

Коряк Н.М. "Внимание. Конфликт!" 2-е изд. Издательство: Наука, 1989г., 190 с. 6. Орлан-Лембрик Л.Е. "Психология управления". – К. 2003 г.

7. Ягулов В.В. Військова психологія: підручник / В.В. Ягулов. – Київ: Тандем, 2004. – 656с.

Надійшла до редколегії 20.01.2010р.

УДК 159.9.018

В.О. Лефтеров, д-р психол. наук, доц.

ДО ПИТАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТРЕНІНГІВ

Стаття присвячена аналізу проблеми щодо виявлення ефективності психологічних тренінгів, а також визначенню універсальних тренінгових ефектів за результатами авторського експериментального дослідження.

Ключові слова: психологічний тренінг, критерії ефективності, ефекти тренінгів.

Article is devoted to the analysis of a problem of revealing of efficiency of psychological trainings, and also definition of universal effects of trainings by results of an experimental research of the author.

Keywords: psychological training, criteria of efficiency, effects of trainings.

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Проблема ефективності психологічних тренінгів, а також розробки адекватної й об'єктивної системи оцінки результативності тренінгів була і залишається однією з актуальніших і дискусійних проблем психологічної науки і практики. Істотними ознаками ефективності, зокрема, професійно орієнтованих тренінгів стають зміни показників професійно важливих і особистісних властивостей фахівця, який проходив тренінг, а також взаємозв'язок цих змін з актуальними організаційними і професійними вимогами. Проте залишаються недостатньо дослідженими типові ефекти й особистісні зміни, що відбуваються в людини внаслідок участі у тренінгу.

Мета статті – проаналізувати попередні дослідження щодо науково-практичних та методичних засад виявлення ефективності психологічних тренінгів та на підставі систематизації результатів проведеного експериментального дослідження визначити універсальні тренінгові ефекти, що також можуть виступати критеріями ефективності тренінгів.

Виклад основного матеріалу дослідження. У самому загальному вигляді ефективність будь-якого тренінгу визначається відповідністю мети тренінгу структурі проблематики учасників і унікальності досвіду тренера. Оцінка успішності тренінгу, як правило, здійснюється через суб'єктивний і об'єктивний показники. Об'єктивний – це адекватний цілям і задачам тренінгу психокорекційний результат. Суб'єктивний – задоволеність учасників тренінгу, при цьому мається на увазі задоволеність як процесом, так і підсумками тренінгу в короткостроковій і довгостроковій перспективі. Вважається, що розділяти об'єктивне і суб'єктивне в загальному показнику ефективності тренінгу неможливо і неприпустимо. Особливо, якщо врахувати, що будь-який тренінг є видом психологічної допомоги, який сприяє самореалізації учасника. А остання, як інтегральна характеристика успішності життєдіяльності особистості (у тому числі і професійній діяльності), включає об'єктивний критерій корисності (продуктивності) і суб'єктивний критерій задоволеності, на що вказували такі автори, як К. Роджерс, А. Маслоу, Э. Фромм [1].

Існують численні дослідження ефективності тренінгу. Так, Н.Г. Хавелок та М.К. Хавелок наводять результати дослідження впливу тренінгу з відпрацювання оптимальних способів подолання тривоги, який проводився в групах чоловіків у віці 36-47 років. За цими даними встановлено, що виразність проявів поведінки типу А (конкурентності, агресивності, мотивації досягнень, нетерплячості тощо) значно зменшується у порівнянні з контрольною групою [2].

У дослідженні Г. Латама й Л. Саарі наводяться дані про ефективність поведінкового тренінгу менеджерів середньої ланки. За даними самозвітів (менеджери заповнювали опитувальники щодо їх самооцінок змін, які відбулися, відразу після закінчення тренінгу і через 8

місяців після нього) відзначаються стійкі позитивні зміни управлінських навичок. Дані самозвітів підтверджують і результати психологічного тестування менеджерів експериментальної й контрольної груп. Тест, що включав у себе 85 завдань, підготовлених на основі опису критичних управлінських ситуацій, показав значимі розходження експериментальної і контрольної груп. Аналогічні зміни були зафіксовані експертами в поведінці менеджерів, а також у результатах їх практичної діяльності. Примітно, що через рік подібний тренінг був проведений і з менеджерами контрольної групи, після чого розходження були усунуті [3].

В.М. Ямницький вивчав розвиток і специфічні прояви реалізації життєтворчої активності особистості у процесі творчого психотренінгу. Після експериментального тренінгового навчання у факторній структурі особистості були зафіксовані позитивні зміни: зростання творчого потенціалу; підвищення рівня соціально-психологічної адаптованості, прийняття себе та інших, відповідальності за власні вчинки, думки й життєву ситуацію, відкритості, товариськості, невимушеності в спілкуванні, відвертості, емоційної стійкості, гнучкості і довіри до власних почуттів; зниження нормативності, жорсткості меж, тривожності, невпевненості у собі, страхів тощо [4].

У багатьох дослідженнях указується на збільшення в результаті тренінгу діагностичних умінь фахівців, їх здатності до рефлексивного управління власною поведінкою, усвідомлення процесів, що оптимізують або руйнують групову взаємодію.

У той же час, не заперечуючи результативності тренінгу на рівні індивідуальних трансформацій, багато дослідників висловлюють ідею ускладненості використання у професійній діяльності новостворених, отриманих працівниками під час тренінгу. Ускладненість, як правило, пов'язується з тим, що набуті у тренінгу установки і відношення, навички й уміння, мотиваційні зміни можуть вступати у протиріччя з нормативними уявленнями, які існують на рівні організації в цілому і їх конкретних носіях.

Зокрема, досвід автора щодо проведення тренінгів із працівниками ОВС показав, що такі наслідки тренінгу як зростання комунікабельності, ініціативності працівників, критичності їх до процесів, що відбуваються у підрозділі, прояв творчості в роботі, іноді сприймалися керівництвом як негативні. Причини такого сприйняття кореняться у зміні звичних характеристик взаємодії з підлеглими, що стає більш напруженим для керівника і жадає від нього зміни сформованих стереотипів і цілком конкретних дій, що природно не збільшує комфорт керівника, а навпаки. Поряд із цим відзначено, що в тих органах і підрозділах внутрішніх справ, де керівники також пройшли тренінг за програмою "Психологія ефективного керівника" (ПЕК), таких протиріч практично немає [5].

М. Блам і Д. Нейлор сформулювали вимоги до висунутих критеріїв ефективності тренінгу, що включають у себе: вірогідність, реалістичність, репрезентативність, зв'язаність з іншими критеріями, прийнятність для аналізу діяльності (праці), для менеджменту, стійкість у різних ситуаціях, прогностичність, економічність, допустимість, вимірюваність, релевантність, об'єктивність, дискримінативність [6].

Найбільш відомою системною оцінкою ефективності тренінгів є модель Д. Кіркпатріка, що складається з наступних рівнів:

Реакція – оцінка тренінгу учасниками: чи сподобався їм тренінг, наскільки, на їх думку, він був важливим, насиченим. Опитування проводиться у "неформальній" обстановці наприкінці кожного дня і наприкінці тренінгу.

1. **Засвоєння – встановлюється які знання, навички, техніки і методи засвоєні учасниками тренінгу.** Для цього вони заповнюють певні тести, виконують контрольні завдання і відповідають на запитання з наступною оцінкою відповідей, тобто проходять міні-іспит в ігровій формі. Отримані результати більш формалізовані і використовуються для подальшого аналізу.

2. **Поведінка – визначається зміна поведінки учасника в робочій ситуації, застосування ним отриманих навичок у робочих умовах.** На цьому рівні використовуються розглянуті раніше методи.

3. **Результат – виявляються вимірювані результати (поліпшення якості й продуктивності роботи).** Використовуються дані, отримані на рівні "засвоєння".

4. **Повернення вкладень – оцінюється повернення від вкладень.** Найбільш проблемний етап, оскільки, розраховуючи витрати за математичною формулою, не завжди можна з достовірною точністю визначити цифровий показник вимірювання результатів [7].

У реальних умовах **оцінити проведений тренінг** не завжди можливо за всіма перерахованими рівнями. Не можна забувати про вплив на ефективність результату частоти проведення тренінгів, обраної тематики, складу тренінгових груп, кваліфікації тренерів та їх спрацьованості, організаційно-методичних особливостей проведення тренінгу й інших факторів. До того ж, модель оцінки програм Д. Кіркпатріка критикується деякими вченими за те, що в ній розроблений механізм, який показує, як оцінювати, але немає інформації про те, що оцінювати.

Г.Х. Бакірова пропонує під час оцінювання ефективності тренінгу дотримуватися таких принципів:

1) критерії повинні відображати цілі, завдання і методи тренінгу;

2) критерії повинні характеризувати комплекс ефектів, що досягаються за допомогою тренінгу;

3) вимірювання ефектів тренінгу доцільно проводити, як безпосередньо після його проведення, так і через деякий час;

4) слід застосовувати суб'єктивні оцінки учасників, а також об'єктивні показники змін у поведінці та діяльності [8].

Для вивчення ефективності тренінгу використовуються різноманітні тренінгові методи зворотного зв'язку і психодіагностики. Серед таких методів можна назвати такі: спостереження, бесіда, опитування, анкетування, тестування, інтерв'ю, ведення щоденника, складання учасниками тренінгу плану дій, домашнє завдання (доручення спеціальної роботи і здійснення контролю над її реалізацією), спостереження за учасниками в процесі їх службової діяльності, експертна оцінка й інші. Серед основних характеристик оцінки ефективності тренінгової програми виділяються універсальні стандарти ве-

рифікації будь-якого дослідження: надійність, валідність і практичність.

Для якісного проведення оцінки ефективності тренінгу слід враховувати деякі особливості:

- на результати дослідження ефективності тренінгу можуть впливати оцінки окремих людей, яким не показано брати участь у груповій роботі, для вирішення їхніх особистісних проблем необхідна індивідуальна консультація або просто спокій і час;

- емоційні оцінки учасників не завжди збігаються з реальними;

- на ефективність тренінгу впливає некоректно організована процедура навчання: факультативність, спонтанність, відсутність фокусування на реальній проблемі, відношення до тренінгу як до винагороди чи відпочинку;

- кращий спосіб оцінити прогрес членів групи – огляд вихідних цілей навчання і співвіднесення їх з результатами деякої перевірки учасників, проведеної після закінчення програми;

- в окремих випадках для аналізу набутих знань, умінь і навичок доцільно вводити більш стандартизовану систему перевірки, наприклад письмове завдання, тести розуміння значень, усна перевірка;

- ефективність тренінгу – категорія відносна, іноді для удосконалення програми і якості проведення тренінгу доцільно провести моніторинг його неефективності.

Отже, ефективність тренінгу пов'язана з його теоретичними підставами, втіленням його методологічних принципів і може бути обмірювана за допомогою сукупності об'єктивних і суб'єктивних критеріїв. Валідні тренінгові програми мають потребу в застосуванні сукупності критеріїв ефективності, що включають у себе психологічні, предметні й економічні аспекти.

З метою вивчення ефективності психологічних тренінгів для фахівців екстремальних видів діяльності на базі науково-дослідного центру психотренінгових технологій Донецького юридичного інституту було проведено комплексне експериментальне дослідження, яке тривало протягом п'яти років. Під час дослідження шляхом аналізу та узагальнення ефектів тренінгів, що проводились для працівників ОВС та МНС України, були виявлені загальні закономірності і тенденції впливу психологічного тренінгу на фахівців екстремальних видів діяльності, так звані **універсальні тренінгові ефекти**. Характеристика цих ефектів тренінгу наводиться нижче:

1. Встановлено, що участь у тренінгу, нехай навіть нетривалому, завжди пов'язана з переживанням учасниками широкого спектру емоційних станів. Залежно від тренінгу амплітуда емоційних проявів учасників може бути надзвичайно висока, при цьому відбуваються емоційні сплески і викиди емоцій. Але феномен тренінгового впливу полягає в тому, що значні емоційні та енергетичні витрати учасників на тренінгу не призводять до емоційного виснаження, а, навпаки, сприяють подальшому накопиченню енергії. Причому, як підтверджується результатами наших досліджень, емоційна сфера учасників після тренінгу оновлюється, звільняючись від негативу і заряджаючись більш позитивною емоційною та життєвою енергією. За природою і сутністю цей **емоційно-енергетичний ефект** тренінгу близький до феномену катарсису, своєрідного вивільнення емоцій і зняття напруги, внаслідок чого запускається механізм особистісних змін.

Особливості емоційно-енергетичного ефекту тренінгу полягають у соціально-груповому характері поведінки і прояву, а також більшої усвідомленості індивідом того, що з ним відбувається. Крім цього, сам про-

цес афективної розрядки, так званого "тренінгового відреагування", відбувається зазвичай не так бурхливо та ірраціонально, а частіше осмислено і конструктивно, як правило, з подальшим прогресом людини в особистій або професійній сферах.

2. Специфіка групового тренінгу сприяє розвитку цілого ряду комунікативних якостей і навичок соціальної взаємодії учасників, внаслідок чого в них у цілому підвищується соціальна компетентність, що є найважливішою складовою професійно-важливих якостей фахівців екстремальних видів діяльності. Виявлений за результатами нашого дослідження **соціально-комунікативний ефект** тренінгу підтверджує описані у численних дослідженнях соціально-психологічні надбання і новоутворення людини і груп внаслідок їх участі у психологічному тренінгу.

3. У результаті участі фахівців екстремальних видів діяльності у тренінгу в них спостерігається оптимізація ціннісно-мотиваційної сфери. У багатьох з них відмічається переоцінка свого минулого й аналіз теперішнього, формується оптимістичне ставлення до майбутнього. Вони починають по-новому розуміти своє місце і роль у житті, виявляти прагнення до більш повної реалізації своїх потенційних особистісних можливостей. Все це обумовлено, на наш погляд, тренінговим **ефектом прагнення до самоактуалізації**.

4. У тестуваннях, проведених безпосередньо перед початком тренінгу, учасники виявляли більшу нещирість, бажачи виглядати краще, ніж вони є насправді. Однак у подальших дослідженнях (після тренінгу і через шість місяців після його проведення) ступінь нещирості помітно знижувалася, досліджувані виявляли більш адекватну самооцінку. Участь у тренінгу не тільки знижує рівень тривожності і боязні, так звану "тренігофобію", викликану майбутньою участю у тренінгу, (подібний страх – "фобія" часто може проявлятися і перед будь-яким іншим психологічним втручанням, внаслідок відсутності достатньої інформації про нього або відповідного досвіду), але й розвиває здатність до більш усвідомленого розуміння себе, до відкритої та об'єктивної самоподачі, самопрезентації. Цей феномен тренінгу ми назвали **ефектом адекватної саморефлексії**. Даний ефект тісно пов'язаний з ефектом самоактуалізації, але специфіка його в тому, що в результаті участі у тренінгу виробляється більш глибоке і позитивне усвідомлення і прийняття своєї індивідуальності, цінності себе як особистості. При цьому відносини в системі зовнішніх комунікацій починають будуватися за принципом "приймайте мене таким, який я є, це частина моєї особистості". Адекватна саморефлексія виявляється у більш впевненій та усвідомленій поведінці людини, спрямованій на вербальну і невербальну демонстрацію власної особистості.

5. Характерним, особливо для більш тривалих тренінгових програм, є **ефект перенесення** тренінгових конструктів у практичне життя. Виявлена позитивна динаміка у професійній та особистісній сферах фахівців екстремальних видів діяльності після їх участі у тренінгах свідчить про високий ступінь адекватності отриманих під час тренінгу новоутворень широкій сукупності організаційних і професійних вимог і тенденцій. Ефект переносу результатів тренінгу в реальне життя підтверджується включенням продуктів тренінгу в регуляцію поведінки у різних ситуаціях повсякденного життя і професійної діяльності фахівців. При цьому встановлено, що результати тренінгу практично завжди виходять за межі заявлених цілей і супроводжуються додатковими ефектами тренінгу, такими як акумулявання досвіду, зміна ставлення до професійної діяльності, вирі-

шення особистих, сімейних та інших конфліктів і проблем тощо.

6. Виявлені в результаті комплексного дослідження позитивні зміни, що відбулися з учасниками тренінгу, мають високу стабільність, стійкі і тривалі в часі, а також мають відстрочений характер, розвиваючись і проявляючись через певний час після тренінгу. Цей **продлонгований ефект тренінгу** прямо пропорційний його тривалості, актуальності, інформативності, практичності, відповідності професійним і особистісним потребам учасників, а також рівню доступності та подання матеріалу, професійної майстерності тренерів, які проводять тренінг тощо. Продлонгований ефект тренінгу є одним з основних показників ефективності конкретного тренінгу та у цілому тренінгової форми роботи.

7. Інтегруючи всі вище перераховані ефекти тренінгу, ми виділяємо ще один універсальний тренінговий **ефект загального індивідуально-професійного прогресу** або ефект прогресуючого розвитку фахівців. Сутність цього ефекту полягає в отриманні учасниками тренінгу життєстверджуючого імпульсу, що спонукає до розвитку і самовдосконалення, самоуправління і саморегуляції, творчого пошуку і впевненості у собі. Тренінг дивовижним чином сприяє подоланню особистісної чи професійної стагнації (застою), підвищенню власної самоефективності і стрімкому руху вперед. Невипадково для багатьох фахівців екстремальних видів діяльності участь у тривалому тренінгу стала воістину важливою подією у житті, певним поворотним моментом. Вони починають поділяти своє життя на етапи до тренінгу і після нього, пов'язуючи участь у тренінгу із загальною життєвою компетенцією, що зростає, практичністю і навіть мудрістю, і дійсно стають більш успішними в різноманітних сферах життєдіяльності. Підтвердження цього – виявлена під час проведеного експериментального дослідження загальна тенденція прогресуючого розвитку працівників МВС та МНС України в кар'єрі або в особистому житті після їх участі у тренінгу.

Аналіз, здійснений на підставі результатів експериментального дослідження, а також власного досвіду автора у проведенні більше 100 тренінгів, різноманітних за змістом, завданнями, тривалістю, складом тренінгових груп, організацією тренінгового простору тощо, дає підстави визначити, що універсальні тренінгові ефекти можуть опосередковано проявлятися відносно інших людей поза тренінговою групою при чому тривалий час. Цей процес післятренінгової взаємодії учасників зі своїм соціальним середовищем, на наш погляд, є вторинним проявом універсальних тренінгових ефектів.

Це підтверджується результатами анкетувань і бесід, проведених із керівниками та співпрацівниками учасників через певний час після тренінгу. Було виявлено, що, наприклад, працівники МВС та МНС, які брали участь у тренінгу, після нього помітно змінюють свою поведінку, починають по-іншому будувати відносини з оточуючими людьми, тобто у них проявляються універсальні ефекти тренінгу. Люди, з якими взаємодіють учасники тренінгу у свою чергу віддзеркалюють їх поведінку і, як правило, реагують адекватним чином. Це загалом може спричиняти якісні зміни взаємовідносин між людьми і потребує окремого дослідження.

Висновки. Таким чином, на відміну від традиційних форм навчання і розвитку фахівців екстремальних видів діяльності (академічна форма навчання, навчальні практики і стажування, самоосвіта) динаміка досягнутих на тренінгу професійних й особистісних результатів носить не регресивний характер (забування знань, втрата навички, втрата вміння, розпадань паттернів поведінки тощо), а прогресивний. Під час тренінгу не

тільки розв'язуються різноманітні особистісні та професійні проблеми фахівців, а, перш за все, засвоюються засоби їх вирішення у подальшому та шляхи і вміння розвитку в собі необхідних для цього компетентностей. Все це в остаточному підсумку підтверджує високий ступінь ефективності психологічних тренінгових технологій в індивідуально-професійному розвитку фахівців.

Поряд із низкою якостей та навичок, які формуються у фахівців внаслідок участі їх у конкретній тренінговій програмі, універсальні особистісно-професійні тренінгові ефекти, як загальні та невід'ємні новоутворення, з різною силою вираженості і формою прояву будуть завжди складати результат психологічного тренінгу, майже як "за замовчанням". У свою чергу зазначені універсальні тренінгові ефекти (хоча і не так виражено) можуть виявлятися у найближчого соціального середовища учасників тренінгу.

Визначені універсальні тренінгові ефекти, зокрема, емоційно-енергетичний ефект, соціально-комунікативний ефект, ефект прагнення до самоактуалізації, ефект адекватної саморефлексії, ефект перенесення, пролонгований ефект тренінгу, ефект загального

індивідуально-професійного прогресу можуть виступати діагностичними критеріями ефективності проведених психологічних тренінгів.

1. Никандров В.В. Антитренінг, или контуры нравственных и теоретических основ психотренинга / В.В. Никандров. – СПб.: Речь, 2003. – 176 с. 2. Havelock N.G., Havelock M.C. Training for change agents. Institute for Social Research / Havelock N.G., Havelock M.C. // University of Michigan. – Ann, Arber, 1973. – 238 p. 3. Latham G.P., Saari L.M. Application of social learning theory to training supervisors through behavioral modeling / Latham G.P., Saari L.M. // Journal of Applied Psychology. – 1979. – P. 356-378. 4. Ямницький В.М. Психологічні чинники розвитку життєтворчої активності особистості в дорослому віці: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. психол. наук: спец. 19.00.07 "Педагогічна та вікова психологія" / В.М. Ямницький. – К., 2005. – 34 с. 5. Бесчастный В.Н. Психология эффективного руководителя ОВД: научно-практическое пособие / Бесчастный В.Н., Лефтеров В.А., Литвинова Г.А. – Донецк: ДЮИ МВД при ДонНУ, 2005. – 206 с. 6. Blum M. Industrial Psychology / Blum M., Naylor J. – New-York, 1968. – 588 p. 7. Kirkpatrick D.L. Tehniques for evaluating training programs / Kirkpatrick D.L. // Journal of the American Society of Training Directors. – 1959. – P. 13, 21-26. 8. Бакирова Г.Х. Тренинг управления персоналом / Г.Х. Бакирова. – СПб.: Речь, 2006. – 400 с. – (Серия "Психологический тренинг").

Надійшла до редколегії 11.03.2010р.

УДК 378.147

С.Б. Олексієнко, д-р психол. наук, с.н.с.

ЗАСТОСУВАННЯ ОКРЕМИХ ТЕХНІК НЕЙРО-ЛІНГВІСТИЧНОГО ПРОГРАМУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ СПІВРОБІТНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

У статті автор акцентує увагу на проблемі професійного розвитку співробітників правоохоронних органів України. Автор розглядає можливості вживання окремої техніки нейро-лінгвістичного програмування в контексті оптимізації особового розвитку співробітників правоохоронних органів виходячи з розвитку комунікативних властивостей особи відповідно до вимог оперативно-розшукової діяльності.

Ключові слова: комунікативна підготовка, професійний розвиток, нейро-лінгвістичне програмування, оперативно-розшукова діяльність, співробітник правоохоронних органів.

In the article the author draws his attention to the problem of professional development of employees of the law enforcement bodies of Ukraine. He considers possibility of applying separate techniques of neurolinguistic programming within the optimization of personal development of employees of the law enforcement bodies based on development of communicative characteristics of a personality according to requirements of real-time searching activities.

Keywords: communicative training, professional development, neurolinguistic programming, real-time searching activities, an employee of the law enforcement bodies.

Комунікативна компетентність співробітника правоохоронних органів України (вміння обмінюватись інформацією, встановлювати психологічний контакт, діагностувати оману та нещирість з боку співрозмовника, впливати на особистість в оперативно вигідному плані тощо) є однією з найважливіших складових професійної майстерності в умовах сьогодення.

Однією з найбільш ефективних технологій професійного розвитку співробітників правоохоронних органів є, на думку автора, психологічні тренінги з використанням технік та прийомів нейролінгвістичного програмування, які, з огляду на методичну універсальність, практичну спрямованість і доступність, стають невід'ємною частиною професійного удосконалення людини. На сьогодні тренінгові технології є дієвим, визнаним у світі засобом підготовки персоналу в різних галузях професійної діяльності, інтенсифікації самої діяльності і розвитку організації в цілому. Інтенсивне інтерактивне навчання під час тренінгу дозволяє за короткий термін опанувати великий обсяг інформації і закріпити отримані знання й уміння на практиці.

Проведений автором аналіз [5;6] оперативно-розшукової діяльності дозволив стверджувати, що найбільш значущими у професійному аспекті її компонентами є когнітивна і комунікативна. Такий висновок знаходить своє підтвердження і у процесі опитування співробітників правоохоронних органів з числа оперативного складу.

Нейро-лінгвістичне програмування (НЛП) виділяє основні уміння спілкування (конструювання цілей, конгруентність, рапорт, входження у ресурсний стан тощо) і виокремлює етапи оволодіння (підстроювання, ведення, закріплення, створення нової стратегії). Аналіз спілкування оперативних співробітників правоохоронних органів [5] переконує, що в основі недостатньої ефективності їх комунікацій виявляються причини, що зумовлюють перекручування цього процесу.

Ефективне спілкування формується в процесі постійного проходження її різних стадій. Приєднання, у цьому смислі, є найбільш важливим елементом. Воно досягається за допомогою двох комунікативних каналів: вербального і невербального. Найбільш складними і, одночасно, ефективними в спілкуванні є методи "віддзеркалювання" і "залучення". "Віддзеркалювання" – це процес повернення партнеру по спілкуванню різних аспектів його власної невербальної поведінки [8, с.28]. "Залучення" розкриває процедуру, при якому дві або більше особи втягують у ритми один одного і синхронізуються. Обидва прийоми забезпечують підстроювання комунікаторов один до одного, тим самим, формуючи "рапорт".

Рапорт (від фр. rapport – зв'язок, відношення) – вживається в закордонній літературі для позначення близьких міжособистісних стосунків. На думку Л.Д.Столяренко подібний зв'язок створюється за допомогою наступного алгоритму: