современной молодежи».
- ✓ «Милосердие – Милость сердца?».
- ✓ «Управление временем как ресурс успешности в жизни молодежи»
- ✓ «ЗОЖ – правильный образ жизни?»

1. Оформить сценарий дискуссии, круглого стола (организуемого в тренинговой форме) в соответствии с требованиями к разработке и составлению тренинговых занятий.

2. Включить сценарий в папку «Партфолио тренера».

3. Реализовать сценарий в роли специалиста-тренера в условиях практической базы (например, в вузе со студентами, обучающимися на первом-втором курсе).

4. Прорефлексировать результаты реализации и внести корректировку в папке «Партфолио тренера», обосновав ее необходимость.

5. Подготовить отчет.

*Литература [9; 12; 16; 18; 27; 30; 32; 34; 36].*

### **Тема 14. Реализация тренинговых программ в условиях территориального центра социального обслуживания населения**

#### ***Лабораторное занятие №12, №13 и №14***

#### ***Практические задания.***

Задание №1. Тренинговые программы в социальной работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья

1. Разработать тренинговое занятие, включающее три-четыре арт-терапевтических упражнения для молодых инвалидов, посещающих отделение дневного пребывания в условиях ТЦСОН.
2. Оформить тренинговое занятие в соответствии с требованиями к разработке и составлению тренинговых занятий.
3. Включить тренинговое занятие в папку «Партфолио тренера».
4. Реализовать тренинговое занятие в роли специалиста-тренера во время прохождения учебной производственной практики на базе ТЦСОН.
5. Разработать условия эффективного тренингового занятия с молодыми инвалидами, посещающих отделение дневного пребывания в условиях ТЦСОН.

Задание №2. *Тренинговые программы в социальной работе с пожилыми людьми.*

Разработать тренинговое занятие и сценарий социо-культурного мероприятия для пожилых людей, посещающих ТЦСОН.

1. Оформить тренинговое занятие и сценарий социо-культурного мероприятия в соответствии с требованиями к разработке и составлению тренинговых занятий и социо-культурных мероприятий.
2. Включить разработанные сценарии в папку «Партфолио тренера».
3. Реализовать тренинговое занятие или социо-культурное мероприятие во время прохождения учебной производственной практики.
4. Разработать условия эффективности тренингового занятия и социо-культурного мероприятия с пожилыми людьми.

*Литература [14; 39].*

## **Тема 15. Реализация тренинговых программ в условиях трудовых коллективов**

### ***Лабораторное занятие №15***

*Практические задания.*

Задание №1. *Разработать мероприятие, реализуемое в тренинговой форме в условиях трудовых коллективов, на прогнозируемо актуальную для них тему.*

1. Обосновать актуальность выбора темы.
2. Оформить сценарий мероприятия в соответствии со структурой тренингового занятия.
3. Включить сценарий мероприятия в папку «Партфолио тренера».
4. Разработать условия эффективности сценария мероприятия в условиях трудового коллектива.

Задание №2. *Спрогнозировать проблемы в реализации сценария, определить возможные причины их возникновения, разработать пути решения данных проблем.*

*Литература [8; 17; 22; 30; 31; 34; 36; 38; 39].*

### 3. РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

#### ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Социально-психологическая компетентность специалиста в тренинговой работе с социально уязвимыми категориями населения.
2. Мастерство тренера. Кодекс тренера.
3. Психодиагностика и психологический практикум в тренинге (ПВК специалиста; качеств клиента).
4. Разработка индивидуальной программы по саморазвитию: структурные компоненты, содержание, особенности и проблемы реализации.
5. Практикум-исследование: создание атмосферы контакта через трансляцию своих эмоций.
6. Практикум-исследование: стимулирование раскрытия клиента через эффективное слушание и отказ от привнесения собственного мнения.
7. Практикум-самоанализ: выявление типов сложных для себя участников и клиентов.
8. Практикум по наблюдению и наблюдательности (Регуш, 2001).
9. Стереотипы в тренинговой работе с клиентом.
10. Технология выявления внутренних и внешних ресурсов клиента.
11. Обратная связь в социально-психологическом тренинге.
12. Диаграмма Джогари как метод самопознания.
13. Технология составления тренинговых программ: преимущества тренинговой работы.
14. Технология составления тренинговых программ: содержание организационного этапа тренинга.
15. Технология составления тренинговых программ: структура тренингового занятия.
16. Конструирование и подготовка тренинга. Этапы построения содержательной работы.
17. Технология составления тренинговых программ: разнообразие и критерии выбора тренинговых упражнений.
18. Социально-психологический тренинг как разновидность активной групповой психологической работы.
19. Тренинговые программы: особенности тренинговой работы с пожилыми людьми.
20. Тренинговые программы: особенности тренинговой работы с молодежью.
21. Тренинговые программы: особенности работы с инвалидами.
22. Нестандартные и кризисные ситуации в тренинге с различными социально уязвимыми категориями населения (пути решения).

23. Правила успешного тренинга (несовершеннолетние, пожилые, взрослые, инвалиды, семья).
24. Реализация тренинговых программ с несовершеннолетними группы риска.
25. Тренинг в психосоциальной работе с социально уязвимыми категориями в условиях учреждений здравоохранения.
26. Тренинг в психосоциальной работе с социально уязвимыми категориями в условиях учреждений образования.
27. Тренинг в психосоциальной работе в пенитенциарной системе.
28. Тренинг в психосоциальной работе с социально уязвимыми категориями в условиях территориальных центров социального обслуживания населения.
29. Тренинг в работе с трудовыми коллективами: особенности, закономерности обучения взрослых, цели обучения и критерии оценки результатов.
30. Тренинг гармоничных детско-родительских взаимоотношений.
31. Программа и особенности реализации глубинного интервью с клиентом «Я и моя семья».
32. Тренинг управления временем как форма обучения.
33. Планирование программы тренинга, структура, этапы проведения тренинга по тайм-менеджменту.
34. Коучинг в развитии персонала: ключевые подходы.
35. Целеполагание и планирование в управлении временем. Выявление и устранение причин потерь рабочего времени.
36. Принципы и правила планирования рабочего и жизненного времени.
37. Выявление и ранжирование личных ценностей.
38. Общая характеристика эффекта тренинга, групповая работа и развитие личности.
39. Проблемы и пути решения в реализации группового тренинга (сопротивление групповой работе, особенности взаимодействия с проблемными участниками группы и т.п.).
40. Требования к использованию интерактивных средств в тренинговой работе.
41. Показатели и критерии «Оценки результатов работы тренинговой группы». Критерии оценки тренинга и его эффективности.
42. Формирование участниками собственного плана: «Мои первые шаги внедрения тренинговых программ в практическую работу» (папка «портфолио тренера»).

#### 4. ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

#### УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (ФРАГМЕНТ)

#### БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А. В. Данильченко

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2015 г.

Регистрационный № УД- \_\_\_\_\_ /уч.

#### **ТРЕНИНГИ (СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И КОРРЕКЦИОННЫЕ)**

**Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности:**

1-86 01 01 Социальная работа (по направлениям)  
направление 1-86 01 01-02 Социальная работа  
(социально-психологическая деятельность)

2016 г.

Учебная программа составлена на основе ОСВО 1-86 01 01-2013 и учебных планов УВО № М86-023/уч. 2013г., № М86-024/уч. 2013г., № М86-025/уч. 2013г., №М86з-026/уч. 2013г., №М86з-027/уч. 2013г., №М86з-028/уч. 2013г., №М86з-029/уч. 2013г.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

**Т.В. Тратинко**, старший преподаватель кафедры социальной работы, магистр социологических наук, старший преподаватель.

**Е.В. Шиверская**, доцент кафедры социальной работы, кандидат медицинских наук, доцент.

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой социальной работы Государственного института управления и социальных технологий БГУ  
(протокол № 12 от 25.06.2015)

Научно-методическим Советом Белорусского государственного университета  
(протокол № 6 от 29.06.2015)



## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Тренинг как метода активного обучения в настоящее время представляет собой один из наиболее востребованных и динамично развивающихся видов социально-психологической деятельности. В широком смысле слова, социально-психологический тренинг – любое активное социально-психологическое обучение, осуществляемое с опорой на механизмы группового взаимодействия. Данный метод позволяет эффективно решать задачи, связанные с развитием навыков общения, управления собственными эмоциональными состояниями, корректного выражения эмоций и понимания их у окружающих, самопознания, самопринятия. Группа является моделью социума, в которой человек может лучше понять себя и свои отношения с другими людьми, реальнее увидеть последствия взаимодействия с ними.

Учебная программа по дисциплине «Тренинги (социально-психологические и коррекционные)» разработана для студентов 1 ступени получения высшего образования специальности 1-86 01 01 «Социальная работа» (по направлениям) 1-86 01 01 02 «Социальная работа» (по направлению «социально-психологическая деятельность»).

Дисциплина «Тренинги (социально-психологические и коррекционные)» относится к *циклу специальных дисциплин, к дисциплинам «компонента учреждения высшего образования»*. Программа по дисциплине подготовлена для студентов очной и заочной форм получения высшего образования.

Курс «Тренинги (социально-психологические и коррекционные)» представляет собой интегративный курс, состоящий из трех дисциплин: «Теория и методика социально-психологического тренинга», «Тренинг личностного роста» и «Социально-психологический тренинг. Практикум». Таким образом, дисциплина «Социально-психологический тренинг. Практикум», относится к третьей дисциплине интегративного курса, предусмотренной учебными планами для специальности «Социальная работа (направления «социально-психологическая деятельность»).

Программа дисциплины «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» вооружает студентов необходимыми теоретическими положениями интерактивных методов и методических основ группового тренинга с различными категориями населения, практическими навыками ведения тренинговых групп в роли ведущего-тренера, умениями эффективно использовать тренинговые технологии для решения социально-психологических проблем клиента и личностно-профессиональных задач будущего специалиста.

*Цель изучения дисциплины* – повышение уровня личностно-профессионального развития будущих специалистов по социальной работе–психологов, а также изучение основ современной теории и практики группового социально-психологического тренинга; обучение основам разработки и реализации тренинговых программ, навыкам руководства тренинговыми группами в социальной работе с различными категориями населения.

*Основными задачами учебной дисциплины являются:*

- создание у студентов целостного представления о процессе психологического тренинга, его содержании, направлениях и форме;
- формирование системы профессиональных знаний, умений и навыков по основным проблемам и технологиям социально-психологического тренинга;
- освоение студентами навыков эффективного общения (установление контакта, активное слушание, обратная связь, цели и стратегии общения, завершение контакта);
- освоение студентами практических навыков защиты от негативного психологического воздействия;
- на примере тренинговых программ продемонстрировать групповую и персональную динамику социально-психологических переменных;
- способствовать осознанию и развитию специалистов по социальной работе-психологов-тренеров;
- расширить опыт участия в Т-группах.

### **Требования к академическим компетенциям специалиста**

*Специалист должен:*

- Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.
- Владеть системным и сравнительным анализом.
- Владеть исследовательскими навыками.
- Уметь работать самостоятельно.
- Быть способным вырабатывать новые идеи (обладать креативностью).
- Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.
- Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.
- Обладать навыками устной и письменной коммуникации.
- Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

### **Требования к социально-личностным компетенциям специалиста**

*Специалист должен:*

- Обладать качествами гражданственности.
- Быть способным к социальному взаимодействию.
- Обладать способностью к межличностным коммуникациям.
- Владеть навыками здоровьесбережения.
- Быть способным к критике и самокритике (критическое мышление).
- Уметь работать в команде.

### **Требования к профессиональным компетенциям специалиста:**

*Специалист должен быть способен:*

- Диагностировать психологические особенности и уровень психического развития личности, неблагоприятные психические состояния и провоцирующие их факторы.
- Осуществлять социально-психологическое консультирование.
- Организовывать и осуществлять социально-психологическую реадaptацию и ресоциализацию граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

- Осуществлять психологическую коррекцию поведенческих девиаций, кризисных, суицидоопасных и других неблагоприятных психических состояний.

- Осуществлять коррекционно-развивающую работу с различными категориями населения.

В результате изучения дисциплины «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» студенты должны

*знать:*

- основные методы и формы активного обучения, специфику их использования, особенности воздействия на личность;

- место, роль и значение профессионального общения в системе управления человеческими ресурсами;

- основные направления и техники тренинговой работы;

- особенности проявления личности на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровне;

- характерные признаки, сферы и этические нормы применения психологического влияния на личность.

*уметь:*

- планировать обучение в зависимости от условий и целей деятельности;

- диагностировать и анализировать психологические характеристики тренинговой группы, групповые процессы;

- инициировать групповые процессы и целенаправленно воздействовать на них;

- выбирать соответствующий целям и условиям обучения стиль ведения группы;

- выстраивать программу тренинга;

- делать обоснованный вывод об эффективности проведенной программы;

- использовать усвоенные профессиональные стереотипы взаимодействия в процессе общения;

- уметь адекватно воспринимать личность другого;

- владеть профессиональным инструментарием, выделяя общее, особенное, частное;

- правильно устанавливать доверительные отношения с собеседником;

- грамотно использовать навыки убеждения и поддержки людей в процессе взаимодействия;

- использовать психологическое влияние в своей профессиональной деятельности с целью повышения ее результативности.

*владеть:*

- адекватной оценкой ситуации с целью оценки целесообразности применения освоенных средств социально-психологического тренинга;

- эффективным партнерским общением: навык установления контакта, навык активного слушания, навык получения и отдачи обратной связи, навык постановки цели общения и выбор стратегии общения, навык завершения контакта;

- способностью распознавать виды психологического влияния (нападение, манипуляция, аргументация) и противостоять таким видам психологического влияния как нападение и манипуляция;

- умением обобщать результаты, готовить предложения по совершенствованию использования и обновлению методов и технологий в рамках разработанных и реализованных тренинговых программ.

В процессе подготовки студентов первой степени высшего образования используются в активные и интерактивные **методы обучения:**

- коммуникативные технологии (дискуссия, тренинг);
- метод конкретных ситуаций, т.е. метод активного проблемно-ситуативного анализа, который широко используется в обучении путем решения конкретных задач ситуаций (решение кейсов, видео кейсов).

*Средства обучения:*

- печатные (учебники и учебные пособия, раздаточный материал и т.д.);
- электронные образовательные ресурсы (мультимедийные учебники, сетевые образовательные ресурсы, электронные базы методической информации и т.п.);

- аудиовизуальные (слайды, слайд-фильмы, и т.п.).

*Методы воспитания:*

- методы формирования сознания личности: лекция, организация занятий, пример поведения;

- методы организации деятельности и формирования опыта общественного поведения личности: подготовка и организация воспитывающих ситуаций, педагогическое требование, иллюстрации примеров положительного общественного поведения в виде презентаций, подготовка и организация воспитывающих ситуаций;

- методы стимулирования и мотивации деятельности и поведения личности: эмоциональное воздействие преподавателя и студентов, познавательная и ролевая игра, дискуссия.

Дисциплина «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» опирается на предварительное изучение студентами следующих дисциплин: «Дифференциальная психология», «Психология коммуникаций», «Основы психологического консультирования и психотерапии».

В соответствии с учебным планом по специальности 1-86 01 01 02 «Социальная работа» (по направлениям) дисциплина «Тренинги (социально-психологические и коррекционные). Социально-психологический тренинг. Практикум» изучается на **4 курсе в 7 семестре** для студентов очной формы получения образования и рассчитана на **176 академических часов**, из них **68 аудиторных часа**: лекций **16 часов**, лабораторных занятий **30 часов**, практических занятий **22 часов**; форма текущей аттестации – **экзамен**.

Для студентов заочной формы получения образования дисциплина изучается на **5 курсе в 9 семестре** и рассчитана на 120 академических часа, из них **20 аудиторных часов**: лекций **4 часа**, лабораторных занятий **10 часов**, практических занятий **6 часов**; форма текущей аттестации – **экзамен**.

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **ТЕМА 1. Тренинговая работа и развитие личности.**

Тренинг как многофункциональный метод развития личности. Диагностика зоны ближайшего развития личности в процессе социально-психологического тренинга. Активизирующая роль тренинговых занятий в развитии личностной самоэффективности и самоактуализации личности. «Ситуация успеха» в тренинге как условие личностного развития.

### **ТЕМА 2. Психодиагностика и психологический практикум в тренинговой работе.**

Требования к использованию психодиагностического инструментария в тренинговой работе. Психодиагностика как ресурс эффективности тренинговой работы. Особенности и правила организации психологического практикума в тренинге. Практикум по наблюдению и наблюдательности (Регуш, 2001).

### **ТЕМА 3. Технология составления тренинговых программ.**

Направления группового тренинга. Организация тренинговой группы. Подходы в создании тренинговых программ. Тренинговый сценарий. Этапы подготовки тренингового сценария. Требования к оформлению программы социально-психологического тренинга.

Структура тренингового занятия. Разнообразие и критерии выбора тренинговых упражнений. Реализация девятишаговой модели подготовки к тренингу.

### **ТЕМА 4. Профессиональная компетентность и личностный рост специалиста-тренера.**

Требования к личности и подготовка ведущего тренинговой группы. Структура профессиональной компетентности специалиста-тренера. Личностный рост тренера как условие эффективного тренинга. Трудности и проблемы, возникающие у специалиста-тренера с низким уровнем профессиональной компетентности.

Основные стили руководства тренинговой группой. Основные принципы и правила поведения ведущего тренинговой группы.

Этические проблемы тренинговой работы. Действия психолога-тренера в трудных и нестандартных ситуациях.

### **ТЕМА 5. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг профессиональной уверенности.**

Требования к разработке и составлению тренинговых программ. Разработка тренинговой программы «Тренинг профессиональной уверенности». Особенности работы с документом «Портфолио тренера».

Модель реализации в роли специалиста-тренера тренингового занятия в учебной тренинговой группе. Рефлексия и саморефлексия как важные этапы тренинговой работы.

### **ТЕМА 6. Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера».**

Требования к разработке и составлению тренинговых программ. Разработка тренинговой программы «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера».

Модель реализации в роли специалиста-тренера тренингового занятия на тему «Управление временем» в учебной тренинговой группе. Рефлексия тренингового занятия: позиции тренера и участника. Корректировка тренингового сценария по результатам реализации.

#### **ТЕМА 7. Индивидуальная программа по саморазвитию.**

Аутокомпетентность тренера: понятие, структура, особенности формирования. Самопознание, самопринятие, саморазвитие как этапы построения индивидуальной программы развития личности.

Прогнозирование и проектирование траектории личностного саморазвития специалиста-тренера.

Разработка программы личностно-профессионального развития «Профессиональная компетентность специалиста-тренера».

#### **ТЕМА 8. Технология выявления внутренних и внешних ресурсов клиента в тренинговой работе специалиста-тренера.**

Личностные ресурсы: внутренние и внешние. Технология работы с ресурсами личности. Проблемы выявления и активизация личностного потенциала в тренинговой работе.

Работа с «Лестницей компетентности». Таблицы «Жизненных целей», «Жизненных задач», «Ресурсов и ограничений». Построение «Личного перспективного плана личностного роста и самореализации».

#### **ТЕМА 9. Направления и особенности тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения.**

Направления и содержание тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения: профилактическое; развивающее, формирующее; коррекционно-развивающее. Актуальная тренинговая тематика. Речь клиента как ключ к пониманию его картины мира и степени ответственности за результат работы.

Основные правила поведения ведущего в тренинговой группе с социально уязвимыми категориями населения. Типичные ошибки ведущего тренинга на занятии: организационные, поведенческие, при ведении группового процесса. Пути их преодоления и нивелирования.

Условия эффективности тренинговой работы с социально уязвимыми категориями населения, критерии оценки эффективности.

#### **ТЕМА 10. Практикум самосупервизии личностных ресурсов в работе специалиста-тренера.**

Роль личностных ресурсов в работе тренера. Работа с «Я-образом» в ходе социально-психологического тренинга.

Обратная связь в социально-психологическом тренинге. Диаграмма Джогари как метод самопознания (Л. Джозеф и Г. Инграм): открытая зона; слепая зона; скрытая зона; неизвестная зона. Процесс самораскрытия. Проблемы реализации «Окна Джогари» в практике супервизии и самосупервизии. Практикум: Колесо жизненного баланса.

**ТЕМА 11. Практикум-исследование: создание атмосферы контакта через трансляцию своих эмоций; стимулирование раскрытия клиента через эффективное слушание и отказ от привнесения собственного мнения.**

Скрытое наблюдение в развитии тренерских навыков. Изменение самовосприятия и восприятия другого лица в ходе группового процесса.

Тренинг «Эмоциональное лидерство». Комплекс упражнений на развитие эмоциональных компетенций. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и личной эффективности. Выявление и исследование индивидуальных препятствий на пути к достижению эффективных эмоциональных состояний. Техники задавания вопросов и слушания – навыки управления эмоциями другого. Мотивация как двигатель эмоционального состояния человека. Как через воздействие на эмоции пробуждать мотивацию.

**ТЕМА 12. Практикум-самоанализ: выявление типов сложных для себя участников тренинга и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом.**

Работа по выявлению стереотипов. Определению двух сторон в изучаемом феномене. Определение источников и причин формирования стереотипов.

Слухи и сплетни: общее и особенное. Технология формирования сплетен. Пути улучшения коммуникации и возможные варианты развития ситуаций при отказе от их стереотипного восприятия.

Технология выявления типов сложных для себя участников тренинга и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом. Личностные ресурсы и ограничения в тренинговой работе с различными категориями населения.

**ТЕМА 13. Реализация тренинговых программ в условиях учреждений образования.**

Особенности и содержание тренинговых программ в работе с несовершеннолетними и семьями группы социального риска. Направления тренинговой работы и актуальная тематика. Особенности реализации профилактических и коррекционно-развивающих тренинговых программ в условиях различных учреждений образования: социальный приют, детский дом, SOS-деревня, общеобразовательная школа. Условия эффективности, критерии оценки. Особенности организации тренинговой работы с родителями, «немотивированной семьей». Специфика проведения совместных тренинговых занятий «родители-дети», «педагоги-родители», «педагоги-дети».

Особенности и содержание тренинговых программ в работе с молодежью. Направления тренинговой работы и актуальная тематика. Особенности реализации профилактических и коррекционно-развивающих тренинговых программ в условиях средних специальных и высших учреждений образования. Организация дискуссии и проблемных «круглых столов» в работе с молодежью. Условия эффективного и критерии оценки.

**ТЕМА 14. Реализация тренинговых программ в условиях ТЦСОН.**

Возможности реализации тренинговых занятий в условиях ТЦСОН. Особенности использования арт-терапевтических упражнений в тренинговой работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Направления тренинговой работы и актуальная тематика. Условия эффективного тренингового занятия. Прогнозируемые проблемы и пути решения.

Тренинг в психосоциальной работе с пожилыми людьми. Особенности и содержание тренинговых программ и разработки сценариев социо-культурного мероприятия для пожилых людей, посещающих ТЦСОН. Актуальная тематика. Особенности реализации тренинговых программ и социо-культурных мероприятий с пожилыми людьми.

Особенности организации обучающих занятий для пожилых людей (на примере организации обучения компьютерной грамотности). Условия эффективного обучающего занятия в работе с пожилыми людьми.

**ТЕМА 15. Реализация тренинговых программ в условиях трудовых коллективов.**

Коучинг в развитии персонала: ключевые подходы. Введение в коучинг. Эмоциональная компетентность коуча: управление атмосферой общения. Разделение ответственности коуча за неконструктивный и дискомфортный микроклимат в профессиональном общении. Вопросы как основной инструмент работы коуча. Модели открытых вопросов. Три пласта работы в коучинге: позиция, навыки, техники и инструменты.

Особенности построения и разработки тренинговых сценариев в работе с «ресурсными» клиентами; в работе «с групповым сопротивлением»; в работе «с пассивными участниками». Особенности и содержание тренинговых программ, реализуемых в условиях трудовых коллективов. Направления тренинговой работы и актуальная тематика. Условия и критерии эффективности тренинговой работы в условиях трудового коллектива.

**ТЕМА 16. Опыт внедрения тренинговых программ в практике социальной работы.**

Научно-практические подходы к организации социально-психологического тренинга в социальной работе. Психологические основы успешного социально-психологического тренинга с социально уязвимыми категориями населения. Теория и практика тренинговой деятельности в социальной сфере.

«Тренинг личностного и профессионального роста» как условие психологического здоровья специалиста-тренера.



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
(очная форма получения образования)**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	Количество часов УСР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ</b>							
1	Тренинговая работа и развитие личности	2	2					Выборочный опрос
2	Психодиагностика и психологический практикум в тренинговой работе	2			2			Выборочный опрос, выполнение упражнений
3	Технология составления тренинговых программ	2	2					Опрос, выполнение упражнений
4	Профессиональная компетентность и личностный рост специалиста-тренера	2	2					Опрос, выполнение упражнений
5	Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг профессиональной уверенности		2		2			Выборочный опрос, выполнение упражнений
6	Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера				6			Опрос, выполнение упражнений
7	Индивидуальная программа по саморазвитию		2		2			Выполнение упражнений
	<b>II. ТРЕНИНГ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ</b>							Выполнение упражнений
8	Технология выявления внутренних и внешних ресурсов клиента в тренинговой работе специалиста-тренера	2	2					Выполнение упражнений
9	Направления и особенности тренинговая работа с социально уязвимыми категориями населения	2			2			Опрос, выполнение упражнений
	<b>III. ПРАКТИКУМ НАВЫКОВ ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ</b>	2						Тренинговая программа

10	Практикум самосупервизии личностных ресурсов в работе тренера		2				Выполнение упражнений
11	Практикум-исследование: создание атмосферы контакта через трансляцию своих эмоций; стимулирование раскрытия клиента через эффективное слушание и отказ от привнесения собственного мнения		4				Тренинговая программа
12	Практикум-самоанализ: выявление типов сложных для себя участников и клиентов. Стереотипы в работе с клиентом				2		Тренинговая программа
	<b>IV. РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕНИНГОВЫХ ПРОГРАММ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ</b>	2					Тренинговая программа
13	Реализация тренинговых программ в условиях учреждений образования				6		Реализация модели тренинговой программы
14	Реализация тренинговых программ в условиях ТЦСОН				6		Реализация модели тренинговой программы
15	Реализация тренинговых программ в условиях трудовых коллективов				2		Реализация модели тренинговой программы
16	Опыт внедрения тренинговых программ в практике социальной работы		4				Партфолио тренера
	Итого	16	22		30		Экзамен

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**(заочная форма получения образования)**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ	2						Опрос
2	Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг профессиональной уверенности				2			Реализация модели тренинговой программы
3	Тренинговые программы профессионально-личностного роста специалиста-тренера: Тренинг «Управление временем» как ресурс профессионально-личностного роста тренера		2		2			Реализация модели тренинговой программы
4	II. ТРЕНИНГ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	2						Опрос
5	III. ПРАКТИКУМ НАВЫКОВ ТРЕНИНГОВОЙ РАБОТЫ		2					Решение проблемных заданий
6	Практикум самосупервизии личностных ресурсов в работе тренера				2			Решение проблемных заданий
7	РАЗДЕЛ IV. РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕНИНГОВЫХ ПРОГРАММ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ НАСЕЛЕНИЯ		2					Выполнение упражнений
8	Тренинговые программы в социальной работе с социально уязвимыми категориями населения				4			Реализация модели тренинговой программы
	Итого	4	6		10			Экзамен

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основные источники

1. Акимова, А.Р. Психология тренинга: исследование субъективных и объективных компонентов эффективности : монография / А.Р. Акимова. - 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 119 с. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520615.html> – Дата доступа: 30.06.2018.
2. Платонова, Н.М. Инновации в социальной работе: учеб. пособие. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 256 с.
3. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 179 с.

### Дополнительные источники

4. Анн, Л.Ф. Психологический тренинг с подростками / Анн Л. Ф. – СПб. : Питер, 2003. – 271 с.
5. Васильев, Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб. : Речь, 2007. – 283с.
6. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: учеб. пособ. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Изд-во Ось-89, 2003. – 224с.
7. Волков, В.Б. Тренинг социальной активности / В.Б. Волков. – СПб. : Речь, 2005. – 192 с.
8. Горбушина, О. Психологический тренинг. Секреты проведения / О. Горбушина. – СПб. : Питер, 2008. – 176 с.
9. Дерманова, И.Б., Сидоренко, Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. – СПб. : Речь, 2001. – 40с.
10. Диденко, К. В. Все, что нужно знать тренеру : методическое пособие / Диденко К. В. – СПб. : Речь, 2007. – 155 с.
11. Евтихов, О. Практика психологического тренинга. – СПб.: Речь, 2005. – 256 с.
12. Евтихов, О. Тренинг лидерства / О. Евтихов. – СПб.: Речь, 2007. – 256 с.
13. Зверева, Н. Ю. Тренинг социальной адаптации для людей с ограниченными возможностями / Зверева Н. Ю. – СПб. : Речь, 2008. – 174 с.
14. Зинкевич-Евстигнеева, Т.Д. Практикум по креативной терапии / Т.Д. Зинкевич-Евстигнеева, Т.М. Грабенко. – СПб.: «Речь», 2001 – 356 с.
15. Калинин, С. Тайм – менеджмент. Практикум по управлению временем / С. Калинин. – СПб. : Речь, 2006. – 372 с.
16. Кларин, М.В. Корпоративный тренинг от А до Я. Научно-практическое пособие / М.В. Кларин. – М. : Дело, 2015. – 224 с.
17. Кононович, К. Игры в тренинге для ума и тела / Кононович К. – СПб. : Речь, 2010. – 126 с.

18. Лидер и его команда. Практика работы тренеров и консультантов в организациях / Ключева Н. В., Субботина Л. Ю., Драпак Е. В., Маркова Е. В. ; Под ред. Н. В. Ключевой. – СПб. : Речь, 2008. – 206 с.
19. Льюис, К. Тренинг эффективного общения. – М.: Эксмо, 2002. – 224с.
20. Лютова-Робертс, Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы / Е.К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2007. – 307 с.
21. Марковская, И.М. Тренинг взаимодействия родителей с детьми / И.М. Марковская. – СПб.: Речь, 2005. – 150 с.
22. Ментс, М. Ван. Эффективное использование ролевых игр в тренинге. – СПб. : Питер, 2001. – 208 с.
23. Моница, Г.Б. Коммуникативный тренинг. Педагоги, психологи, родители / Моница Г. Б., Лютова-Робертс Е. К. – СПб. : Речь, 2013. – 224 с.
24. Орешкин, В.Г. Тренинг формирования имиджа. 13 мастерских имидж-класса : методическое пособие / Орешкин В. Г. – СПб. : Речь, 2008. – 174 с.
25. Петрушин, С. В. Большая контактная группа : монография / Петрушин С. В. – СПб. : Речь, 2010. – 255 с.
26. Петрушин, С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). – 3-е изд. – М. : Академический Проект, 2004. – 256 с.
27. Практикум по социально-психологическому тренингу, 3-е изд., испр. и доп. / Под. ред. Б.Д. Парыгина. – СПб : Изд-во Михайлова В.А., 2000. – 352 с.
28. Пузиков, В.Г. Технология ведения тренинга / В.Г. Пузиков. – СПб. : Речь, 2007. – 224 с.
29. Рай, Л. Развитие навыков тренинга. – СПб. : Питер, 2002. – 208 с.
30. Ромек, В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / Ромек В. Г. – СПб. : Речь, 2008. – 174 с.
31. Саенко, Ю.В. Регуляция эмоций. Тренинги управления чувствами и настроениями / Ю.В.Саенко. – СПб. : Речь, 2010. – 224 с.
32. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: Учебн. пособ. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2002. – 224с.
33. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб. : Речь, 2003. – 208с.
34. Ситников, А.П. Акмеологический тренинг. Теория. Методика. Психотехно-логии / А.П. Ситников. – Москва : Технологическая школа бизнеса, 1996. – 218 с.
35. Тренинг развития жизненных целей: Программа психологического содействия успешной адаптации / Под ред. Е.Г. Трошихиной. – СПб. : Речь, 2003. – 216 с.
36. Шевцова, И.В. Тренинг личностного роста / И.В. Шевцова. – СПб. : Речь, 2005. – 144 с.
37. Шевцова, И.В. Тренинг тренеров: 9 дней личностного роста / И.В. Шевцова. – СПб. : Речь, 2008. – 126 с.
38. Шейнис, Г.В. Социально-психологический тренинг личностного роста подростка / Шейнис Г.В. // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2005. – № 3. – С. 25–43.

39. Шепелева, Л.Н. Программы социально-психологических тренингов / Шепелева Л.Н. – СПб. : Питер, 2008. – 160 с.

40. Ялом, И. Теория и практика групповой психотерапии. СПб. : Питер, 2000. – 640 с.

#### **Электронные ресурсы**

41. Психологические упражнения для тренингов [Электронный ресурс] / Психологический портал тренинговых упражнений – Режим доступа: <http://trepsy.net> – Дата доступа: 30.06.2018.

42. Институт тренинга [Электронный ресурс] / Институт тренинга – Режим доступа: <http://www.socialworkpodcast.com> – Дата доступа: 20.06.2018.