

УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧІНИ

Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «магістр»

на тему:

**ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ
В РОБОТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

Виконала:

студентка II курсу, 261 групи

денної форми навчання

Спеціальності 231 Соціальна робота

Освітня програма «Соціальна робота
(Соціально-психологічна реабілітація)

Мельник Дарина Володимирівна

Керівник: к. пед. н., доц. Бондаренко Г. В.

Рецензент: д. пед. н., проф. Кравченко О.О.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	9
1.1. Теоретичні основи комунікативного соціально-психологічного навчання	9
1.2. Зміст та характеристика соціально-психологічного тренінгу.....	15
1.3. Завдання, принципи та стадії тренінгового процесу	22
Висновки до першого розділу	31
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ В РОБОТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	35
2.1. Методи соціально-психологічного тренінгу.....	35
2.2. Особливості застосування вправ у соціально-психологічній роботі фахівця соціальної сфери.....	36
2.3. Організація роботи фахівця соціальної сфери та аналіз емпіричного дослідження	51
Висновки до другого розділу	61
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ	72

ВСТУП

Актуальність дослідження. Основними проблемами клієнтів соціальної сфери є проблеми спілкування, взаєморозуміння та взаємодії з іншими людьми. Робота фахівців соціальної сфери – соціального педагога, соціального працівника – часто спрямована на навчання клієнтів навичкам, що дозволяють успішно справлятися з життєвими складнощами й, у першу чергу, комунікативним навичкам. Добре зарекомендував себе у цьому напрямі соціальної роботи соціально-психологічний тренінг.

Практика соціально-психологічного тренінгу об'єднує спеціалістів різного профілю: в галузі соціальної психології, педагогіки і педагогічної психології, медичної психології і психотерапії. Груповий психологічний тренінг являє собою сукупність активних методів практичної психології, які використовуються:

- 1) у рамках клінічної психотерапії;
- 2) для роботи із психічно здоровими людьми, що мають психологічні проблеми, з метою надання їм допомоги в саморозвитку.

Л. Петровська в своїх дослідженнях вказує на широкий контингент учасників соціально-психологічного тренінгу. По-перше, це представники широкого кола «комунікативних» професій – різного рівня керівники, вчителі, лікарі, тренери, практичні психологи тощо. По-друге, це категорія людей, які відчують труднощі в спілкуванні. Прояви таких труднощів широкі: спілкування в трудовому колективі (як по горизонталі – з колегами по роботі, так і по вертикалі – з керівниками чи підлеглими), спілкування в сім'ї (відносини між подружжям, батьками й дітьми), спілкування в інших сферах побуту (відносини з сусідами, друзями тощо). Планування тренінгу необхідне не лише для початківців, але й для спеціалістів із проведення тренінгів, оскільки такий сценарій виконує ряд завдань. По-перше, він виконує прогностичну функцію, даючи можливість тренеру передбачити можливі труднощі та спрогнозувати результати міжособистісної взаємодії

учасників групи. По-друге, сценарій (процедура планування) тренінгу забезпечує контроль і самоконтроль, оскільки дозволяє постійно контролювати хід проведення тренінгу, слідкувати за часом і послідовністю вправ. Третя функція – реконструктивна – дозволяє провести повторний тренінг за вже підготовленою процедурою.

На сучасному етапі розвитку практичної соціальної роботи все частіше відбувається застосування тренінгів та їх елементів. Тренінгові технології мають надзвичайно широкий спектр застосування в різних сферах діяльності. Саме тому тренінги є предметом вивчення багатьох вітчизняних і зарубіжних фахівців (Р. Баклі, В. Большаков, І. Вачков, Ю. Жуков, Т. Зайцева, Т. Кандиба, Дж. Кейпл, Е. Кристофер, К. Мілютіна, Е. Пахальян, Ю. Пахомов, Л. Петровська, О. Прутченков, Л. Рай, К. Рудестам, О. Сидоренко, К. Фопель та ін.).

В останні роки в Україні спостерігається тенденція широкого впровадження тренінгу у нові сфери практик: освіту, соціальну роботу, правоохоронну діяльність, управлінську сферу.

Серед новаторів особливу увагу привертає практика роботи Г. Бевз, А. Гірник, С. Дідковського, Ю. Живоглядова, Ю. Іваненко, А. Кунцевської, В. Лефтерова, Л. Мороз, Г. Попової, В. Сидорова, І. Слободянюка, В. Третьяченко, С. Хоружого, О. Чуйко.

На необхідність пошуку інноваційних підходів в організації соціальної роботи звертали свою увагу Т. Голубенко, Н. Кабаченко, І. Іванова, О. Коваленко, Т. Козлова, Т. Коленіченко, І. Савельчук, Т. Семигіна, Л. Тюптя, Є. Холостова та інші.

Аналіз наукових джерел доводить, що вивчення особливостей та специфіки використання групових форм роботи можливість отримання більш ефективного результату, що веде до вдосконалення діяльності соціальних служб.

Успіхи практики соціально-психологічного тренінгу визначаються розширенням сфери застосування.

Можна визначити такі переваги групової форми роботи:

- 1) груповий досвід протидіє відчуженню, допомагає вирішенню міжособистісних проблем;
- 2) група відображає суспільство в мініатюрі, робить очевидними такі приховані фактори, як тиск партнерів, соціальний вплив і конформізм;
- 3) надає можливість отримати зворотний зв'язок і підтримку від людей із подібними проблемами (у реальному житті далеко не всі люди мають шанс отримати щирий безоцінний зворотний зв'язок);
- 4) у групі людина може навчатися новим умінням, експериментувати з різними стилями відносин серед рівних партнерів (якщо в реальному житті подібне експериментування завжди пов'язане з ризиком нерозуміння, неприйняття й навіть покарання, то тренінгові групи виступають як своєрідний «психологічний полігон», де можна спробувати поводитися інакше);
- 5) у групі учасники можуть ідентифікувати себе з іншими, «програти» роль іншої людини для кращого розуміння її й себе;
- 6) взаємодія в групі створює напругу, що допомагає побачити психологічні проблеми кожного;
- 7) група полегшує процеси саморозкриття, самодослідження й самопізнання;
- 8) групова форма більш вигідна і в економічному плані: учасникам дешевше робота в тренінгу, ніж індивідуальна терапія.

Проте варто згадати й про недоліки, які здебільшого пов'язані з недостатнім теоретичним обґрунтуванням дослідницької мети, основних ефектів і механізмів соціально-психологічного тренінгу

Таким чином, можна говорити про актуальність теми дослідження **«Використання соціально-психологічного тренінгу в роботі фахівця соціальної сфери»**. Крім того, актуальність теми обумовлюється і наступними факторами:

1. Зростання складності та різноманітності проблем, з якими зіштовхуються фахівці соціальної сфери. Сучасне суспільство стикається з багатьма соціальними викликами, такими як безробіття, наркоманія, насильство, біженці, сімейні конфлікти тощо. Фахівці соціальної сфери повинні мати навички та інструменти, які дозволять їм ефективно працювати з цими проблемами.

2. Потреба у психологічній підтримці та розвитку клієнтів. Фахівці соціальної сфери працюють з різними групами людей, включаючи вразливі категорії, які можуть мати психологічні труднощі. Використання соціально-психологічного тренінгу дозволяє фахівцям створювати безпечне середовище, сприяти розвитку емоційної інтелігентності та допомагати клієнтам знаходити ресурси для подолання труднощів.

3. Підвищення професійної компетентності фахівців соціальної сфери. Соціально-психологічний тренінг надає фахівцям інструменти для розвитку власних навичок комунікації, співробітництва, лідерства, а також навичок роботи зі стресом та конфліктами. Це сприяє покращенню їх професійного розвитку та підвищенню якості надання соціальних послуг.

Метою дослідження є вивчення та аналіз використання соціально-психологічного тренінгу в роботі фахівця соціальної сфери з метою підвищення ефективності його професійної діяльності.

Для досягнення мети були поставлені наступні завдання:

1. Узагальнити визначення поняття «Соціально-психологічний тренінг».
2. Визначити завдання соціально-психологічного тренінгу.
3. Охарактеризувати методи соціально-психологічного тренінгу.
4. Сформулювати переваги соціально-психологічного тренінгу, як групової форми роботи.

Об'єкт дослідження – соціально-психологічний тренінг.

Предмет дослідження – соціально-психологічний тренінг у роботі фахівця соціальної сфери.

Для вирішення поставлених завдань у дослідженні використовувалися загальнонаукові **методи:**

- аналіз психологічної, соціологічної літератури з проблеми дослідження;
- аналіз практичних прикладів та кейсів, що ілюструють застосування соціально-психологічного тренінгу в роботі фахівця соціальної сфери
- синтез, порівняння й узагальнення теоретичних даних для визначення ключових аспектів використання соціально-психологічного тренінгу;
- емпіричний метод з метою зібрання даних;
- статистичний аналіз отриманих даних для оцінки впливу соціально-психологічного тренінгу на професійну діяльність фахівців соціальної сфери.

Теоретичне значення одержаних результатів полягає в тому, що:

- узагальнено визначення поняття «Соціально-психологічний тренінг»;
- визначено завдання соціально-психологічного тренінгу;
- охарактеризовано методи соціально-психологічного тренінгу;
- сформульовано переваги соціально-психологічного тренінгу, як групової форми роботи.

Практична значущість дослідження. Висновки, сформульовані в кваліфікаційній роботі, можуть бути використані у:

- науково-дослідницькій діяльності – для ефективності використання соціально-психологічного тренінгу в роботі фахівця соціальної сфери, діяльності Школи передового досвіду «Школа соціальних знань»;
- практичній діяльності – для вдосконалення форм та методів роботи при використанні соціально-психологічного тренінгу в роботі

фахівця соціальної сфери;

– навчальному процесі – при викладанні дисциплін «Робота з різними категоріями населення», «Соціальна робота з жінками», «Методи соціальної роботи» та ін.

Експериментальна база дослідження: Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Христинівської міської ради.

Апробація результатів дослідження. Основні ідеї, положення та результати дослідження висвітлювалися у доповідях на науково-практичних конференціях та семінарах.

Матеріали дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 77 сторінок, основного тексту – 65 сторінок, список використаних джерел становить 60 найменувань. Робота містить 4 таблиці, 1 рисунок, 2 додатки.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1 Теоретичні основи комунікативного соціально-психологічного навчання

Спілкування є необхідною умовою існування людини, одним з найважливіших чинників її соціального розвитку. Без спілкування людина не може ні жити, ні працювати, ні задовольняти свої потреби – це умова розвитку особистості. Саме слово «спілкування» вказує на щось спільне, колективне, те, що об'єднує людей.

Але потрібно пам'ятати, що кожна людина – це особистість, індивідуальність, і для того щоб вміти адекватно сприймати і розуміти її відношення, потрібно виявляти спостережливість, як до самої людини, так і до форми вираження цих відносин.

Для цього потрібно мати певні знання, навички, уміння і постійно поглиблювати їх. Щоб взаємодія була успішною, в особистості повинні бути сформовані такі психологічні якості, як здатність до емпатії, саморефлексії, ідентифікації, тощо.

Для початку розберемо поняття комунікативного соціально-психологічного навчання.

Це особлива психолого-педагогічна форма, яка сприяє вдосконаленню і вироблення різних знань, умінь і навичок, здійснюється при роботі в групі. Комунікативне навчання застосовується в різних напрямках. Це може бути цілеспрямоване формування різних комунікативних вмінь у представників деяких професій, а також для

підвищення рівня психологічної компетентності або для того, щоб впорядкувати культуру психічної діяльності певної організації.

Є три основних блоки методів комунікативного соціально-психологічного навчання:

1. Методи, реалізація яких можлива в ході дискусій.
2. Методи, що передбачають проведення різних ігор.
3. Різні соціально-психологічні тренінги, які також мають свою класифікацію.

Ця класифікація методів комунікативного соціально-психологічного навчання найбільш поширена. Але існує ще безліч подібних, які також вважаються правильними і розглядаються сучасними вченими. Далі більш докладно зупинимося на кожному розділі з цього переліку.

Комунікативне соціально-психологічне навчання – психолого-педагогічна форма вироблення і вдосконалення різних умінь і навичок поведінки працівників, здійснювана в умовах групової навчально-тренувальної діяльності.

Комунікативне навчання застосовується як для формування специфічних комунікативних вмінь у представників професій, що працюють з людьми, так і в цілях підвищення загальної психологічної компетентності, впорядкування культури психічної діяльності організації. В активному соціально-психологічному навчанні можна виділити три основних методичних блоки (Таблиця 1.1).

а) дискусійні методи (різні варіанти «мозкового штурму»: групова дискусія, розбір практичних ситуацій, аналіз сконструйованих ситуацій тощо);

б) ігрові методи (ділові ігри, дидактичні та управлінські ігри, рольові ігри, організаційно-діяльнісні ігри та ін.);

в) соціально-психологічні тренінги (комунікативні – постановка поведінкових навичок; сенситивні – тренування міжособистісної чутливості; тренінги особистісного зростання – подолання особистісних

комплексів та бар'єрів у спілкуванні; бізнес-тренінги – техніки продажів, ведення переговорів, вирішення конфліктних ситуацій та ін.).

Таблиця 1.1

Методичні блоки соціально-психологічного навчання

Назва блоку	Форми роботи
дискусійні методи	різні варіанти «мозкового штурму»: групова дискусія, розбір практичних ситуацій, аналіз сконструйованих ситуацій
ігрові методи	ділові ігри, дидактичні та управлінські ігри, рольові ігри, організаційно-діяльнісні ігри
соціально-психологічні тренінги	соціально-психологічні тренінги: комунікативні; сенситивні; бізнес-тренінги

До основних понять, що визначає групове, колективне навчання, відносяться «групова динаміка», «міжособистісні відносини», «міжособистісна ситуація».

Групова динаміка – сукупність внутрішньо групових соціально-психологічних процесів і явищ, що характеризують весь цикл життєдіяльності малої групи, у тому числі і навчальної, тренінгової групи. До процесів групової динаміки відносяться:

- керівництво та лідерство, прийняття групових рішень;
- нормоутворення, тобто вироблення групових думок, правил і цінностей;

- формування функціонально-рольової структури групи;
- згуртування;
- конфлікти;
- групове тиск та інші способи регуляції індивідуальної поведінки.

Зміни, що відбуваються в групі за час її існування, зумовлені як зовнішніми обставинами групової життєдіяльності, так і її внутрішніми протиріччями, що зумовлено взаємодією двох тенденції групової активності, які одночасно передбачають та заперечують одна одну, – інтеграції і диференціації.

Методи комутативного навчання – методи навчання, спрямовані на розвиток в особистості самостійного творчого мислення і здатності кваліфіковано вирішувати нестандартні завдання

Мета навчання – не тільки озброїти знаннями, навичками і вміннями вирішувати завдання, але і розвинути вміння мислити, культуру розумової творчої діяльності. Цим методам властиві активність пізнавальної діяльності особистості, тісний зв'язок теорії з практикою, спрямованість на оволодіння діалектичним методом аналізу і вирішення складних проблем, розвинена рефлексія, атмосфера співпраці та співтворчості, сприяння оволодінню продуктивним стилем мислення і діяльності.

Методи комунікативного соціально-психологічного навчання — методи комунікативного навчання, цілеспрямовано реалізують соціально-психологічні закономірності активної навчальної діяльності особистості в навчальній чи іншій цільовій групі.

Класифікація методів комунікативного навчання:

- групові;
- індивідуальні.

Групові застосовуються одночасно до деякого числа учасників (групи), індивідуальні – до конкретної людини, що здійснює свою

загальну, спеціальну професійну або іншу підготовку поза безпосереднього контакту з іншими особами.

Групові методи включають в себе:

- дискусійні методи (групова дискусія, аналіз конкретних ситуацій, «мозкова атака», «круглий стіл», «інтелектуальна розминка», бесіда та ін.);
- ігрові методи (рольова, ділова та організаційно — діяльнісна та інші ігри) ;
- соціально-психологічні тренінги (тренінг партнерського спілкування, тренінг умінь, тренінг соціально-рольової гри та ін.).

До індивідуальних методів комунікативного навчання (далі КМО) відносяться виконання практичних завдань і тренування.

Різні автори класифікують КМО за різними ознаками, виділяючи різну кількість груп КМО, зміст відповідних груп методів.

Ю. Ємельянов пропонує умовно об'єднати активні групові методи в три основні блоки:

а) дискусійні методи (групова дискусія, розбір казусів із практики, аналіз ситуацій морального вибору і ін);

б) ігрові методи: дидактичні і творчі ігри, в тому числі ділові (управлінські) ігри, рольові ігри (поведінкове навчання, ігрова психотерапія, психодраматична корекція); контргра (трансактний метод усвідомлення комунікативної поведінки);

в) сенситивний тренінг (тренування міжособистісної чутливості і сприймання себе як психофізичної єдності).

С. В. Петрушин пропонує основні методи комунікативного соціально-психологічного навчання підрозділяти за основними напрямками психології і виділяє тренінг-групи, групи зустрічей, психодраму, гештальт-терапію.

За характером навчально-пізнавальної діяльності методи комунікативного навчання поділяють на:

- імітаційні (базуються на імітації професійної діяльності);
- неімітаційні.

Імітаційні, у свою чергу, поділяються на ігрові і неігрові. При цьому до неігрових відносять аналіз конкретних ситуацій (АКС), дії за інструкцією та ін.

Ігрові методи поділяють на:

- ділові ігри,
- дидактичні, або навчальні ігри,
- ігрові ситуації,
- ігрові прийоми і процедури,
- тренінги в активному режимі.

За типом діяльності учасників у ході вирішення завдань виділяють методи, побудовані на:

- ранжируванні за різними ознаками предметів або дій;
- оптимізації процесів і структур;
- проектуванні і конструюванні об'єктів;
- виборі тактики дій в управлінні, спілкуванні та конфліктних ситуаціях;
- вирішенні інженерно-конструкторської, дослідницької, управлінської або соціально-психологічної задачі;
- демонстрації, тренінг навичок уваги, фантазії, оригінальності, швидкості мислення та інші.

За чисельністю виділяють:

- індивідуальні,
- групові,
- колективні,
- методи, що припускають роботу учасників у діадах і триадах.

А. Воронова виділяє три основних типи методів КСПН:

- метод аналізу конкретних ситуацій. Ситуації можуть бути різними за дидактичною спрямованістю і використовуються згідно із завданням, яке ставиться перед групою:
- ситуація – ілюстрація, якийсь конкретний випадок, запропонований для демонстрації теоретичного матеріалу;
- ситуація – вправа, де учасники повинні виділити і запам'ятати якісь елементи;
- ситуація – оцінка, в якій запропонована проблема вже вирішена, а учасникам пропонується оцінити її;
- ситуація – проблема, перед групою ставиться ряд питань, які треба проаналізувати і вирішити;
- соціально-психологічний тренінг, де тренер не здійснює провідної функції, а грає роль доброзичливого спостерігача, забезпечує суб'єкт — суб'єктний характер спілкування учасників.
- ігрове моделювання або імітаційні ігри. Ігри (імітаційні) підрозділяються на ділові, де заздалегідь задана імітаційна модель, і організаційні, де учасники самі вибирають систему рішень. Мета игротехники: організація діяльності юри-ти учасників гри, спрямовану на вироблення рішення проблеми.

Класифікація КМО, передбачає поділ на чотири групи, що об'єднує групові та індивідуальні форми занять:

1. Дискусійні методи (загальні і спрямовані дискусії, наради фахівців, обговорення життєвих і професійних казусів тощо), побудовані на живому і безпосередньому спілкуванні учасників, при пасивно відстороненій позиції ведучого, обмін думками, при необхідності управління процесами вироблення і прийняття групового рішення.

2. Ігрові методи (ділові, організаційно-ділові, імітаційні, рольові ігри, психодрама, соціодрама та ін.), що використовують всі або декілька найважливіших елементів гри (ігрові ситуації; ролі, активно відтворенні; реконструкції реальних подій тощо) і спрямовані на набуття нового досвіду.

3. Рейтингові методи (рейтинги ефективності, рейтинги популярності), які активізують діяльність учасників за рахунок ефекту змагання, коригування потреби досягнення.

4. Тренінгові методи (поведінкові і особистісно-орієнтовані тренінги), спрямовані на надання стимулюючого, коригуючого, терапевтичного, розвивального впливу на особистість і поведінку учасників.

Отже, завдання комунікативного соціально-психологічного навчання полягає в тому, що, показавши особистості її соціальну природу і тим самим знищивши суб'єктивне розуміння їх міжособистісних ситуацій, зробити її більш незалежною від особистісного Я-образу і дати їй концептуальний інструментарій до проблеми Я-образу в ситуації.

Потрібно на чутливо-практичному досвіді переконати особистість в тому, що успішність спілкування і будь-якої діяльності забезпечується міжособистісною взаємодією, а не індивідуальними зусиллями, тобто ґрунтується на розумінні того, що навіть суб'єктивні досягнення завжди носять не індивідуально-психологічний характер, а соціально-психологічний характер [8, с.99].

Соціально-психологічне навчання не повинно бути формалізованим відпрацюванням тих чи інших прийомів спілкування, які торкаються лише поведінкової компоненти почуттів, думок, дій.

Навчити особистість колективній поведінці поза реальним колективом неможливо, і розуміння закономірностей соціально-психологічних процесів пролягає через досвід особистісної участі в цих процесах.

За словами С. Рубінштейна, об'єктивна, зовнішня зміна взаємовідносин особистості з оточуючими, відображаючись в її свідомості, змінює і її внутрішній психічний стан, перебудовує її свідомість, її внутрішнє відношення і до інших, і до самої себе. [8]

Звідси, головне завдання комунікативного соціально-психологічного навчання полягає не у концентруванні уваги учасників тренінгу на їх комунікативних вміннях, а на пробудженні інтересу до інших.

1.2. Зміст та характеристика соціально-психологічного тренінгу

Поняття «тренінг» має безліч трактувань, що призводить до позначення словом «тренінг» самих різних форм, прийомів, а також способів і засобів, що використовуються.

Саме слово «тренінг» (від англ. training) означає навчання, тренування або дресирування.

Німецький вчений М. Форверг ввів у психологію термін «соціально-психологічний тренінг».

У вітчизняній психології дослідження, присвячені проблемам соціально-психологічного тренінгу, з'явилися на початку 80-х років ХХ століття.

У роботах Л.А. Петровської з даної тематики соціально-психологічний тренінг визначається як форма психологічного впливу в процесі інтенсивного навчання в груповому контексті.

Основною метою соціально-психологічного тренінгу, як вважає В.П. Захаров, є оволодіння соціально-психологічними знаннями в активній формі. За його точкою зору, специфікою роботи тренінгових груп є усвідомлення в процесі роботи групи особливостей поведінки кожного учасника; розвиток умінь і навичок ділового спілкування; згуртування групи на основі єдиних цілей і завдань навчання, норм і правил взаємодії. Проблема психологічного впливу є однією з основних у психології.

Соціально-психологічний тренінг є однією з форм групової психокорекційної роботи.

Загальна мета соціально-психологічного тренінгу полягає у підвищенні компетентності у спілкуванні.

Завдання соціально-психологічного тренінгу:

- придбання знань в області психології особистості, психології групи, психології спілкування;
- формування умінь і навичок у сфері спілкування;
- корекція, формування і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування;
- розвиток здатності адекватно сприймати і оцінювати себе та інших;
- корекція та розвиток системи відносин особистості;
- згуртування групи, розвиток здібностей до співпраці, взаєморозумінню.

Основними засобами впливу у тренінговій групі виступають:

- групові норми,
- групова підтримка,
- зворотний зв'язок,
- групові очікування.

Групові норми – це певні правила, вироблювані і прийняті групою. Групова підтримка надає позитивний вплив на самооцінку, підвищує ступінь поваги до себе, сприяє саморозкриття в групі.

Групова підтримка необхідна в тих випадках, коли учасник групи вирішується на ризикований крок.

Завдяки зворотного зв'язку учасник отримує уявлення про те, які емоційні реакції у членів групи викликає його поведінка.

Групові очікування є важливим компонентом положення індивіда в групі, оскільки кожен член групи не тільки виконує в ній свої функції, але

й обов'язково сприймається, оцінюється іншими. Від нього чекають певних моделей поведінки у відповідності з роллю, яку він відіграє в групі.

Психологічний зміст навчання в рамках соціально-психологічного тренінгу складається з трьох компонентів:

1. Усвідомлення звичних моделей реагування у звичних ситуаціях («розхитування» стереотипів).

2. Формування установки на засвоєння нової інформації, що сприяє оптимізації процесу спілкування.

3. Засвоєння нових способів реагування, роблять поведінку більш ефективним.

Під час тренінгу відбуваються наступні процеси:

1. Зменшення егоцентричних тенденцій у поведінці.

2. Загострення соціальної чутливості: підвищується точність розпізнавання почуттів, емоцій, переживань іншої людини.

3. Ослаблення дії захисних механізмів.

4. Актуалізація творчого потенціалу.

5. Підвищення адекватності самооцінки, взаємооцінки, зниження категоричності висловлювань.

6. Розвиток самодостатності групи: поява взаємної підтримки, орієнтації на співробітництво, згуртування групи.

7. Підвищення ефективності групової роботи внаслідок хорошого взаєморозуміння у групі, що дозволяє ефективно діяти в рамках спільної діяльності.

Отже, соціально-психологічний тренінг – це метод психологічного впливу, за допомогою якого досягається оволодіння складним видом діяльності, зміна наявної у людини моделі управління поведінкою і діяльністю, збільшення професійних знань і умінь, зміна соціальної поведінки і установок персоналу організацій.

Нажаль, дуже невеликій кількості людей в нашому суспільстві притаманні ці якості. Це найчастіше призводить до конфліктів і

непорозумінь. В результаті цього страждають професійна, особистісна сфера особистості, а найголовніше це фізичне і психологічне здоров'я самої особистості.

Саме цими проблемами займається соціально-психологічний тренінг. За допомогою тренінгу людина може оволодіти певними знаннями і навичками у сфері взаємовідносин між людьми, а також тренінг дає змогу сформувати ті важливі психологічні якості, які потрібні для цього. Це дозволить людині бути вільною, уникати та успішно розв'язувати конфлікти, а найголовніше зберігати своє здоров'я та оточуючих.

Автор книги «Соціально-психологічний тренінг» Л.А. Петровська, вивчаючи соціально-психологічні передумови і розробляючи практичні прийоми розвитку та удосконалення комунікативної компетентності, вказує, що необхідно постійно пам'ятати, що в її основі лежить не просте володіння мовою і іншими кодами спілкування, а особливості особистості індивіда в цілому, в єдності його почуттів, думок і дій, які розгортаються в конкретному соціальному контексті.

Комунікативна компетенція займає особливе місце у формуванні рівня самоповаги індивіда. Адже результат будь-якої взаємодії з оточуючими кожна особистість усвідомлено чи неусвідомлено роздивляється з точки зору оцінки своєї комунікативної компетентності.

При цьому міру успішності задуманих актів впливу і використання засобів зробити враження на інших приймається нею за міру своєї комунікативної компетенції.

Таким чином, комунікативна компетенція пропонує ситуативну адаптацію і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки.

Як підсумок, комунікативна компетентність повинна розглядатися, як ідейно-моральна категорія, яка регулює всю систему відношення до природнього і соціального світу, а також до самої себе, як синтезу обох світів [8].

Соціально-психологічний тренінг належить до комплексних методів соціально-психологічного навчання і впливу.

Основною ціллю є підвищення компетентності у сфері спілкування. Ця ціль визначає соціальне призначення метода, безпосередньо пов'язаного з практичними задачами розвитку суспільства, а також створення сприятливих умов для розвитку особистості, удосконалення роботи з кадрами.

При вирішенні завдання, удосконалення роботи з кадрами, соціально-психологічний тренінг може бути особливо корисним, як при початковому навчанні, так і в ході підвищення кваліфікації представників тих професій, об'єктом трудової діяльності яких є інша людина (перекладачів, медичних робітників, керівників, вихователів, юристів, психологів та ін.).

В їх професійній діяльності спілкування займає особливе, важливе місце. Від його ефективності залежить успіх діяльності в цілому.

За рахунок правильної організації спілкування покращується результат сумісної діяльності, самопочуття її учасників, менше часу іде на рішення ділових проблем, створюється сприятливий для роботи соціально-психологічний клімат.

Іншою сферою використання соціально-психологічного тренінгу є надання допомоги людині, яка має труднощі в спілкуванні. Розвиток практичної психології потребує від психолога опанування різноманітними діагностичними методами, а також методами психологічного впливу і навчання, до яких і відноситься соціально-психологічний тренінг.

Отже, в широкому розумінні слова під соціально-психологічним тренінгом (далі СПТ) розуміється практика психологічного впливу, яка базується на активних методах групової роботи.

При цьому мається на увазі використання своєрідних форм навчання знанням, умінням і технікам в сфері спілкування, діяльності, особистого розвитку і корекції.

СПТ спрямований на оволодіння певними соціально-психологічними знаннями, розвитком комунікативних здібностей персоналу, рефлексивних навичок, здатності аналізувати ситуацію, поведінку, стан як членів групи, так і свій особистий, уміння адекватно сприймати себе і оточуючих.

При цьому виробляються і корегуються норми особистісної поведінки та міжособистісної взаємодії, а також розвивається здатність гнучко реагувати на ситуацію, швидко змінюватись в різних умовах і різних групах.

Тренінг проводиться як із спеціально підібраними для цієї мети групами, так і з реально існуючими групами, а також в сім'ях. Якщо в першому випадку частіше переслідуються індивідуально-психокорекційні цілі, то в другому завдання полягають у покращенні соціально-психологічного клімату в колективі.

1.3 Завдання, принципи та стадії тренінгового процесу

Основні завдання, які вирішуються в ході соціально-психологічного тренінгу, можна умовно поділити на сім груп [10, с.77].

1. Оволодіння певними соціально-психологічними знаннями;
2. Корекція і формування соціально-психологічних умінь і навичок;
3. Усвідомлення цілісності соціально-психологічного буття людей;
4. Розвиток здатності адекватно пізнавати себе та інших;
5. Оволодіння прийомами декодування психологічних повідомлень, що надходять від оточуючих;
6. Вивчення індивідуалізованих прийомів міжособистісного спілкування;
7. Чуттєве пізнання групово-динамічних феноменів і усвідомлення своєї приналежності до міжособистісних ситуацій, що виникають.

Ці задачі цілісні і їх неможливо повністю відокремити одну від одної, вони пересікаються і взаємодоповнюють одна одну. В той же час

при проведенні заняття в центрі уваги повинна опинитись одна з перерахованих задач, а всі інші лишаються на периферії.

При проведенні СПТ слід враховувати наступні моменти [12]:

1. Свій діапазон використання і свої обмеження;
2. Ефективність тільки в рамках системної соціально-психологічної підготовки;
3. Не може тлумачитись і підміняти групову психотерапію, не є самостійним;

Кожен тренінг складається із трьох частин: вступної, основної та заключної (Див. Схему 1.1).



Схема 1.1. Складові тренінгу

Вступна частина є неодмінним і обов'язковим елементом кожного тренінгового заняття, але займає не більше 10-20 хвилин. Вона передбачає вирішення таких завдань:

- актуалізація матеріалу попереднього заняття (отримання зворотного зв'язку). Зазвичай це відбувається у формі опитування («Що ми робили на минулому тренінгу?») або експрес-перевірки домашнього завдання;

- актуалізація теми поточного тренінгу і з'ясування очікувань. Завдання цього етапу – допомогти учасникам актуалізувати наявні знання із заданої теми і сформулювати результати, яких вони хочуть досягти в ході її вивчення. Усвідомлення результатів навчання та їх особистої користі підвищує мотивацію;

- створення доброзичливої та продуктивної атмосфери (цей етап називають загальним поняттям «знайомство». Він проходить у формі само-чи взаємопрезентації учасників тренінгу);

- підтримання демократичної дисципліни у формі прийняття, уточнення або повторення правил групи.

Основні правила поведінки під час тренінгу розробляють колективно або їх оголошує тренер (у такому разі учасникам пропонують їх змінити чи доповнити). Основні правила передбачають, що учасники говоритимуть почергово; коротко і за темою; намагатися не повторювати, а доповнювати сказане іншими; виявляти активність, доброзичливість і повагу до думки кожного. Правила треба записати на великому аркуші паперу і прикріпити на видноті. Вони мають бути доступними на кожному занятті, щоб можна було, якщо треба, послатися на відповідне правило. Для того щоб учасники охоче дотримувалися правил, важливо, щоб вони погодилися з ними і прийняли їх (наприклад, за допомогою голосування, особистих підписів тощо).

Основна частина тренінгу – це кілька тематичних завдань у поєднанні з руханками (вправами на зняття м'язового і психологічного напруження).

В основній частині тренінгу іноді виокремлюють теоретичний і практичний блоки. Проте цей поділ є досить умовним. Адже знання (як і

вміння та навички) на тренінгу набувають у процесі виконання практичних завдань (міні-лекції, бесіди, мультимедійна презентація, взаємонавчання, виконання проекту, робота у групах).

Тренер повинен організувати весь матеріал із тематики тренінгу в логічній послідовності і відібрати ключові знання й навички, які можуть бути засвоєні за відведений час. Інформаційні блоки (розповідь, демонстрування, пояснення) мають бути короткими (до 5 хв.) і чергуватися з інтерактивними (дискусія, мозковий штурм, аналіз історій, дебати). Для відпрацювання умінь треба використовувати рольові ігри. Кожна інтерактивна вправа має завершуватися коротким обговоренням і підбиттям підсумку.

Заключна частина тренінгового заняття включає:

- підбиття підсумків заняття;
- отримання зворотного зв'язку від учасників;
- релаксацію і процедури завершення тренінгу.

Цей етап має об'єднати всі розглянуті впродовж заняття теми для логічного підбиття підсумку. Завершення – це можливість для відповідей на запитання і формулювання завдань на майбутнє. Тренер може рекомендувати літературу, відеоматеріали, сайти в інтернеті для самостійного опрацювання.

Важливо, щоб учасники завершували роботу із задоволенням і високою мотивацією застосовувати набуті вміння.

Проведення тренінгу: включає в себе 4-и етапи [6]:

- створення єдиного психологічного простору, а також зворотного зв'язку;
- проведення дискусій, ігор, інтерв'ювання для створення ситуації рефлексій;
- рішення конкретних задач, оволодіння знаннями, навичками, вміннями, а також досягнення інших розвиваючих або корекційних цілей;

– релаксаційно відновлюючі вправи для зняття напруги і підсумок заняття.

Кожний з цих етапів, в свою чергу, має відповідні фази:

- визначення цілей, теми дискусії, характеру проблеми, орієнтацію на них учасників заняття;
- кругову дискусію з проблеми, що обговорюється, збір інформації, суджень, думок, нових ідей, пропозицій від усіх учасників;
- впорядкування інформації та її обговорення;
- обґрунтування альтернатив і сумісна їх оцінка;
- підведення підсумків дискусії, сумісне резюмування;
- співставлення цілей заняття з отриманими результатами;
- зняття психологічного навантаження, підведення підсумків заняття.

Групова робота багатьох спеціалістів припускає застосування різних підходів (методів) при проведенні СПТ:

- психодраматичного,
- гештальттерапії,
- трансактного аналізу,
- соціального психоаналізу,
- біографічного методу,
- методу наведення зміненого стану свідомості та багатьох інших.

Найбільш розповсюдженими і ефективними є групова дискусія і ігровий метод, а в тренінгу ділового спілкування – метод НЛП (нейролінгвістичного програмування).

Групова дискусія є базовим методом для реалізації і освоєння ділового спілкування. Саме дискусія дозволяє визначити особистісну позицію, виявити багатосторонність підходів, точок зору з будь-якого питання і в результаті обміну підвести до всебічного бачення предмету.

Вона розвиває вміння імпровізувати, діяти за межами передбачуваного. Для формування соціально-психологічної компетентності необхідно створювати моделі системи спілкування і сумісної діяльності. Це можливо за допомогою рольових ігор [11].

Ознаками рольової гри є:

- наявність моделі керуючої системи;
- наявність ролей;
- розрізнення рольових цілей учасників;
- взаємодія ролей;
- наявність загальної мети у всього колективу;
- багато альтернативність рішень;
- наявні системи групового чи індивідуального оцінення діяльності учасників гри;
- наявність емоційної напруги [11].

Гра дозволяє експериментувати із своєю поведінкою, не лякаючись серйозних негативних наслідків, дає можливість придбати новий досвід спілкування і змінити особистісну невдалу стратегію. Розрізняють дві основні групи ігор: спонтанні або імпровізаційні, та сюжетні або сценарні. У спонтанній рольовій грі відсутня розгорнута фабула, а ролі та позиції учасників тільки намічуються. Основною задачею учасників є прояв своїх здібностей до імпровізації та моделювання поведінки. Ці ігри не потребують спеціальної підготовки і можуть створюватись під час заняття. Сюжетні ігри базуються на задачах, які тренер ставить перед собою заздалегідь, плануючи курс тренінгів. Вони орієнтовані на аналіз найбільш типових проблем ділового спілкування. Такі ігри потребують більше часу і надають більш складний матеріал для аналізу. Їх використовують для навчання учасників незвичним для них моделям поведінки [12].

Метод НЛП являє собою ефективну систему технік, дозволяючи проводити вплив на людську поведінку в сфері міжособистісних стосунків.

НЛП розвиває вміння адекватно сприймати вербальне і невербальне спілкування, встановлювати і підтримувати міжособистісний контакт.

Актуальною є проблема переносу досвіду, придбаного в групі у реальне життя. К.Роджерс у своїх працях висунув гіпотезу про те, що чим вищий статус та престиж людини у суспільстві, тим важче їй вступити у відкриті психологічні відносини з іншими людьми. Груповий досвід призводить учасників до того, що вони стають більш вільними у висловленні позитивних і негативних почуттів, починають встановлювати з оточуючими більш реальні відносини, замість того щоб приховувати їх, доки вони не стануть вибуховими [7].

А.Б. Коваленко і М.Н. Корнєв пропонують один із варіантів проведення соціально-психологічного тренінгу. Відповідно до специфіки складу групи, досвіду керівника, особливостей групової динаміки, соціально-психологічної компетентності учасників можна вносити корективи та зміни в запропоновані вправи.

СПТ включає в себе тренінг сенсетивності, спрямований на створення відповідного емоційного фону за допомогою прийомів групової психотерапії, а також на розвиток психологічної чутливості учасників. А також включає особистісний тренінг ділового спілкування шляхом рольової гри і дискусії. Тренінг сенсетивності є синтезом рольової гри і групової психотерапії.

На початку стадії навчання найважливішим завданням є становлення групових і соціальних норм, і засвоєння учасниками головних вимог тренінгу. Тренер повинен докладно ознайомити всіх з головними нормами і принципами спілкування. Провідним принципом організації тренінгу (СПТ) є принцип діалогізації взаємодії, тобто повноцінного міжособистісного спілкування, яке ґрунтується на повазі чужої думки, довіри, звільненні учасників від взаємних підозр, нещирості, страху. Для досягнення позитивних особистісних змін, перебудови відносин інколи потрібні гострі моменти, потрясіння. Тому в навчально-тренувальній групі

повинні використовуватись такі прийоми, як відкриття, обговорення поведінки учасників, елементи психодрами.

Одним із основних є принцип самодіагностики, який включає в зміст занять запитання і вправи, розраховані на те, щоб кожен з учасників групи розповів про свої психічні проблеми і запропонував шляхи їх практичного розв'язання. Істотним є питання про комплектування групи.

Практика показує, що слід проводити попередні індивідуальні співбесіди і загальні розмови з її учасниками.

Формуючи групу краще не включати до неї людей з дуже стереотипованим психологічним захистом. Це може ще більше підсилити тривожність суб'єкта і справити негативний вплив на груповий процес. Небажаною є також участь осіб, які не мають наміру продуктивно працювати, а йдуть до групи заради приємного дозвілля.

На нашу думку, основні принципи СПТ дуже об'єктивно виклав В. Марєанов [5]:

1. Спілкування за принципом «тут і тепер» – на початку у учасників спрацьовує захисний механізм психологічного захисту; потрібно, щоб під час виконання людина могла за допомогою інших побачити себе. Щоб існував зворотній зв'язок, який ґрунтується на довірі у спілкуванні.

2. Принцип персоніфікації висловлювань – його суть полягає у довільній мові, без особових мовних форм, які допомагають приховувати власну позицію: «часто вважається» замість «я вважаю».

3. Принцип наголошування мови почуттів – учасники групи мають наголошувати увагу на емоційних станах і проявах, використовувати мову, що фіксує такий стан. Наприклад: «Твоя манера говорити на підвищених тонах викликає в мене роздратування». В повсякденному спілкуванні таке звернення не типове. Відповідно перед кожним учасником ставиться завдання виробити вміння чітко і адекватно висловлювати свої почуття.

4. Принцип активності – головна норма тренінгу. Інтенсивна групова взаємодія, цілеспрямоване споглядання себе, партнерів, тощо. Навчитись поєднувати зануреність у себе і активність.

5. Принцип довірливого спілкування – створення найсприятливіших умов для довірливого спілкування, визначення результативності і забезпечення групової динаміки. Як найпростіший крок до цього, прийняття єдиної форми звернення один до одного на «ти». Це урівнює всіх членів групи і вносить елемент інтимності і довіри.

6. Принцип конфіденційності – не виносити зміст спілкування, що розвивається в процесі тренінгу за межі групи. Це і включає в себе щирий і відвертий контакт, дає змогу зберігати свій дискусійний потенціал.

7. Принцип моделювання – моделюють певні реальні ситуації, в яких учасники демонструють негативні і позитивні форми поведінки.

8. Принцип новизни – оригінальність вправ, постійна зміна партнерів.

9. Принцип дослідження – група самостійно знаходить рішення поставлених задач.

Існують певні плани або схеми, які тренер складає для успішного проведення тренінгу.

Тренер переконується, що дану проблему, або певні дефекти можливо уникнути лише за допомогою тренінга. Але перед прийняттям рішення проводити тренінг, потрібно ретельно дослідити ситуацію і переконатися у такій необхідності.

Стадії процесу тренінгу досить цікаво, на нашу думку, подасть у своїй книзі Р. Баклі та Дж. Кейпл [1]:

1. Визначення кола повноважень: необхідно разом із клієнтом узгодити перелік роботи, яка буде виконуватись, виділити межі компетентності, узгодити фінансову сторону, випрацювати план дій.

2. Подальше дослідження: визначається необхідність тренінгу, забезпечення тренера певною інформацією для подальших кроків (аналіз

змісту роботи, збір інформації, відображення основних задач та прогнозування).

3. Аналіз знань, умінь, навичок.

4. Аналіз цільової аудиторії: для кого цей тренінг.

5. Аналіз змісту: визначення головних і другорядних аспектів роботи, та узгодження з клієнтом.

6. Встановлення стандартів виконання: розробка такої програми, яка виведе працівника на той рівень, коли він зможе самостійно рухатись у даному напрямку.

7. Уточнення цілей тренінгу: визначення конкретної операції, вимоги і стандарти, які потрібно досягти по закінченню тренінгу.

8. Принципи навчання та мотивація: визначення благоприємного середовища для проведення тренінгу – методи навчання і фізичні умови. При цьому тренер повинен враховувати індивідуальні особливості кожного і передбачити всі можливі зміни.

Висновок до першого розділу

Отже, соціально-психологічний тренінг (СПТ) – це один з методів комунікативного навчання і психічного впливу, який здійснюється в процесі інтенсивної групової взаємодії і спрямований на підвищення компетентності у сфері спілкування, в якому загальний принцип активності учасника доповнюється принципом рефлексії над особистісною поведінкою і поведінкою інших учасників групи.

Для такої рефлексії і саморефлексії в групі створюються максимально благо приємні умови у вигляді можливості отримати зворотній зв'язок на поведінку кожного учасника від тренінга, членів групи, перегляд відеоматеріалів.

СПТ проводиться у групах по 8-12 осіб під керівництвом психолога, який пройшов спеціальну підготовку. Звичайний цикл занять розрахований

на 30-50 годин, але тривалість його можна змінювати в залежності від характеру вирішуваних задач.

У той же час нетривалі заняття (менше 20-24 годин) не дозволяють у повному обсязі реалізувати оптимальну програму СПТ і знижують її ефективність. Заняття можуть проводитись з інтервалами в 1-3 дні і середній тривалості кожного заняття 3 години. Але найбільш ефективною формою організації роботи є марафон – декілька занять підряд по 8-10 годин безперервної роботи.

У процесі СПТ застосовуються різноманітні методичні прийоми: групова дискусія, рольова гра, невербальні вправи. Використання у ході заняття відеозапису суттєво підвищує ефективність СПТ, дозволяючи учасникам об'єктивний зворотній зв'язок.

Підготовка спеціалістів в галузі психокорекції, які використовують групові форми у своїй роботі, також включає СПТ, так як поряд з теоретичними заняттями, спеціаліст повинен володіти практичними навичками, а саме: бути компетентним в спілкуванні, вміти встановлювати емоційний зв'язок, організовувати простір спілкування, створювати благоприємний клімат спілкування, вислуховувати і розуміти клієнта, контролювати особистісну поведінку, аргументовано висловлювати свою точку зору, вирішувати конфліктні ситуації.

Оволодіння даними навичками і набуття досвіду більш ефективного їх застосування на практиці і є задачею СПТ для психологів.

На групових заняттях за допомогою гри можуть виявлятися і аналізуватися помилки, які допускаються в спілкуванні з клієнтом, набувається досвід ведення бесіди, здійснюється корекція особистісного емоційного стану.

Не менш важлива задача СПТ – виявлення поведінкових стереотипів, властивих учасникам групи. Вважається, що стереотипи, утруднюючи успішне спілкування, заважають професійній діяльності психолога. Під час заняття групи СПТ, в процесі безпосередньої групової взаємодії

набуваються знання в галузі психології особистості, спілкування, групи, взаємовідносин, які складаються між людьми; розвиваються здатності адекватно і повно сприймати себе і інших; підвищується чутливість до групових процесів; виробляються навички використання цього досвіду у своїй професійній діяльності.

Результативність СПТ у більшій мірі залежить від дотримання в групі загально прийнятих принципів та від тренера. Гарний тренер – цей той, хто вірить у групову здатність учасників самостійно вибиратись із складних ситуацій, які вони самі собі створюють [6, с.335].

Роль тренера складається з того, що потрібно залучити учасників до спільної праці по дослідженню їх взаємовідносин і поведінки, організувати груповий процес, а потім непомітно відійти від керівництва. Але відійти від керівництва не означає втратити контроль над ситуацією.

Тренер, який має певний досвід, завжди лишається центральною фігурою, але уникає очевидного керівництва групою, ненав'язливо спрямовуючи процес у потрібне русло.

Ефективність навчання багато в чому залежить від того, як тренер вміє використовувати одержаний матеріал, витягати з нього навчальний ефект.

Тренер повинен попереджувати поспішні наміри того чи іншого члена групи, якщо вони є результатом наповнення особистісно емоційною енергією, а не наслідком глибокого самоаналізу. Його обов'язок вчасно попередити, до чого можуть призвести непродумані рішення.

Тренер має продумувати і знаходити способи залучення учасників до роботи один з іншим, і досліджувати, яким чином можна зрозуміти причини тієї чи іншої поведінки в групі. Бажано періодично проводити аналіз того, що відбувається в групі, підбивати підсумки, уточнювати напрямки розвитку групи.

На заключному занятті потрібно попередити членів групи, щоб вони не переносили відносини в групі безпосередньо в звичайне життя.

Спочатку треба з'ясувати реальний рівень розвитку іншого колективу і підходити до організації своїх стосунків з людьми доброзичливо, але й критично, не відкидаючи, а використовуючи досвід, якого вони набули у процесі навчання. Тоді можна сподіватись на позитивні зміни.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ В РОБОТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1 Методи соціально-психологічного тренінгу

Соціально-психологічний тренінг - це практичний метод, що базується на принципах соціальної та психологічної науки і спрямований на розвиток особистості, встановлення здорових міжособистісних відносин та вирішення конфліктних ситуацій. Цей тренінг може використовуватися в різних контекстах, таких як робоче середовище, навчання, командна робота, особистий розвиток тощо.

Нижче наведені деякі методи соціально-психологічного тренінгу:

1. Групові вправи. Цей метод передбачає взаємодію учасників тренінгу у форматі групи. Вправи можуть включати рольові ігри, групові дискусії, колективні завдання та інші активності, спрямовані на спільне навчання, співпрацю та взаєморозуміння.

2. Рольова гра. Учасники тренінгу виконують ролі в уявних сценаріях або реальних ситуаціях, щоб вирішити конфлікт або розв'язати певну проблему. Це дозволяє тренувати навички спілкування, емоційного інтелекту та розв'язання конфліктів.

3. Тренінг емоційного інтелекту. Цей метод спрямований на розвиток вміння розпізнавати, розуміти та керувати власними емоціями та емоціями інших людей. Учасники тренінгу навчаються виявляти емоції, керувати стресом, розвивати співчуття та встановлювати емоційні зв'язки з іншими.

4. Так, тренінг міжособистісних навичок є ефективним методом соціально-психологічного тренінгу.

Він спрямований на розвиток і поліпшення комунікаційних навичок та міжособистісних відносин. Основні методи, які можуть бути використані в тренінгу міжособистісних навичок, включають наступні:

5. Активне слухання. Учасники тренінгу навчаються слухати інших людей без перебивання, проявляти зацікавленість та розуміння, задавати запитання та реагувати на мовні й немовні сигнали співрозмовника.

6. Ефективне спілкування. Тренінг надає можливість навчитися використовувати чіткі й зрозумілі слова, уникати негативних комунікаційних моделей, виражати свої думки та почуття без агресії або зневаги.

7. Розвиток емпатії. Цей аспект тренінгу допомагає учасникам розуміти та співчувати почуттям інших людей. Вони навчаються ставитися до інших з розумінням, виявляти турботу й уважність до потреб інших.

8. Управління конфліктами. Учасники тренінгу навчаються вирішувати конфлікти конструктивним чином. Вони отримують інструменти для розуміння причин конфліктів, пошуку компромісних рішень та побудови здорових відносин.

9. Розвиток самосвідомості. Цей аспект тренінгу спрямований на розуміння своїх власних переконань, цінностей, мотивацій і емоцій.

2.2 Особливості застосування вправ у соціально-психологічній роботі фахівця соціальної сфери

Застосування вправ у соціально-психологічній роботі фахівця соціальної сфери вирізняється рядом специфічних принципів:

1. Принцип активності – активність учасників тренінгової групи носить особливий характер, бо вони залучаються до спеціально розроблених дій. Активність зростає з отриманням учасниками установки на готовність включитися у виконувани дії у будь-який момент.

2. Принцип досліджуваної (творчої) позиції – в ході тренінгу учасники групи усвідомлюють, знаходять, відкривають ідеї, закономірності, вже відомі в психології, а також, що особливо важливо, свої особисті ресурси, можливості, особливості.

3. Принцип об'єктивації (усвідомлення) поведінки – у процесі занять поведінка учасників переводиться з імпульсивного на об'єктивований рівень, що дає змогу виконувати зміни за допомогою тренінгу. Універсальним засобом об'єктивації поведінки є зворотний зв'язок.

4. Принцип партнерського (суб'єкт - суб'єктного) спілкування це спілкування, при якому враховуються інтереси інших учасників взаємодії, а також їхні почуття, емоції, переживання, визнається цінність особистості іншої людини.

Значення вправ як особливого явища у світі психотерапії, психокорекції та прикладної психології постійно зростає, оскільки ефективність тренінгів різних напрямків порівняно з іншими підходами навчання і вдосконалення вже доведена практично.

Як у психології чи психотерапії, так і у практичній соціальній роботі вправи можуть проводитися як для окремої особи (що буває дуже рідко), так і для групи людей. Вважається, що групова форма роботи є більш ефективною, ніж індивідуальна.

Переваги групової форми роботи:

1. Досвід перебування у спеціально організованих групах може допомогти у вирішенні проблем, які виникають при міжособистісній взаємодії.

2. Можливість отримати зворотний зв'язок, розуміння і підтримку від інших членів групи, які мають схожі проблеми або досвід і здатні завдяки цьому суттєво допомогти.

3. У групі можна бути не тільки учасником подій, але і глядачем.

4. Група може сприяти особистісному росту, підвищенню самооцінки, кваліфікації, набуттю нових навичок.

5. Групова форма роботи має економічні переваги для учасників.

Метод тренінгу є достатньо ефективним при роботі з різними категоріями клієнтів соціальної роботи, в тому числі і з молоддю з особливими потребами, яка потребує його чи не найбільше.

Заняття № 1.

Метою заняття є створення умов для кращого і швидкого знайомства учасників тренінгу, ознайомлення їх із принципами роботи групи і вироблення групових ритуалів, оволодіння ігровим стилем спілкування, визначення особистісних особливостей кожного учасника, над яким йому доведеться працювати разом із групою.

Зміст заняття: Знайомство. Усі учасники сідають у коло. Керівник роздає папір і ручки. Кожний учасник пише у верхній частині аркуша своє ім'я, потім ділить аркуш на дві частини вертикальною лінією. Ліву позначає знаком «+», праву знаком «-». На лівій частині перелічує те, що особливо подобається (в природі, людях, собі), а на правій – те, що особливо неприємне для кожного в навколишньому світі. Потім усі зачитують свої записи вголос.

Варіанти:

Вправа «Хто я?». У кожної людини є власна теорія щодо того, що саме робить її унікальною, єдиною у своєму роді, чим вона відрізняється від усіх інших людей. При цьому виникає запитання: чи поділяють оточуючі мою думку про себе? Якщо вони бачать мене інакше, то що лежить в основі їхнього сприйняття та оцінки?

а) Дайте відповідь на запитання: «Хто я такий?» Зробіть це швидко, записуючи відповіді точно в такій формі, як вони зразу приходять в голову.

б) Дайте відповідь на запитання: «Як, на Вашу думку, про Вас сказали б Ваші батько чи матір? (Виберіть одного)

в) Дайте відповідь на запитання: «Як, на вашу думку, сказав би про вас найкращий друг (подруга)?»

Тепер порівняйте ці набори відповідей і в письмовій формі вкажіть таке: У чому полягає подібність? Які відмінності? Якщо є відмінності, то як Ви їх пояснюєте стосовно самого себе? Яким чином ці відмінності пояснюються, виходячи з індивідуальних особливостей цих інших осіб? Вкажіть, які 10 відповідей Вашої самохарактеристики стосувалися: фізичних якостей, психологічних особливостей, соціальних ролей. Тепер установіть черговість перерахування цих трьох груп якостей, яку ви вважаєте доцільною. Чи залишаєтесь Ви тепер на своїй початковій позиції в складанні своєї самохарактеристики? Якщо ні, то запишіть новий порядок чергування якостей, вказаних Вами спочатку. Чи додалися, чи змінилися деякі з них і чим Ви це пояснюєте?

Якщо Ви виконали вправу, то написаний Вами підсумок є словесним визначенням Вашої Я-концепції, тобто відносно узгодженого і зафіксованого уявлення про самого себе.

Тепер спробуємо розібратися в тому, як на судження про інших людей впливає наше ставлення до них, тобто з'ясуємо особливості «Я», як суб'єкта сприймання інших.

Вправа «Хто мені подобається і хто не подобається». Вступаючи у взаємовідносини з оточуючими, ми помічаємо, що вони подобаються нам чи не подобаються. Як правило, цю оцінку ми пов'язуємо з внутрішніми якостями людей, які нами сприймаються, а не з особливостями власного сприймання.

Ця вправа має на меті продемонструвати існування змінних, які наявні в нас самих і не стосуються інших людей, яких ми оцінюємо. Це наочно проявляється в нашому ставленні, часто суперечливому, до людей, яких ми добре знаємо.

а) Згадайте двох людей, які Вам дуже подобаються. Вкажіть п'ять якостей, які Вам в них подобаються.

б) Згадайте двох людей, які Вам зовсім не подобаються. Позначивши їх за тією самою схемою, запишіть якості, які Вам не подобаються.

Проводячи порівняння другої пари списків, Ви побачите подібність людей, які Вам не подобаються, виокремленими Вами якостями. Тепер порівняйте всі чотири списки і визначте. Які особистісні параметри людей змушують Вас любити чи ненавидіти їх. Визначте, які якості людей важливі для Вас, що Ви шукаєте в оточуючих і що Вас в них відштовхує. Запишіть свої висновки.

Тепер неважно побачити зв'язок самохарактеристики з характеристиками, які Ви даєте іншим людям, і зробити висновок, що кожний індивід може зрозуміти іншого лише в межах власної Я-концепції.

Крім того, вправи допомагають підійти до чуттєвого розуміння феномена «ставлення». Як неважно побачити, воно не збігається з об'єктивним відображенням дійсності, містячи в собі витoki суб'єктивізму, який перешкоджає повному взаєморозумінню людей. Нарешті, Ви можете зареєструвати множину виконуваних Вами ролей.

Загалом слід зробити висновок про колективістську природу Я-концепції людини, її залежність від оточуючих. Тут виникає зв'язок: чим більше нам подобаються люди, тим більше ми подобаємося їм, і, як наслідок, покращити себе можна лише шляхом покращення тих груп і колективів, учасниками яких Ви є.

Вироблення правил роботи в групі.

Після того, як відбулося знайомство в групі, керівник повторює коротко головні норми спілкування в групі. Потім іде колективне обговорення і уточнення цих норм: щось можна додати, виправити і в подальшій роботі користуватися тільки цими нормами спілкування.

Вправа «Девіз». Усі учасники по черзі говорять про те, яку футболку і з яким написом – девізом вони купили б собі, якби була така можливість. Цей напис повинен відображати життєве кредо людини, її основний життєвий принцип, а колір відповідати її характеру.

Вправа «Іграшка». Кожний член групи думає про те, якою іграшкою хотів би стати. Група ж намагається відгадати іграшку кожного, йде обмін враженнями і відчуттями.

Вправа «Вгадай, хто це?». Кожний учасник складає детальну психологічну самохарактеристику, не вказуючи ознаки, за якими можна зразу ж впізнати людину. В цій самохарактеристиці повинно бути десять – дванадцять речень із ознаками людини. Усе написане віддається керівникові, переміщується і зачитується вголос – одна за одною всі самохарактеристики. Група намагається впізнати, де чия самохарактеристика.

Список якостей, важливих для міжособистісного спілкування.

На першому етапі роботи над цим завданням проводиться дискусія з метою виявлення колективної думки. Будь-який член групи може висловлюватись, аргументуючи свою думку. Нарешті складається довільний загальний список якостей, важливих для міжособистісного спілкування.

На другому етапі кожний учасник заповнює вже свій аркуш, вказуючи якості, які, на думку групи є найважливішими для міжособистісного спілкування. У цей індивідуальний список можна включати й додаткові якості, важливі на думку учасника, але чомусь не підтримані групою. Потім всі оцінюють наявність цих якостей у себе, використовуючи шкалу від 0 до 16 балів. Після цього керівник збирає ці аркуші до наступного заняття.

Вправа «Телефон довіри». Уявіть собі, що набираєте номер «телефона довіри». Про що б ви хотіли запитати чергового спеціаліста? Відповіддю може бути колективне обговорення, або чиєсь персональне висловлення, або обов'язково у рамках ролі спеціаліста, який відповідає на запитання клієнта.

Творча робота групи закінчується заповненням анкети, яка потрібна для того, щоб керівник міг спостерігати за розвитком групо-динамічних процесів. Орієнтовний текст анкети:

- ім'я; дата заняття; враження від спілкування від 1 до 5 балів;
- я відчувала себе: вільно, скуто;
- найбільший вплив на хід заняття, на мою думку, мали: а), б), в) ...;
- особисто мені дуже заважала поведінка: а), б), в) ...

Заповнені анкети здаються керівникові. Наприкінці заняття вся група одержує домашнє завдання: «Згадайте якомога більше і запишіть ласкаві імена, якими ви в момент найбільшої духовної близькості називаєте своїх близьких, батьків, друзів ...»

Заняття № 2.

Мета заняття: закріплення ігрового стилю спілкування, подальше саморозкриття, відкриття в собі сильних боків, тобто таких якостей, навичок, прагнень, які людина приймає, цінує в собі і які дають почуття внутрішньої стійкості й довіри до самого себе; вивчення можливостей використання своїх сильних боків у взаємовідносинах із іншими людьми.

Зміст заняття: якщо в групі вироблені ритуали спілкування, зустрічі, то заняття починається саме з цього. Наприклад, керівник звертається до групи з такими словами: «Закрийте очі... Тепер візьміть правою рукою руку сусіда... потримайте її в своїй. Намагайтесь. Не відкриваючи очей, зосередитися на звуках навколо Вас, нехай кожен зосередить увагу тільки на тому, що чує; нехай деякий час послухає і впізнає звуки, які до нього долинають (1 хвилина)... Все ще не розкриваючи очей, сконцентруйте свою увагу на долонях сусіда справа і зліва, яких ви торкаєтесь. Постарайтесь визначити, яка долоня тепліша, яка – холодніша (30 сек.). Із закритими очима розімкніть руки і зосередьтесь кожний на диханні, відчуйте, як повітря входить і виходить через ніздрі і губи, як рухається

грудна клітка при цьому (1 хвилина). Спробуйте порахувати кожний вдих і на п'ятому – відкрийте очі...»

Рефлексія минулого заняття – група сідає в коло, і всі бажаючі по черзі висловлюють свої враження про це заняття. Що сподобалось? Що неприємне? Що хотілося б зробити сьогодні по-іншому? Які є претензії до групи, конкретно до кого? Не треба нікого примушувати висловлюватися, нехай говорять тільки за бажанням.

Вправа «Добрий день». Починає один учасник заняття. Звертаючись до сусіда ліворуч, з почуттям радості від зустрічі промовляє: «Добрий день...», виражаючи своє ставлення до нього і голосом, і жестом, і посмішкою.

Вправа «Ласкаве ім'я». Це перевірка домашнього завдання. Кожний з учасників розповідає те, що він зміг згадати, але обов'язково щиро. Не треба зачитувати, слід говорити з тими самими інтонаціями, мімікою тощо, начебто учасник звертається до самої близької людини. При цьому можна дивитися на когось із групи, хто є найприємнішим у цей момент.

Вправа «Інтерв'ю». Один з учасників сідає у центрі кола. Група може задати йому п'ять запитань, але суворо дотримуючись рамок певної соціальної ролі того, хто сидить у центрі, наприклад, запитання до педагога, студента, члена парламенту... Потім ще хтось сідає у центрі кола, йому також ставлять п'ять запитань, але обов'язково із врахуванням того, в якій соціальній ролі він виступає.

Вправа «Захоплення ініціативи у діалозі». Двоє учасників сідають у центрі кола. Один з них починає діалог із будь-якої репліки, на будь-яку тему. Інший повинен підхопити розмову, але при цьому переключити співбесідника на свою тему. Робити це треба ненав'язливо, ввічливо, але наполегливо. Група стежить за діалогом. Потім двоє інших учасників сідають на їхнє місце, завдання для них те саме.

Вправа «Бачення інших». Один з учасників тренінгу сідає спиною до групи, він має детально описати зовнішній вигляд когось із присутніх

товаришів. Або можна створити таку ситуацію: хтось із учасників сідає в центрі, а інший повинен детально відтворити послідовність його поведінки, наприклад за останні півгодини. Подібні тренування бажано проводити регулярно, щоб учасники звикли уважніше ставитись один до одного.

Вправа «Розмова через скло». Двоє учасників лише за допомогою жестів намагаються про щось домовитись. Тему повідомляють одному з них і він повинен передати цю інформацію своєму товаришеві, стоячи перед звуконепроникним склом.

Вправа «Сильні сторони». Кожний член групи повинен розповісти про свої сильні сторони, про те, що він любить, цінує в собі, про те, що дає йому почуття внутрішньої впевненості і довіри до себе в різних ситуаціях. Не обов'язково говорити тільки про позитивні риси характеру, важливо підкреслити те, що є або може бути точкою опори у різні моменти життя. Ця вправа спрямована не тільки на визначення своїх власних сильних боків, а й на вміння думати про себе позитивно. Тому, виконуючи її, слід уникати будь-яких висловлювань про свої недоліки, помилки. Керівник повинен стежити за тим, щоб хтось не вдався до самокритики.

Висловлюється перший бажаний. Він може говорити про свої сильні сторони 3-4 хвилини і навіть якщо закінчить раніше, час, що залишився, належить йому. Це означає, що інші члени групи залишаються тільки слухачами, вони не можуть висловлюватися, уточнювати деталі, просити пояснень або доказів. Людина, яка говорить про себе, не повинна обґрунтовувати або пояснювати, чому вона вважає ті чи інші якості своїм сильним боком. Потім починає говорити наступний учасник, і так триває, доки не висловляться всі. Потім керівник дає кожному аркуш паперу, олівці і пропонує спробувати назвати свої сильні боки, причому не тільки ті, що згадувались, а й інші, які кожний усвідомлює в собі.

Побачивши, що члени групи виконали вправу, керівник роздає їм аркуші паперу з переліком якостей, важливих для міжособистісного

спілкування, який був складений на першому занятті. Напроти кожної якості значилися цифри, за допомогою яких кожен оцінив себе. Керівник просить знову оцінити ті ж якості, тобто поставити нову оцінку. Після цього учасники тренінгу створюють групи з 2-3 чоловік (за симпатіями). Кожна з них знаходить місце, де ніхто не заважав би – адже потрібно ще обговорити, як. Спираючись на свої сильні боки, зробити щось по-справжньому цінне. На це відводиться 30 хвилин. І ось усі знову повертаються до загального кола і розповідають один одному про те, як вони збираються використовувати сильні боки. Анкетування проводиться за тією самою схемою, що і на першому занятті. Керівник дає домашнє завдання: «Згадайте і запишіть, якими ласкавими іменами називають Вас рідні, друзі...»

Заняття № 3.

Мета заняття: засвоєння невербальних засобів спілкування, руйнування шаблонів повсякденного спілкування, активне саморозкриття, подолання психологічних бар'єрів.

Зміст заняття: перед його початком використовується ритуал індивідуального привітання, а потім в колі – ритуал привітання групи.

Рефлексія минулого заняття – зберігається загалом схема попереднього заняття, куди можна включити ще одну позицію «якби я був керівником групи, я б...» Члени групи по колу вітаються цією фразою, описуючи будь-який цікавий, смішний випадок, який мав місце під час спілкування з якоюсь людиною в період між попереднім і цим заняттями.

Вправа «Ласкаве ім'я». Так само, як і на другому занятті, перевіряється домашнє завдання. Учасники називають щиро і з інтонацією ласкаві імена, а група стежить за відвертістю висловлювань.

Вправа «Подарунок». Усі учасники по колу висловлюються: «Що хотів би я подарувати тому, хто сидить поруч?» Називається те, що могло б по-справжньому порадувати людину. Той, кому подарували, дякує і пояснює, чи справді він був би радий такому подарунку.

Вправа «Емпатія». Один з членів групи виходить із кімнати. Ті, що залишилися, характеризують його, називаючи риси, властивості, звички, тобто висловлюють свою думку, причому тільки позитивну. Хтось із групи веде протокол, записуючи автора і зміст висловлення. Через якийсь час запрошується учасник. Який вийшов із кімнати і йому зачитується все сказане, не називаючи автора. Головне завдання його – визначити, хто міг би про нього таке сказати. Потім «секретар» зачитує всі висловлення, але вже із зазначенням авторів.

Вправа «Шлюбне оголошення». Усім членам групи дається 3-5 хвилин для того, щоб написати шлюбне оголошення. Кожен пише про себе, складаючи свій психологічний портрет, виділяючи свої переваги, якими він би міг зацікавити іншу людину. В інструкції підкреслюється, що слід виділяти насамперед психологічні характеристики, а не захоплюватись описанням зовнішнього вигляду особи, квартири, машини.

І знову всі по черзі зачитують свої оголошення.

Вправа «Без маски». Усі учасники по черзі беруть картки, які лежать у центрі кола, і без підготовки продовжують висловлення, яке має початок на картці. Група прислухається до інтонацій, голосу, оцінюючи міру щирості. Якщо визнається, що висловлення було щирим, то вправу продовжує інший учасник. Якщо ж група визнає, що воно було шаблонним, нещирим, учасник робить ще одну спробу, але вже після всіх.

Зміст незакінчених речень:

- «Мені особливо не подобається, коли...»;
- «Мені знайоме гостре відчуття самотності. Пам'ятаю...»;
- «Мені дуже хочеться забути, що...»;
- «Бувало, що близькі люди викликали в мене ненависть. Одного разу, коли...»;
- «Одного разу мене налякало те, що...»;
- «У незнайомому товаристві я відчуваю...»;

– «Навіть близькі люди інколи не розуміють мене. Одного разу, коли...»;

– «Пам'ятаю випадок, коли мені стало соромно, я...»;

– «Особливо мене дратує те, що...».

Заняття № 4.

Мета заняття: це заключне заняття і керівнику треба бути особливо уважним до учасників: стежити за їх емоційним станом, орієнтувати групу на надання психологічної підтримки, якщо вона буде потрібна.

Зміст заняття: ритуал зустрічі на початку заняття, рефлексія минулої зустрічі і психологічна розминка.

Вправа «Рішуча розмова». По колу всі висловлюються про те, яких слів і звичок у спілкуванні вони хотіли б позбутися. Причому все треба актуалізувати, тобто проговорити і продемонструвати групі, знову ж таки – щиро і відверто.

Вправа «На прийомі у психолога». Усі учасники заняття мірою психологічної готовності обирають із свого середовища «психолога» – значущого іншого, і, уявивши собі, що прийшли до нього на прийом із своїми проблемами, які заважають нормальному спілкуванню вдома чи на роботі, розповідають йому про це. Психологом може бути вся група, якщо «психолог» не може дати «кваліфіковану консультацію».

Вправа «Валіза». Це головна вправа заняття, яке є останнім для групи. Один з учасників виходить із кімнати, а інші починають готувати йому в далеку дорогу «валізу». В цю валізу збирають те, що, на думку групи, найпотрібніше людині у спілкуванні з іншими людьми, враховуючи і позитивні характеристики, які група особливо цінує. Не забувають перебрати і те, що заважає цій людині, чого їй слід позбутись. Практично це робиться таким чином. Обирається «секретар», який бере аркуш паперу і ділить його вертикальною лінією навпіл: на одному боці згори ставить знак «+», під ним група збирає все позитивне, а на іншому – знак «-», де група збирає все негативне. При цьому будь-яка думка має бути

підтримана більшістю групи, якщо є заперечення, сумніви, краще утриматись від категоричної оцінки. Для доброї «валізи» треба не менше 5-7 характеристик. Потім учаснику, який виходив, зачитується і передається це список. У нього є право лише на одне запитання, якщо йому щось незрозуміле. Виходить інший учасник групи і вся процедура повторюється. Зрештою це дає підстави для перегляду деяких висновків.

Після виконання вправи «Валіза» доцільно робити музичну паузу.

Підводячи загальний підсумок зробленому, кожний член групи складає угоду з самим собою, відповідаючи на такі запитання:

- Що нового про себе я дізнався під час занять групи?
- Що нового я дізнався про інших людей?
- Що я хотів би змінити в собі за підсумками роботи в групі?
- Яким чином я це робитиму?

Угода вкладається в конверт, на якому вказується точна поштова адреса того, хто підписав її. Всі конверти здаються керівникові. Через місяць він розішле їх за вказаними адресами. І в учасників буде ще одна можливість «зустріти себе самого» таким, яким кожний з них бачив себе наприкінці роботи групи.

Керівник проводить традиційне анкетування і звертається до членів із сердечними словами: «У Вас є остання можливість з'ясувати те, що особливо тривожить кожного. Якщо Ви хочете щось сказати, кажіть, група Вас слухає... Успіхів і щастя Вам серед людей!».

Практичною частиною наукової роботи є емпіричне дослідження, яке проводилось серед студентів факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Було запропоновано анонімне анкетування метою якого є вивчення психологічних особливостей спілкування у студентської молоді. Аналізуючи відповіді можна сказати, що на запитання:

«Чи подобається Вам спілкування? Чи хотіли б Ви поліпшити свої знання про міжособистісне сприймання? Як на Вашу думку, чи потрібно проводити навчання ефективній міжособистісній взаємодії?» – всі учасники анкетування відповіли «так» – 100%. Студенти вважають, що майже всі конфліктні ситуації виникають через відсутність певних знань та навичок у сфері спілкування, і вони прагнуть до активного розвитку та удосконалення цих знань.

На запитання:

«Чи поважаєте Ви думку іншої людини, якщо вона не співпадає з Вашими поглядами?» – були дані такі відповіді: «так» 30%, «інколи» – 70%, «ні» – 0%. Аналізуючи ці відповіді можна сказати, що більшість студентів поважає думку іншої людини якщо вона співпадає з їхніми потребами і та інтересами. Лише 30% молоді враховують точку зору іншого.

На запитання:

«Чи вважаєте Ви себе людиною, яка вміє ефективно спілкуватись?» – були дані такі відповіді: «так» – 60%, «не знаю» – 30%, «ні» - 10%. Не маючи умінь та навичок в сфері спілкування студенти вагаються – відносити себе до людей, які ефективно спілкуються чи ні. Ефективність спілкування може зростати завдяки практичним методам навчання. Звідси буде зростати кількість відповідей «так».

На запитання:

«Як часто у Вашому житті з'являються конфліктні ситуації?» – респонденти відповідають так: «часто» – 20%, «інколи» – 80%, «ніколи» – 0%.

«Чи вмієте Ви ефективно їх розв'язувати?» – відповіді були такі: «так» – 40%, «ні» – 20%, «не знаю» – 40%.

На сьогоднішній день у нашому житті конфліктні ситуації трапляються на кожному кроці, і майже кожна людина опиняється в них. Аналізуючи відповіді можна сказати, що не всі студенти знають, що таке

конфлікти, але більшість впевнені в собі і вважають, що можуть ефективно розв'язати конфліктну ситуацію.

На запитання:

«Чи знаєте Ви, що таке соціально-психологічний тренінг?» – були отримані відповіді: «так» – 25%, «ні» – 75%. Двадцять п'ять відсотків студентів під поняттям «соціально-психологічний тренінг» розуміють заходи, спрямовані на виховання впевненості в собі, на налагодження стосунків, вирішення проблем. На необхідність пояснення цього терміну та використання соціально-психологічного тренінгу на практиці вказують 75 % опитувальних.

На запитання: «З якими проблемами Ви б звернулися до психолога?» – студенти назвали такі проблеми, як між особистісні та особистісні конфлікти (майже 100%), сімейні конфлікти (50%), проблеми здоров'я, професійного зросту (30%).

На запитання:

«Чи хотіли б Ви взяти участь у соціально-психологічному тренінгу?» – студенти відповіли: «так» – 75%, «не знаю» – 25%, «ні» - 0%.

Можна зробити висновок, що 50% студентів мають бажання взяти участь у соціально-психологічному тренінгу, хоч і не знають про що іде мова.

Отже, спілкування – є необхідною умовою існування людини, один з найважливіших чинників її соціального розвитку. Для успішної взаємодії у особистості доцільно сформувані такі психологічні якості, як здатність до емпатії, саморефлексії, ідентифікації, тощо. Саме соціально-психологічний тренінг формує у людини ці якості і навчає її ефективно взаємодіяти з оточуючими людьми. Це один з методів активного навчання і психологічного впливу, який здійснюється в процесі групової взаємодії і спрямований на підвищення компетентності у сфері спілкування, в якому загальний принцип активності доповнюється принципом рефлексії над особистісною поведінкою і поведінкою інших членів групи. Головною

задачею соціально-психологічного тренінгу є виявлення поведінкових стереотипів у людини та уникнення їх .

Отримані результати психологічного опитування вказують на велику потребу у проведенні соціально-психологічного тренінгу в нашому суспільстві. Для цього потрібно проводити просвітницькі заходи, які спрямовані на пояснення людям, що таке соціально-психологічний тренінг і чим він займається.

2.3 Організація роботи фахівця соціальної сфери та аналіз емпіричного дослідження

Соціальна робота – це професійна діяльність соціальних інститутів, державних і недержавних організацій, груп та окремих індивідів із надання допомоги у здійсненні успішної соціалізації особам чи групам людей у випадках, коли за відсутності належних умов у суспільстві або особистих вад їх соціалізація утруднюється, призупиняється або відбувається у зворотному напрямку.

Після проголошення Україною незалежності ряд заходів, що повинен був реалізовуватися урядом для створення дієвої моделі соціального захисту населення, гальмувалися внаслідок недооцінки важливості розвитку соціальної сфери і одного з її головних інструментів – професійної соціальної роботи як засобу реалізації соціальної політики держави, що орієнтований не тільки на поліпшення матеріального добробуту нужденних, а й на розширення їх соціальної взаємодії, на пристосування до життєвих реалій, сприяння активній ролі у суспільстві.

Ефективність соціальної роботи залежить не тільки від рівня підготовки фахівця із соціальної роботи, знань, досвіду, але й від властивостей та якостей самої особистості [4, с. 121].

Соціальна робота належить до професій, що виникли та утверджуються з метою задоволення нагальних потреб суспільства та його

членів, а соціальні працівники відіграють значну роль у плануванні, реалізації, оцінці та науковому вивченні соціальних програм, розрахованих на підтримку найрізноманітніших груп населення [5, с. 19].

Нині зміст соціальної роботи є різним залежно від часу, соціальних, культурних та економічних умов.

Оскільки ця діяльність є суспільним творінням, її, зокрема, визначають: теоретичні розробки, дані наукових досліджень; політичні та законодавчі зміни; організаційні перетворення; впливи суміжних професій; засоби масової інформації. Ці чинники створюють та забезпечують контроль соціальної роботи як професії, сприяють її розвитку; формують групу клієнтів та зумовлюють зміни їх потреб; конструюють соціальний контекст, в якому здійснюють соціальну роботу [5, с. 20].

Отже, визначальною особливістю соціальної роботи є те, що вона захищає інтереси людей, які мають нерівні потенційні можливості порівняно з іншими через хвороби, вади, бідність, кризові ситуації.

Соціальна робота ґрунтується на таких принципах: універсальності; охорони соціальних прав; соціального реагування; профілактичної спрямованості; клієнтоцентризму; опори на власні сили клієнта; активізації; максимізації соціальних ресурсів; конфіденційності; толерантності [5, с. 24-25].

Виходячи з важливості та специфічності даного виду діяльності, слід пам'ятати про професійну етику, яка не зводиться лише до поширення загальних закономірностей загальнолюдської моралі на етику фахівців. Для неї характерні свої, властиві тільки їй моральні норми, котрі можуть навіть обмежувати дію загальнолюдських принципів.

Особливість кожної професійної моралі полягає в тому, що в різних сферах професійної діяльності застосування, вираження та зміна загальних моральних норм має свої специфічні риси та форми.

Етика соціальної роботи являє собою вчення про морально-духовні основи професійної соціальної діяльності по наданню допомоги людям з

функціональними обмеженнями, безробітним, сім'ям, соціальним групам та спільнотам, посиленню чи відновленню їх здатності до функціонування в суспільстві, створенню сприятливих умов для досягнення цих цілей, морально-етичних норм поведінки фахівців із соціальної роботи. Тобто етика соціальної роботи як філософсько-соціологічне знання відіграє унікальну роль у формуванні професійно-етичного образу фахівця [4, с. 125].

Основним суб'єктом, центральною дійовою особою будь-якої системи соціальної роботи є фахівець із соціальної роботи – це особа, яка має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері.

Саме він, безпосередньо контактуючи і взаємодіючи з клієнтами, надає їм допомогу, підтримує їхні зусилля щодо виходу із скрутної життєвої ситуації.

Відповідно до Закону України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», фахівець із соціальної роботи це – особа, яка має спеціальну освіту і здійснює соціальну роботу з різними категоріями дітей та молоді або відповідними соціальними групами на професійних або волонтерських засадах [1].

Соціальні працівники є спеціалістами високої кваліфікації, людьми особливої, делікатної професії.

Вони призначені для забезпечення багатопрофільної системи служб соціального захисту населення [5, с. 650]. Впливати на своїх клієнтів, вирішувати професійні завдання можна лише володіючи знаннями та досвідом соціального працівника, його законодавчо закріпленими повноваженнями (посадою), статусом (правами), репутацією, харизматичними даними, особистісною привабливістю [12, с. 663].

До завдань та обов'язків фахівця із соціальної роботи належать:

1) організувати виявлення та реєстрацію в мікрорайоні або зоні соціального обслуговування, на підприємстві, в організації, установі сімей, окремих громадян, підлітків та дітей, які потребують соціальної, медичної, юридичної, психологічної, педагогічної, матеріальної та іншої допомоги, охорони й захисту їх морального, фізичного та психологічного здоров'я, виконувати завдання і обов'язки щодо організації піклування, опікування та догляду;

2) організувати виявлення вразливих категорій громадян з ознаками складних життєвих обставин (підлітків, сімей з дітьми) та здійснювати їх соціальне інспектування й оцінку потреб;

3) забезпечувати здійснення соціального супроводу сімей з дітьми під час перебування в складних життєвих обставинах;

4) організувати залучення наявних фінансових, матеріальних та інших можливостей громади для підтримки вразливих категорій громадян та розв'язання їхніх проблем;

5) встановлювати причини конфліктних ситуацій та відхилень, які спричинили асоціальні явища;

6) пропагувати здоровий спосіб життя, норми поведінки й використання вільного часу, ефективні методи родинного планування і господарювання, виховання дітей, дбайливого ставлення до ветеранів та інвалідів, високі зразки етики та культури соціальних відносин;

7) надавати допомогу громадянам, особливо молоді, у працевлаштуванні;

8) проводити психологічні та педагогічні консультації;

9) організувати соціальну, медичну, побутову допомогу громадянам похилого віку й непрацездатним громадянам;

10) вживати заходів щодо влаштування осіб, що потребують допомоги, у лікувальні установи, інтернати для дітей та дорослих, професійно-технічні училища тощо;

11) брати участь у роботі центрів та інших організацій, які забезпечують соціальну діяльність: реабілітації, адаптації, соціальної допомоги та захисту, піклування та опікування, притулків, інтернатів, осередків для молоді, підлітків та дітей, клубів, асоціацій та об'єднань за інтересами тощо [2].

Важливу роль для здійснення професійної діяльності на належному рівні відіграють індивідуальні якості особистості – гуманізм, особиста і соціальна відповідальність, відчуття добра та справедливості, повага до гідності іншої особи, ввічливість, терпеливість, емпатія.

Тобто особистісні якості фахівця із соціальної роботи можна поділити на:

1) психофізіологічні характеристики, від яких залежать здібності до цього виду діяльності (вони відбивають психічні процеси, психічні стани, увагу, емоційні та вольові вияви) та повинні відповідати вимогам, що висуваються до фахової діяльності фахівців із соціальної роботи;

2) психологічні якості, що характеризують фахівця із соціальної роботи як особистість, – самоконтроль, самокритичність, самооцінка власних дій та вчинків, стресостійкість – фізична тренуваність, самонавіювання, вміння переключатися та управляти власними емоціями. Такі якості допомагають уникнути професійного вигорання;

3) психолого-педагогічні якості, від яких залежить ефект особистої привабливості – комунікабельність, емпатійність, атракція, красномовність тощо [8, с. 664].

У формуванні цих якостей, що мають особливе значення для успішного виконання своїх обов'язків та спілкування з клієнтами, суттєву роль відіграють як природні дані, так і прагнення до самовизначення, ціннісні орієнтації та вольові зусилля людини, яка обрала даний вид професійної діяльності.

У дослідженнях Л. Тюпті та О. Тюпті особлива увага звертається на те, що різноманітність і розгалуженість проблем, обсяг знань і вмінь,

необхідних фахівцеві із соціальної роботи, майже безмежні. Професія соціального працівника спрямована на соціальну сферу.

Основою професійної діяльності соціального працівника є професіоналізм та компетентність.

Основою ж компетентності та професіоналізму є вимоги професії до фахівця: необхідний рівень загальноосвітніх знань, медичні вимоги, вимоги до схильностей та інтересів, психофізіологічні вимоги, вимоги до інтелекту та емоційно-вольової сфери, до морально-ділових якостей [10]

Наше дослідження проходилося на базі Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Христинівської міської ради.

Підібрані питання найбільш якісно розкривають ставлення звичайних соціальних працівників до сучасних змін..

До першого блоку опитувальника, який має назву «Соціально-демографічний блок» були віднесені такі питання: «Вік респондента; Стать респондента; Рівень освіти респондента; Рівень кваліфікації респондента; Педагогічний стаж респондента».

Даний блок є інформативним, його мета зібрати необхідні особисті дані респондентів. Аналізуючи ці дані можна визначити якісний склад фахівців, які працюють з дітьми з інвалідністю. За статистикою в Україні більше 90% педагогів-практиків саме жінки.

В Литві цей показник трішки нижчий – 70%. Одним із завдань дослідження було перевірити це твердження. Аналізуючи результати першого блоку опитувальника, бачимо, що 100% опитаних респондентів – жінки. Всі вони мають повну вищу педагогічну освіту.

Їхній вік коливається від 21 до 77 років. Виходячи з вікового аналізу респондентів, можемо спостерігати що опитувані за віковими ознаками розділилися на п'ять груп (Див. Таблицю 2.1).

У вибірці досить високим показником є вік 40-49 років. Варто зазначити, що цей віковий проміжок характеризується як період професійної віддачі і професійного зростання і бажання розвивати свої

професійні здібності. Можна припустити, що саме ця вікова група фахівців є готовою для розуміння створення позитивних умов для навчання дітей з інвалідністю.

Більшість учасників дослідження вибірці знаходяться у фазі передпенсійного або пенсійного віку. Але детальної характеристики литовської вибірки за цим параметром у нашому дослідженні зробити можна через обмежену кількість респондентів. Разом з тим, вибірка представлена у всіх вікових групах. Особливої уваги заслуговує той факт, що у закладах освіти досить високий відсоток осіб середнього віку.

Таблиця 2.1

Характеристика соціальних працівників за віком у %

вік опитуваних	кількість осіб	відсоток	кумулятивний відсоток
20-29 років	4	17%	17%
30-39 років	3	12,5%	29,5%
40-49 років	7	29%	58,5%
50-59 років	1	4%	62,5%
60-77 років	9	37,5%	100%
Всього	24	100%	

Інша причина таких показників вбачається, у високому ступені актуальності професії педагога і соціального працівника, на усвідомленні значущості цих професій для незалежних суспільств та її гуманістичній спрямованості. Навіть не зважаючи на досить невисокий рівень оплати праці в соціально-педагогічній галузі, ці професії залишаються на позиції лідерів.

Все більше випускників профільних факультетів після закінчення навчання ідуть працювати в заклади освіти. Хоча на сьогоднішній день

проблема дефіциту педагогічних та соціальних кадрів все ще є актуальною. Наступним показником, на який варто звернути увагу, є стаж роботи у професії (Див. Таблицю 2.2).

Таблиця 2.2

**Характеристика соціальних працівників за стажем роботи у
зкладах освіти у %**

стаж опитуваних	кількість осіб	відсоток	кумулятивний відсоток
до 5 років	7	29%	29%о
до 10 років	4	17%	46%о
до 25 років	5	21%	67%,
понад 25 років	8	33%о	100%
Всього	24	100%	

Таблиця 2.3

**Характеристика соціальних працівників за віком та за стажем
роботи у закладах освіти у %**

вік опитуваних	до 5 років	до 10 років	до 25 років	понад 25 років
20-29 років	100	0	0	0
30-39 років	30	40	30	0
40-49 років	14	15	71	0
50-59 років	0	0	100	0
60-77 років	0	4	9	87

Аналіз отриманих даних показує з одного боку зростання кількості молодих спеціалістів, з малим досвідом практичної роботи, а з другого – високий відсоток спеціалістів зі значними показниками професійного

стажу. Додатково було проведено аналіз співвідношення працівників за віком і за професійним стажем. Дані аналізу занесені в таблицю.

Другий блок представлено опитувальника – «Змістовний блок». У ньому розкрито вісім питань, які на нашу думку, допоможуть якнайкраще зрозуміти можливості соціальної роботи в інклюзивному освітньому середовищі в Україні.

Всі питання розкривають сутність самої роботи соціального працівника з дітьми з особливими потребами в інклюзивному середовищі, організацію соціальної роботи, нормативно-правове забезпечення такої роботи, підготованість (обізнаність) соціального працівника до такої роботи, висвітлення комунікативних якостей тощо.

На перше питання «Чи здійснюєте Ви роботу з дітьми з особливими потребами (працюєте з ними в інклюзивно-освітньому середовищі)» всі респонденти (100%) відповіли «Так».

Оскільки інклюзивна освіта в Україні знаходиться на етапі становлення, то друге питання «Наскільки державі і суспільству потрібна робота з дітьми з особливими потребами в умовах інклюзивно-освітнього середовища», було включене лише в анкету для спеціалістів. Відповіді на нього розділилися так: 91% опитуваних відповіли ствердно.

При цьому хтось відповідав односкладно «Дуже потрібно», а хтось детально пояснював свою точку зору, дотримуючись думки, що робота з дітьми з особливими потребами в інклюзивно-освітньому середовищі і державі і суспільству необхідна.

І лише двоє опитуваних, що складає 9% зазначили, що така робота потрібна, але тільки в певних інтернатних закладах або в середовищі, де будуть лише діти з особливостями розвитку. Такий результат говорить про те, що не всі соціальні працівники та педагоги готові до змін, які відбуваються в освітньому середовищі.

І над цією проблемою необхідно додатково працювати. Саме в цьому напрямку професійної діяльності має бути побудована робота соціального

працівника освітнього закладу щодо організації інклюзивного навчання в певному закладі.

На питання «Як Ви оцінюєте стан правового забезпечення діяльності з дітьми з особливими потребами в умовах інклюзивно-освітнього середовища» 23% респондентів і 50% респондентів відповіли, що правове забезпечення даного питання в країні на високому рівні.

І по 5% вважають правову сторону інклюзивної освіти незадовільною, або взагалі не володіють інформацією про правове забезпечення зазначеного питання.

Проаналізувавши такі результати, можна з впевненістю сказати, що в Україні спостерігається тенденція до позитивних змін в нормативно-правовій сфері, оскільки за останній час було прийнято декілька важливих законів стосовно інклюзії в освіті. Крім того, постійно відбуваються зміни в соціумі, які сприяють прискоренню впровадження інклюзії не лише в освітній але й в інших сферах суспільства.

Наступне питання анкети звучить так: «Як ви оцінюєте якість Вашої підготовки до роботи з дітьми з особливими потребами в умовах інклюзивно-освітнього середовища».

На нього маємо наступні відповіді: – по 50% опитуваних оцінюють якість своєї підготовки до роботи в інклюзивних класах на «Відмінно»; – 41% фахівців стверджують, що якість їх підготовки «На достатньому рівні. І продовжують вдосконалюватися». 9% респондентів зазначили, що вважають свій рівень підготовки до роботи з дітьми в інклюзивному середовищі як «Початковий».

Отримані результати вказують на те, що оскільки запровадження інклюзивної освіти в Україні відбулося доволі стрімко, деякі педагоги виявилися не готовими, і в першу чергу психологічно, – працювати та розвиватися в новому напрямку.

Хтось не через брак знань, а через поважний вік був застигнутий зненацька. Адже робота з дітьми з особливими потребами важка як

морально так і фізично. Тобто окрім професіонального розвитку: вивчення нових методик викладання та етичних норм поведінки, педагогам необхідно також навчитися захищати себе від професійного вигорання.

Але загальна підготовка більшості соціальних працівників та педагогів в українських школах загалом знаходиться на високому рівні. І цьому не можна не радіти. Стан підготовки литовських соціальних фахівців знаходиться на високому рівні, оскільки, як зазначалося раніше за всі роки існування інклюзивної освіти в Литві було враховано і виправлено багато недоліків.

На питання «Наскільки Ви володієте сучасними методиками соціально педагогічної роботи з дітьми з особливими потребами та їх сім'ями (просимо вказати конкретні методики, які є на Вашу думку ефективними)» маємо три варіанти відповідей. 41% опитуваних оцінили свій рівень володіння методиками соціально-педагогічної роботи, як «Достатній», але не вказали жодної з методик, які використовують в роботі; 9% опитуваних оцінили свій рівень, як «Задовільний» і зазначили по одній методиці, яку використовують в роботі; 50% оцінили свій рівень, як високий та перелічили по декілька методик (від трьох до шести), якими користуються займаючись з дітьми з особливими потребами.

Висновок до другого розділу

Фахівці із соціальної роботи виступають ключовими суб'єктами-виконавцями, що забезпечують надання соціальної допомоги на локальному рівні. Даний вид професійної діяльності має чітко виражену соціальну спрямованість та є законодавчо закріпленим в Україні.

Діяльність фахівців із соціальної роботи базується на принципах клієнтоцентризму, опори на власні сили клієнта, гуманізму, поваги до прав, честі, гідності клієнтів, профілактичної спрямованості, особистої та соціальної відповідальності.

Для діяльності фахівців із соціальної роботи характерний широкий функціонально-рольовий репертуар, що залежить від конкретної ситуації та особистих можливостей фахівців із соціальної роботи.

До основних функцій фахівців із соціальної роботи належать: діагностична, прогностична, профілактична, соціально-медична, соціально-побутова, правозахисна та інші.

До фахівців із соціальної роботи висуваються певні вимоги стосовно психофізіологічних характеристик, психологічних якостей та психолого-педагогічних особливостей.

ВИСНОВОК

У кваліфікаційній роботі наведено науково-теоретичне узагальнення та сучасний підхід до вирішення важливого й актуального питання, що розкривають значення використання соціально-психологічного тренінгу в роботі фахівця соціальної сфери з метою підвищення ефективності його професійної діяльності.

Досягнута мета, виконані завдання дають підстави для загальних висновків:

1. Узагальнено визначення поняття «Соціально-психологічний тренінг». Соціально-психологічний тренінг – галузь практичної психології, орієнтована на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку компетентності в спілкуванні.

2. Визначено завдання соціально-психологічного тренінгу. Ключовими завданнями виступають:

- придбання знань в області психології особистості, психології групи, психології спілкування;
- формування умінь і навичок у сфері спілкування;
- корекція, формування і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування;
- розвиток здатності адекватно сприймати і оцінювати себе та інших;
- корекція та розвиток системи відносин особистості;
- згуртування групи, розвиток здібностей до співпраці, взаєморозумінню.

3. Охарактеризовано методи соціально-психологічного тренінгу.

- Групові вправи. Цей метод передбачає взаємодію учасників тренінгу у форматі групи. Вправи можуть включати рольові ігри, групові

дискусії, колективні завдання та інші активності, спрямовані на спільне навчання, співпрацю та взаєморозуміння.

– Рольова гра. Учасники тренінгу виконують ролі в уявних сценаріях або реальних ситуаціях, щоб вирішити конфлікт або розв'язати певну проблему. Це дозволяє тренувати навички спілкування, емоційного інтелекту та розв'язання конфліктів.

– Тренінг емоційного інтелекту. Цей метод спрямований на розвиток вміння розпізнавати, розуміти та керувати власними емоціями та емоціями інших людей. Учасники тренінгу навчаються виявляти емоції, керувати стресом, розвивати співчуття та встановлювати емоційні зв'язки з іншими.

– Так, тренінг міжособистісних навичок є ефективним методом соціально-психологічного тренінгу. Він спрямований на розвиток і поліпшення комунікаційних навичок та міжособистісних відносин. Основні методи, які можуть бути використані в тренінгу міжособистісних навичок, включають наступні:

– Активне слухання. Учасники тренінгу навчаються слухати інших людей без перебивання, проявляти зацікавленість та розуміння, задавати запитання та реагувати на мовні й немовні сигнали співрозмовника.

– Ефективне спілкування. Тренінг надає можливість навчитися використовувати чіткі й зрозумілі слова, уникати негативних комунікаційних моделей, виражати свої думки та почуття без агресії або зневаги.

– Розвиток емпатії. Цей аспект тренінгу допомагає учасникам розуміти та співчувати почуттям інших людей. Вони навчаються ставитися до інших з розумінням, виявляти турботу й уважність до потреб інших.

– Управління конфліктами. Учасники тренінгу навчаються вирішувати конфлікти конструктивним чином. Вони отримують

інструменти для розуміння причин конфліктів, пошуку компромісних рішень та побудови здорових відносин.

- Розвиток самосвідомості. Цей аспект тренінгу спрямований на розуміння своїх власних переконань, цінностей, мотивацій і емоцій.

4. Сформульовано переваги соціально-психологічного тренінгу, як групової форми роботи. Це:

- досвід перебування у спеціально організованих групах може допомогти у вирішенні проблем, які виникають при міжособистісній взаємодії;

- можливість отримати зворотний зв'язок, розуміння і підтримку від інших членів групи, які мають схожі проблеми або досвід і здатні завдяки цьому суттєво допомогти;

- у групі можна бути не тільки учасником подій, але і глядачем;

- група може сприяти особистісному росту, підвищенню самооцінки, кваліфікації, набуттю нових навичок;

- групова форма роботи має економічні переваги для учасників.

Проведене дослідження не претендує на повне висвітлення даної тематики. Подальшого вивчення потребують такі питання, як вплив soft skills під час участі у соціально-психологічному тренінгу, зворотній зв'язок між учасниками тренінгу, удосконалення комунікативних і емпатичних здібностей при залученні до роботи у соціально-психологічному тренінгу та ін.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бадалова М. В. Тренінг інтелектуальних навичок консультування / Бадалова М. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2022. – № 4. – С. 3-27.
2. Баклі Р. Теорія та практика тренінгу / Баклі Р., Кейпл Дж. - К :, 2023. – 225 с.
3. Балахтар В. В. Соціально-психологічний тренінг і маніпуляція [Текст]: навч.-метод. посіб. / В. В. Балахтар. – Вижниц : Видавництво «Черемош», 2015. – 432 с.
4. Безпалько О. В. Тренінг як інноваційна форма соціально–педагогічної роботи / Безпалько О. В. // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2004. – №1. – С. 22–28.
5. Білова М.Е. Навчально-методичний посібник з спецкурсу «Соціально-психологічний тренінг» Одеський національний університет імені І.І. Мечникова 2015 с.113 URL: http://fs.onu.edu.ua/clients/client11/web11/metod/imem/metod_spt.pdf 15
6. Васьковська С. В., Горностай П. П. Психологічне консультування: Ситуаційні задачі. - К.: Освіта, 2023. - 192 с.
7. Венгер А. Л. Психологічне консультування та діагностика: Практичний посібник. Ч 1. - К.: Генезіс, 2021. - 160 с.
8. Вчимося самостійності: навч.-метод. посіб. / За загал. ред.: Т. П. Спіріної; автор. кол.: Ю. М. Галустьян, А. В. Каравай, А. Б. Кочарян, Т. Д. Мельник. – К.: Видавництво ФОП Москаленко О. М., 2011. – 212 с.
9. Галаті, Д. (2014). Психологічна допомога в соціальній роботі: посібник для практичного психолога. Київ: Видавництво «КМ Академія».- 2018
10. Гіппіус С. Тренінг розвитку креативності. Гімнастика почуттів. - К. : Мова, 2021. - 346 с.

11. Григорович А. Соціально-психологічний тренінг у роботі з вразливими групами. Київ: Видавництво «Інститут соціальної та політичної психології».-2017 – 232с.
12. Доуел М., Марш П. Орієнтована на вирішення задачі соціальна робота. - Амстердам - Київ, 2018. - 136 с.
13. Дубовик Л. Психологічна реабілітація в соціальній роботі. Київ: Видавництво «Центр навчальної літератури».-2018 – 322с.
14. Дяченко Е. В. Тренінгове заняття адаптації до стану материнства / Дьяченко Е. В. // Практична психологія та соціальна робота. - 2021. - № 4. - С. 27-29.
15. Житару Л. Психологічний тренінг: основи та практика. Київ: Видавництво "Основи". – 395с.
16. Жуков Ю. М. Комунікативний тренінг / Жуков Ю. М. - К.: Гардаріки, 2023. - 223 с.
17. Зайцева О.Р. Тренінг соціально-психологічний: організація та проведення. Київ: Видавництво «Інститут соціальних технологій».- 2021 – 353с.
18. Зайченко М. Інструментарій соціального педагога / Майя Зайченко. - К.: Шк. світ, 2021. - 128 с.
19. Зливков В., Ліпінська С., Лукомська С. Сучасні тренінгові технології: інтегративний підхід. Київ.- Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2020. 210с.
20. Зливков В., Ліпінська С., Лукомська С. Сучасні тренінгові технології: інтегративний підхід. Київ.- Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2020. 210 с.
21. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ- Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2019. 209 с.
22. Іванова О. Р. Тренінг в соціальній роботі: методичні рекомендації. Київ: Видавництво «Нова думка».- 2019- 245с.

23. Кантер Д. Тренінг: теорія і практика. Київ: Видавництво "Центр навчальної літератури". – 2020 – 654с.
24. Клевака Л. П. Використання тренінгу в практиці соціальної роботи з людьми похилого віку. *Соціальна робота в сучасному суспільстві: тенденції, виклики, перспективи*. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції м. Полтава, 28 лютого 2018 року. Полтава, 2018. С. 104-113.
25. Коваленко В. Соціально-психологічні аспекти роботи фахівця соціальної сфери. Київ: Видавництво «Центр учбової літератур».-2022, - 596с.
26. Коваль В. О. Соціально-психологічні аспекти психологічної роботи з вразливими групами. Київ: Видавництво «Слово».- 2019 – 435с.
27. Колісніченко Г. Ми проти насильства. Тренінг / Ганна Колісніченко // *Соціальний педагог*. – 2010. – № 1. – С. 48–50.
28. Лобурцова О. О. Специфіка тренінгової роботи з метою соціалізації учнівської молоді. *Студентський науковий вісник Ніжинського державного університету імені М. Гоголя*. 2019. № 22.
29. Лобурцова О. О. Тренінгова технологія в роботі соціального працівника. *Студентський науковий вісник Ніжинського державного університету імені М. Гоголя*, 2018. № 20.
30. Лозовська, Л. Психологічний тренінг в професійній діяльності. Київ: Видавництво «Альтерпрес»- 2016.- 354с
31. Лютова Є. К., Моніна Г. Б. Тренінг ефективної взаємодії з дітьми. - К. : ТОВ Вид-во «Мова», 2020. - 189 с.
32. Маляр О. Соціально-психологічний тренінг формування дитячо-батьківських стосунків та емоційної взаємодії вчителя з дитиною у контексті роботи соціального працівника. *Social Work and Education*. Vol. 6. No. 3. Ternopil-Aberdeen, 2019. pp. 259-268.

33. Марсанов Г. І. Соціально-психологічний тренінг/ Марсанов Р. І. – [5-те вид., стереотип.] – К., «Когіто-Центр»; Харківський психолого-соціальний інститут, 2017. - 251 с.
34. Матвієнко О. П. Соціально-психологічний тренінг у роботі з дітьми та молоддю. Київ: Видавництво «Либідь». – 2019 – 473с.
35. Методика проведення тренінгів: метод. матеріали /Департамен. культури і туризму Харк. облдержадмін., Харк. обл. універс. наук. б-ка; ред.- уклад. Н.М. Грачова - Х.: ХОУНБ, 2013.
36. Мірошниченко А. К. Психологічна підтримка у соціальній роботі. Київ: Видавництво «Нова Книга».-2018 – 765с.
37. Мороз Л. І. Професійно-психологічний тренінг : Підручник для студ. ВНЗ / Мороз Л. І., Яковенко С. І. - Київ : ПАЛИВОДА А.В., 2011. - 251 с.
38. Мороз Л.І, Яковенко С.І. Професійно-психологічний тренінг : підручник : рекомендовано МОН України. Київ : Вид. Паливода А.В., 2011. 252 с.
39. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : Навчальний посібник // Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ПП Жовтий, 2011. – 133 с.
40. Освіта в сфері прав людини в Інтернеті. Методичний посібник. Мурашкевич О.А., Черних О.О. – К.: ВАІТЕ. 2015. – 70 с.
41. Перепелюк Т. Д. Організація і методика соціально-психологічних тренінгів: навчальний підручник / Т. Д. Перепелюк, І. С. Ільченко, - Умань : видавничо-поліграфічний центр «Візаві», 2014. - 255 с. 16
42. Петрова, І. (2016). Технології тренінгу в соціальній роботі. Київ: Видавництво «Центр учбової літератури».
43. Сінельникова, О. Соціально-психологічний тренінг у виховній роботі з молоддю. Київ: Видавництво «Альтерпрес». 2019- 855с.

44. Стейсі К., та Шварц, Д. (. Соціально-психологічні основи тренінгу. Київ: Видавництво «Софія».-2018 – 743с.
45. Стельмах Н.В., Іванова Т.М. Загальні основи тренінгової роботи. – Миколаїв: МНУ ім. В.О.Сухомлинського, 2019. – 300 с.
46. Тренінги в соціальній роботі: теорія, організаційні засади, методика проведення: навч. посіб. / М-во освіти і науки України, Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича; уклад.: Н. Куб'як, Т. Шоліна. 2-ге вид., перероб. і допов. Чернівці : ЧНУ, 2018. 159 с.
47. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання. [текст] : навч. посіб. / В. М. Федорчук – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 250 С.
48. Федорчук, В. М. (2014). Тренінг особистісного зростання : навчально-методичний посібник. Київ: «Центр учбової літератури». 250 с.
49. Чернобай І. Соціально-психологічний тренінг у сфері соціальної роботи. Київ: Видавництво «Відродження». – 2019 – 284с.
50. Шапар, В. Б. (2005). Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків: Прапор. 640 с.
51. Bandura, A. (1977). Social learning theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
52. Corey, G. (2016). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Boston, MA: Cengage Learning.
53. Daloz, L. A. (1999). Mentor: Guiding the journey of adult learners. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
54. Egan, G. (2014). The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping. Belmont, CA: Brooks/Cole.
55. Ellis, A. (2013). Rational emotive behavior therapy: It works for me – It can work for you. Amherst, NY: Prometheus Books.
56. Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York, NY: Bantam Books.

57. Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*. V. 56. P. 227-38.
58. Masten, A. S. (2007). Obradovic J. Disaster preparation and recovery: lessons from research on resilience in human development. *Ecology and Society*. URL: <http://www.ecologyandsociety.org/vol13/iss1/art9/>.
59. Prochaska, J. O., DiClemente, C. C., & Norcross, J. C. (2013). *Changing for Good: A Revolutionary Six-Stage Program for Overcoming Bad Habits and Moving Your Life Positively Forward*. New York, NY: HarperCollins.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable.
60. Yalom, I. D. (2005). *The Theory and Practice of Group Psychotherapy*. New York, NY: Basic Books.
61. Zinker, J. (1977). *Creative Process in Gestalt Therapy*. New York, NY: Vintage Books.
62. Zimbardo, P. G., & Gerrig, R. J. (2015). *Psychology and Life*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ПРЕДМЕТНИЙ ПОКАЖЧИК

Аутентичність – відповідність між наявним переживаним і усвідомлюваним досвідом. Це стан, коли особистість відчуває своє власне «Я» не стільки як виконавець соціальних ролей, а як спонтанно і природно діюча особистість, яка відкрито ділиться своїми думками й почуттями. Допоміжні «Я» – партнери протогоніста у психодрамі.

Інсайт – осяяння – зміна у структурі перцептивного поля учасників. Під ним мається на увазі набуття такого знання, яке дозволяє негайно розв'язати проблему або по-новому поглянути на неї.

Катарсис – потрясіння та прорив застиглих почуттів, що означає у той же час потрясіння і прорив застиглих структур.

Клієнт-центрована терапія – різновид індивідуального консультування (К. Роджерс), коли консультант уважно і співчутливо вислуховує клієнта, але не нав'язує йому своїх суджень.

Консультант заохочує клієнта до реалізації власного потенціалу розвитку, що повинне дати клієнтові можливість самому зробити продуктивні висновки.

Комунікація – прийом та передача інформації, яку одержувач повинен прийняти, зрозуміти, засвоїти й поступити відповідно до неї.

Лабілізація – це емоційний струс особистості, переживання різноманіття почуттів, яке виникає внаслідок усвідомлення особою неадекватності звичних форм поведінки і неадекватності уявлень про саму себе.

Монолог – техніка психодрами, при якій протогоніст вербалізує свої почуття й думки для глядачів.

Норми групи – це сукупність прийнятих правил поведінки, дій учасників групи, що регулюють деякі аспекти.

Зворотний зв'язок – це повідомлення, адресоване іншому про те, як ти його сприймаєш, що відчуваєш у зв'язку з вашими взаємовідносинами, які почуття викликає у тебе його поведінка.

Спілкування – взаємна презентація партнерами своєї суб'єктивної реальності, у результаті якої відбувається зміна взаємовідносин і виникнення спільності.

Орієнтовні основи – це правила поведінки, моделі поведінки, які необхідно засвоїти і якими треба оволодіти у тренінгу.

Протогоніст – головна дійова особа психодрами, та людина, чия проблема, ситуація у даний момент програється у групі.

Психодрама – це метод, який використовує інсценування особистого досвіду через програвання ролей на сцені у спеціально створених умовах, спрямованих на активізацію психічних процесів учасників.

Психологічна дія – дія одного індивіда на психіку іншого індивіда (групи), яка у своїй довільній формі виходить з певного мотиву і переслідує мету зміни і зміцнення поглядів, думок, стосунків, установок та інших психологічних явищ.

Рольові ігри – метод соціально-психологічного тренінгу, суть якого полягає у розігруванні ролей учасниками групи.

Роль – це сукупність функцій та видів поведінки, яку учасник вважає відповідними для себе у певному соціальному контексті і приймає за основну модель поведінки у цій певній групі.

Самооцінка – емоційне оцінне ставлення до себе, яке формується на основі самопізнання і на основі порівняння з іншими людьми.

Саморозкриття – розкриття членами групи своїх думок та почуттів, особливо тих, які торкаються інших учасників групи або подій, що відбуваються у групі.

Самосвідомість – усвідомлення учасниками групи своїх справжніх думок і почуттів, яке веде до поглибленого відчуття свого «Я».

Соціально-психологічний тренінг – це галузь практичної психології, орієнтована на використання активних методів різних видів групової психологічної роботи з метою розвитку компетентності у спілкуванні та особистісного зростання.

Згуртованість – тотальне поле сил, що примушують учасників залишатися в групі. Спонтанність – адекватна реакція на нові умови або нова реакція на старі умови.

Телі – усі позитивні й негативні емоції, які виникають у психодраматичній ситуації.

Фрустрація – психічний стан, що виникає у разі, коли існує яка-небудь мета і виникає перешкода для досягнення цієї мети.

Емпатія – розуміння почуттів іншої людини та вираження у відповідь розуміння цих почуттів.

«Я-концепція» – динамічна система уявлень людини про саму себе, результуюча процесу самосвідомості, що включає три структурні елементи: когнітивний – «Я-образ», афективний – самооцінка, поведінковий – прояв двох перших у поведінці.

«Я-образ» – це набір ідей, уявлень, установок та почуттів людини про себе, про свої взаємозв'язки з іншими людьми, про своє відношення до різних аспектів життя.

ТРЕНІНГ ІЗ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ І НАВИЧОК

Завдання тренінгу:

- розширення можливостей встановлення контакту в різних ситуаціях спілкування;
- відпрацьовування навичок розуміння інших людей, себе, а також взаємин між людьми;
- опанування навичок ефективного слухання;
- активізація процесу самопізнання та самоактуалізації;
- розширення діапазону творчих здібностей.

Спілкування між людьми — надзвичайно складний процес. Неefективність спілкування може бути пов'язана з повною або частковою відсутністю того або іншого комунікативного вміння (наприклад, вміння орієнтуватися та поводитися в конкретній ситуації). Неefективність спілкування може також бути пов'язана із недостатнім рівнем самоконтролю одного із суб'єктів цього спілкування (наприклад, через невміння подолати власну перебудженість, імпульсивність, агресію тощо). Кожний із нас навчається самоконтролю впродовж усього свого життя, набуваючи досвіду, який здебільшого базується на помилках і розчаруваннях.

Чи можливо навчитися спілкування, використовуючи для цього тільки свій реальний досвід?

Так, можливо, причому зробити це за допомогою гри. Гра — це модель життєвої ситуації, зокрема спілкування, під час якої людина набуває певного досвіду. Крім того, припускаючись помилок під час штучно створеної ситуації спілкування, людина на відчуває того тягара відповідальності, який є неминучим у реальному житті. Отже, гра як частина тренінгу певних умінь і навичок (або будь-яка штучно створена ситуація) надає людям ширших можливостей для спроб, виявлення творчості, пошуку найефективніших форм взаємодії одне з одним і (що дуже важливо!) не боятися поразки.

Безумовним позитивним моментом ігрових вправ є можливість отримати оцінку своєї поведінки з боку, порівняти себе з оточуючими та скоригувати своє спілкування в майбутніх реальних ситуаціях. Слід пам'ятати про те, що як під час тренінгового заняття, так і в реальному житті набагато легше помітити помилки та неточності в спілкуванні своїх близьких, співробітників, керівників, аніж власні.

Тренінг, який ми пропонуємо далі, сприяє опануванню його учасниками прийомів ефективного спілкування завдяки використаним під час нього ігровим компонентам і техніці активного слухання.

Примітка. Для збереження цілісності тренінгу ми повторюємо вправи, які наводилися в попередньому практикумі.

Заняття 1. Знайомство

На початку заняття можна провести самооцінку комунікативних навичок і вмінь кожного з учасників тренінгу. Ведучий малює на дошці (або вивіщує заздалегідь підготовлений малюнок) «драбину комунікативної майстерності». Лівий бік цієї драбини — майстер комунікації, правий — рівень майстерності. Завдання — знайти своє місце на цій драбині та посісти певне місце на ній (стати ліворуч або праворуч від малюнка) відповідно до власних уявлень про самого себе.

Наприкінці заняття можна повторити цю процедуру з різними рівнями додаткових завдань (наприклад, кожному з учасників проранжувати решту учасників за рівнем комунікативних здібностей на початку заняття і після його проведення).

Наступний крок — інформаційне повідомлення ведучого про невербальні канали комунікації:

- очі та контакт за допомогою погляду;
- обличчя та експресія обличчя;
- жести;
- пози;
- тактильні відчуття (доторкання);
- дистанція під час спілкування.

Успішність заняття багато в чому визначається мотивацією навчання ефективного спілкування. Вироблення мотивації може відбуватися за допомогою різноманітних завдань: проведення рольової гри за професійно значущою темою; проведення групової дискусії з наступним обговоренням її відеозапису; програвання особистих проблем у спілкуванні, яке запропоноване учасниками.

Вправа «Візуальне відчуття»

Призначення: удосконалення навичок сприйняття та уявлення одне одного.

Учасники сідають у коло. Ведучий просить, щоб кожний уважно подивився на обличчя інших учасників упродовж 2–3 хвилин. Потім учасники заплющують очі та намагаються уявити обличчя решти членів групи. Кожному з учасників протягом 1–2 хвилин необхідно фіксувати в пам'яті обличчя, яке вдалося уявити найкраще. Після виконання вправи група розповідає про свої відчуття і повторює вправу. Завдання — кожний з учасників повинен намагатися уявити якомога більшу кількість облич партнерів по групі.

Вправа «Крізь скло»

Призначення: формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли.

Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа «Дискусія»

Призначення:

- формування паралінгвістичних і оптокінетичних навичок спілкування;
- удосконалення взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Учасники тренінгу об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні — зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник — «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Усій трійці гравців пропонується завдання — наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Вправа «Так»

Призначення: удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

Група об'єднується в пари. Один з учасників вимовляє фразу, яка передає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий учасник повинен ставити першому запитання, для того щоб уточнити або з'ясувати деталі та подробиці. Наприклад: «Дивно, але я помітив (-ла), що коли сам(а) перебуваю в такому стані, то колір мого

одягу стає однаковим». Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування другий учасник отримує три позитивні відповіді «так».

Вправа «Передавання руху по колу»

Призначення:

- удосконалення навичок координації та взаємодії на психомоторному рівні;
- розвиток уяви та емпатії.

Усі учасники сідають у коло. Один із учасників групи починає дію з уявним предметом так, щоб цю дію можна було продовжити. Сусід цього учасника по колу повторює його дії та продовжує їх. У такий спосіб уявний предмет «обходить» коло учасників і повертається до першого гравця. Той називає предмет, який він передавав, і кожний із учасників також називає, у свою чергу, який предмет передавав саме він. Після обговорення вправу повторюють ще раз.

Заняття 2. Техніка активного слухання

Численні дослідження свідчать про те, що успіх людини, яка працює у сфері постійного спілкування, на 80 % залежить від її комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з оточуючими може стати однією з вирішальних причин звільнення або неприйняття на роботу.

Статистика свідчить, що семеро із десяти звільнених працівників залишають свою посаду не через те, що не впоралися зі своїми обов'язками, а через конфлікти зі співробітниками та керівниками; також восьмеро людей із десяти не проходять попередньої співбесіди з роботодавцями під час прийняття на роботу через відсутність у потенційних працівників навичок ефективного спілкування.

Непродуктивність у спілкуванні може бути пов'язана як із відсутністю цього вміння, так і з труднощами під час його практичної реалізації (втома, неухважність, умови діяльності, особливості ситуації та ін.).

На підтвердження викладеного вище ведучий тренінгу аргументовано апелює до тих випадків, коли учасники дискусії не звертали уваги на висловлювання решти учасників тренінгу або викривляли предметні позиції, відтворюючи розмову по пам'яті. Можна також послатися на приклади, наведені в книгах Д. Карнегі та І. Атватера, про те, як важливо бути уважним слухачем.

Інструкція. Ведучий звертається до учасників тренінгу: «До Вашої уваги пропонується методика з визначення ступеня вираженості вміння слухати іншу людину. Перед Вами — 16 запитань, на кожне з яких Ви повинні відповісти ствердженням «так» або «ні». Слід пам'ятати про те, що немає «правильних» або «неправильних» відповідей, оскільки всі люди різні і кожний висловлює власну думку. Головне: відповідати бажано відверто, не намагайтеся створити про себе гарне враження, відповіді повинні бути чесними, тому вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому разі Ви зможете краще пізнати самих себе. Дякуємо Вам!»

Опрацювання результатів: підраховується кількість позитивних відповідей.

Інтерпретація результатів:

- 6 балів і нижче свідчать про низький ступінь вираженості вміння слухати інших, про спрямованість під час спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера по спілкуванню). Знижена чутливість щодо оцінювання поточної ситуації: коли — мовчати та слухати, а коли — говорити. Необхідно формувати навички ефективного слухання;

- від 7 до 10 балів — середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Це вміння швидше виявляється ситуативно й залежить від особистісної значущості (зацікавленості в отриманні) інформації, яка Вам надходить від співрозмовника. Виникає потреба в удосконаленні навичок і прийомів активного слухання;

- 10 балів і вище свідчать про вочевидь виражене вміння слухати інших незалежно від особистісної значущості інформації, яку отримуєте від співрозмовника. Така людина є ефективним працівником (якщо її діяльність ґрунтується здебільшого на спілкуванні з людьми).

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей	
		«так»	«ні»
1	Чи чекаєте Ви терпляче, коли інший припинить говорити й надасть Вам можливість висловитися?		
2	Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?		
3	Чи слухаєте Ви лише те, що Вам подобається?		
4	Чи заважають Вам слухати співрозмовника власні емоції?		
5	Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?		
6	Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди якісь несуттєві?		
7	Чи заважають Вам слухати упередження?		
8	Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, якщо з'являються труднощі в розумінні його думки?		
9	Чи займаєте Ви негативну позицію щодо того, хто до Вас звертається?		
10	Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника?		
11	Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти, що примусило його говорити саме так?		
12	Чи враховуєте Ви той факт, що у Вас зі співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення?		
13	Чи припускаєте Ви, що у Вас та у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння значення слів, які Ви використовуєте під час розмови?		
14	Чи намагаєтеся Ви з'ясувати, що спричинило суперечку: різні точки зору, постановка питання тощо?		