

ДОСЛІДЖЕННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ ЩОДО ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТА ЕМПАТІЙНИХ ЯКОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

УДК 159.942.52:316.613.4

А.В. Галімов
Хмельницький інститут
соціальних технологій
ВМУРОЛ «Україна»

Динамічний розвиток сучасної цивілізації вимагає інноваційних підходів у вирішенні традиційних питань буття, що постають у різних сферах життєдіяльності людини. Різноманітність освітніх технологій, сформованих в минулому та привнесених сьогодні, дедалі більше орієнтується на суб'єкт-суб'єктний процес навчання, що передбачає взаємну активність учасників цього процесу. Сучасні роботодавці дедалі частіше як необхідну умову працевлаштування висувають наявність досвіду роботи у бажаній сфері, що передбачає, насамперед, володіння фаховими навичками. Саме тому особливої актуальності набуває питання побудови таких навчальних планів і програм, підбір форм та методів навчання, що сприяли б формуванню фахової компетентності студента ще під час навчання у ВНЗ.

Метою статті є виявлення освітніх можливостей соціально-психологічного тренінгу щодо формування комунікативних та емпатійних якостей майбутніх фахівців соціальної сфери; доведення пріоритетності даної освітньої технології в порівнянні з традиційними формами навчання у випадках, коли постає потреба не звичайного засвоєння знань, а формування визначених якостей особистості і майбутнього спеціаліста.

Досвід застосування активних форм навчання – тренінгів, ділових і рольових ігор, вирішення ситуаційних завдань, організація тематичних дискусій чи «мозкового штурму» та ін. – швидко поширюється як у світі загалом, так і в Україні зокрема, але поряд з цим повсякчас виникають непрості запитання щодо можливостей та меж їх використання. Ці запитання стосуються насамперед методологічних засад, вихідних принципів та правил проведення тренінгових занять, методики створення програм тренінгів цільового призначення та визначення умов їх успішної практичної реалізації, оптимізації тренінгової роботи за рахунок підбору ефективних тренінгових вправ. Не менш гостро постає питання підготовки тренерів, забезпечення достатнього рівня професіоналізму в цій сфері діяльності.

В Україні тренінги як вид психологічної роботи почали застосовуватися із середини 70-х років насамперед фахівцями, що отримали психологічну освіту в Москві та Ленінграді. Поступово в Україні почала складатися й національна школа тренінгу, чому сприяли

викладачі Київського національного університету ім. Тараса Шевченка (насамперед професор В. Казмиренко) дійсний член АПН України Т. Яценко, а також практикуючі психологи (Ю. Швалб, А. Гірник, Є. Білоножко, С. Дідковський, С. Дружинін, Ю. Живогляд, С. Хоружий та багато інших) [1].

Роль тренінгу особливо підвищується, коли мова йде про безперервну освіту дорослих. Як підкреслює Ю. Кулюткін [2, с. 52-66], саме тут спостерігається необхідність у проблемній побудові змісту освіти, яка базується на відтворенні (моделюванні, імітації) у навчанні типових практичних ситуацій, які характерні для реальної дійсності. Окрім того, у тренінгу врахована ще одна характерна тенденція освіти дорослих – зацікавленість у розвитку навичок групової роботи, відмінність від традиційних форм лекційно-семінарських занять. Можливості соціально-психологічного тренінгу значною мірою співпадають з вирішення прикладних проблем професійної орієнтації, адаптації до вимог професії і організації, засвоєння професійних та організаційних цінностей, опанування певною професією, систематичної перепідготовки та професійної адаптації.

На сьогодні не існує загальноприйнятого визначення поняття «тренінг», що дозволяє розширено трактувати зазначений метод і позначати цим терміном сукупність різних форм, прийомів, способів і засобів, які використовуються в соціально-психологічній практиці [3]. Термін «тренінг» (від англ. **training**) має ряд значень: навчання, тренування, дресування. Така багатозначність властива і науковим визначенням тренінгу. Наприклад, Ю.Н. Ємельянов визначає його як групу методів розвитку здібностей до навчання та оволодіння складними видами діяльності. Досить часто тренінг розуміють як перепрограмування моделі управління поведінкою та діяльністю [4].

У вітчизняній психологічній думці поширене визначення тренінгу як одного з активних методів навчання, або соціально-психологічного тренінгу. Л. Петровська трактує соціально-психологічний тренінг «як засіб впливу, спрямований на розвиток знань, соціальних установок, навичок та досвіду в галузі міжособистісного спілкування». Г. Ковальов відносить соціально-психологічний

тренінг до методів активного соціально-психологічного навчання через комплекс завдань соціально-дидактичного спрямування [5]. А. Ситников дає таке визначення тренінгу: «Тренінги (навчальні ігри) є синтетичною антропотехнікою, яка поєднує в собі начальну та ігрову діяльність, що відбувається в умовах моделювання різноманітних ігрових ситуацій...». Під антропотехнікою автор розуміє галузь акмеологічної практики, спрямовану на перетворення природних здібностей людини та формування на їх основі культурного феномену професійної майстерності. Він виділяє три основних антропотехніки: навчіння, учіння та гру.

Враховуючи вищезазначені особливості, специфічними рисами та парадигмами тренінгу вважається:

- дотримання певних принципів групової роботи;
- спрямованість на психологічну допомогу учасникам групи в саморозвитку, при цьому допомога надходить не тільки (а іноді й не стільки) від ведучого групи, скільки від самих учасників;
- наявність більш-менш постійної групи (переважно від 7 до 15 осіб), що періодично збираються на зустрічі чи працюють безперервно протягом двох-п'яти днів (так звані групи-марафони);
- певна просторова організація (частіше за все – робота у зручному ізолюваному приміщенні, де учасники переважну частину часу сидять у колі);
- акцент на взаємовідносинах учасників групи для аналізу та розвитку в ситуації «тут і зараз»;
- використання активних методів групової роботи;
- об'єктивація суб'єктивних почуттів та емоцій учасників групи стосовно один одного та подій, які відбуваються в групі, вербалізована рефлексія;
- атмосфера розкнутості та свободи спілкування між учасниками групи, клімат психологічної безпеки [6].

Тренінг як форма навчання має істотні переваги перед іншими формами та видами навчання, особливо при підготовці представників професій, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних та психологічних послуг клієнтам. В контексті освітнього процесу, тренінг певною мірою компенсує протиріччя:

- між системним використанням знань в регуляції професійної діяльності та їх засвоєнням по різних дисциплінах та кафедрах;
- між індивідуальним способом засвоєння знань і досвідом у традиційному навчанні та колективним характером майбутньої професійної діяльності, в якій постійно відбувається обмін інформацією та результатами діяльності на тлі визначених функціональних, міжособистісних і міжгрупових взаємозв'язків;
- між залученням до виконання професійної діяльності цілісної особистості спеціаліста і

переважаючим інформаційним характером навчання, коли основне навантаження припадає головним чином на окремі психічні процеси (сприйняття, увагу, пам'ять).

Нівелювання цих протиріч стає можливе у тренінгу, коли набуття знань про професійну діяльність здійснюється безпосередньо в процесі їх практичного варіативного застосування, у складі групи, за умов негайного отримання інформації про ефективність діяльності.

Характеризуючи соціально-психологічний тренінг як інтерактивну форму навчання, маємо на увазі одночасне навчання та вирішення проблем, що виникають під час цього процесу. А це, як правило, процес перегляду установок, цінностей і переконань за постійної взаємодії нової інформації з уже відомою. Дискусії, ігри, моделювання та інші інтерактивні вправи забезпечують своєрідну базову модель, до якої можна «будувати» майбутні перспективи. Ці дії – «знайома територія»: їхні параметри задані, в них є ролі та правила, початок, кінець і чітко визначені наслідки. На їх фундаменті досить зручно будувати навчання, вони добре вписуються у різноманітні освітні програми.

Навчання інтерактивними методами має непрямий характер. Спочатку члени групи спілкуються між собою і з керівником групи. Потім їм пропонується осмислити набутий досвід – і власний, і оточуючих. Мета інтерактивного процесу – зміна та покращення моделей поведінки учасників. Аналізуючи свої реакції і реакції партнерів, учасник змінює свою модель поведінки та усвідомлено засвоює її, що дозволяє говорити про інтерактивні методи не тільки як про інтерактивне навчання, а й як про виховання [7].

В інтерактивному процесі відбувається не навчальне заняття заздалегідь задану тему, а розгортається «саме життя», де учасники «проживають» конкретну подію, сплановану, структуровану, концентровану. Все відбувається «тут і зараз», а не розтягнуто в часі, потім усе осмислюється. При цьому кожна використовувана методика виконує свою функцію – і її вплив на учасників може бути найрізноманітнішим, часто не передбачуваним. Саме тому одна з основних вимог під час використання інтерактивних методів – досвід тренера в групових інтерактивних методах [8, с. 51-54].

Таким чином, можна виділити основні принципи інтерактивного навчання:

1. Навчання – добровільний процес.
2. Відповідальність підвищує ефективність навчання.
3. Навчання будується на базі вже існуючих знань.
4. Навчання будується за принципом «від простого до складного».
5. Кожен засвоює матеріал у прийнятному йому темпі.
6. Люди вчаться краще, коли виконують дії [9].

Вказані принципи обумовлюють

переваги тренінгу як інтерактивної форми навчання:

- груповий досвід протидіє відчуженню, допомагає вирішенню міжособистісних стосунків;
- група є відображенням суспільства в мініатюрі;
- у групі учасники можуть ідентифікувати себе з іншими, що значно підвищує ефективність оволодіння новим досвідом;
- у групі людина може отримувати нові знання, вміння, навички, експериментуючи з різноманітним матеріалом;
- у групі людина може отримувати зворотний зв'язок і підтримку з боку інших членів групи [10].

Потреба використання тренінгових технологій навчання постає особливо гостро при підготовці спеціалістів, що згодом працюватимуть у сфері «людина – людина», у даному випадку, соціальних працівників та психологів. Саме тому експериментальна частина дослідження була зорієнтована на виявлення освітніх можливостей соціально-психологічного тренінгу у сфері формування навичок професійної комунікації та емпатійних здібностей студентів спеціальностей «соціальна робота» та «психологія».

Під час реалізації констатувального етапу дослідження було проведено анкетне опитування двох груп студентів вказаних

спеціальностей. В кожній із груп четвертокурсників (контрольній – А (соціальна робота) та експериментальній – Б (психологія)) було по п'ятнадцять студентів. Основна увага в питаннях анкети приділялась виявленню обізнаності студентів щодо умінь та навичок, якими має володіти фахівець соціальної сфери: техніки вербальної та невербальної комунікації; встановлення контактів з клієнтом; про навички надання психологічної підтримки та допомоги; вміння розуміти та адекватно сприймати переживання інших людей та відчувати їхній внутрішній світ; вміння налагоджувати довірливі відносини, психологічний контакт з іншою людиною (клієнтом). Зміст анкети налічував одинадцять запитань.

Так, на запитання «Чи знайомі Ви з поняттям «тренінг»?» ствердну відповідь дали 60% опитаних (9 студентів) групи А та 73% (11 студентів) групи Б; ідентичним чином розподілились відповіді на запитання «Чи приймали ви раніше участь в тренінгу?» Відповідаючи на запитання «Чи є у Вас потреба в отриманні додаткової інформації про тренінг?» 80% опитаних групи А (12 студентів) та 73% опитаних групи Б відповіли ствердно.

На запитання «Які нові знання (інформацію) Ви очікуєте здобути для себе після участі в тренінгу?» відповіді розподілились наступним чином (рис. 1.):

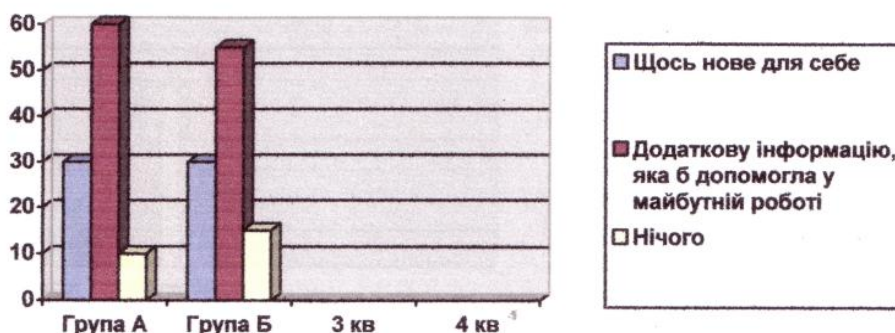


Рис. 1. Розподіл відповідей на запитання «Які нові знання (інформацію) Ви очікуєте здобути для себе після участі в тренінгу?»

Наступний блок запитань був присвячений діагностуванню рівня розвитку комунікативних та емпатійних якостей опитаних. На запитання «Чи швидко Ви звикаєте до нової ситуації та нових людей?», 73% респондентів групи А (11 осіб) та 60% опитаних групи Б (9 осіб) відповіли ствердно. На запитання «Чи швидко Ви знаходите контакт з незнайомою

людиною?» ствердну відповідь дали 66% опитаних групи А (11 осіб) та 86% (13 осіб) групи Б.

Відповідаючи на питання «Якими уміннями та навичками має володіти соціальний працівник та психолог?», відповіді респондентів розподілились наступним чином (рис. 2):

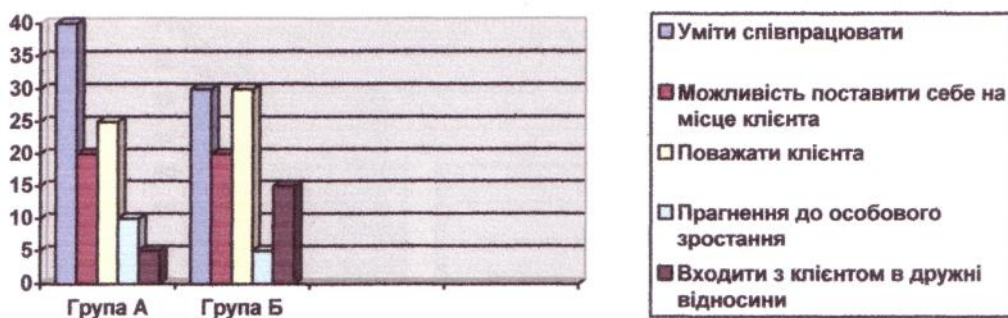


Рис. 2. Розподіл відповідей на запитання «Якими уміннями та навичками має володіти соціальний працівник та психолог?»

Також були поставлені завдання оцінити за шкалою власні здібності та вміння встановлювати стосунки з клієнтом; володіння техніками вербальної та невербальної

комунікації; та здатність співпереживання іншим людям (емпатійність). Результати представлені у таблицях (табл. 1, 2).

Таблиця 1

Рівні вміння встановлювати стосунки з клієнтом, володіння техніками комунікації (самооцінка)

Рівень	Експериментальна група (%)	Контрольна група (%)
високий	-	-
вище середнього	27	20
середній	33	40
нижче середнього	33	20
низький	7	20

Таблиця 2

Здатність співпереживати іншим людям – емпатійність(самооцінка)

Рівень	Експериментальна група (%)	Контрольна група (%)
високий	27	33
вище середнього	40	47
середній	27	13
нижче середнього	6	7
низький	-	-

З метою об'єктивізації даних по виявленню комунікативних характеристик особистості студентів обох груп було використано «Методику виявлення комунікативних та організаторських здібностей (КОС - 2)». Методика являє собою 40 запитань, на які респондент має відповісти «так» або «ні». Дана методика дає можливість окремо оцінювати рівні комунікативності та організаторські здібності. Результати психологічного дослідження загалом збіглися з даними самооцінки, оскільки жоден із респондентів не володіє високим рівнем комунікативних здібностей; вищий середнього та середній рівень розвитку комунікативних здібностей виявили 67% (10 осіб) групи А та 60% (9 осіб) групи Б; нижче середнього та

низький відповідно 33% (5 осіб) експериментальної та 40% (6) контрольної групи.

Для можливостей додаткових досліджень рівня емпатійності було використано модифіковану методику «Педагогічні ситуації». Взавши за основу запропоновані ситуації, було розроблено авторський набір ситуацій, що мали на меті виявлення вміння співпереживати та співчувати, причому студентам було роздано індивідуальні завдання (по три ситуації), які потрібно було охарактеризувати і запропонувати власний варіант вирішення проблеми. Рівень емпатійності оцінювався за кожною відповіддю окремо, а потім в сукупності, причому кожному із п'яти рівнів присвоювалась певна кількість балів (високий – 5 балів; вище середнього – 4 бали; середній – 3 бали; нижче

середнього – 2 бали; низький – 1 бал). Після аналізу отриманих результатів було виявлено, що рівень емпатійності дещо вищий, ніж за даними самооцінювання, причому в обох групах проявились схожі тенденції. Так, високий рівень емпатійності проявився у 2 респондентів (14-15 балів); вище середнього рівень емпатійності (12 балів) проявився у 10 респондентів групи А (загалом – 80%) та 10 респондентів групи Б (87%), причому високий у 1 респондента (7%), вище середнього – у 9 (60%); середній рівень – у 3 респондентів (20%) групи А (9 балів) та 3 респондентів (20%) групи Б та нижче середнього – в двох респондентів (13%) групи Б.

Таким чином, констатувальний етап експериментального дослідження виявив схожі тенденції в обох групах: обізнаність (на теоретичному рівні) про тренінг як форму роботи та навчальної діяльності у більшості студентів групи; досвід участі у тренінгах у 60% опитаних групи А та 73% групи Б; досить песимістичне самооцінювання власних комунікативних можливостей та володіння техніками спілкування. В той же час, оптимістичніше виглядала шкала самооцінювання стосовно здатності співчуття, співпереживання, оскільки це одна із головних та професійно необхідних якостей майбутніх фахівців соціальної сфери.

При здійсненні формувального етапу експерименту в роботі з групами було

реалізовано дві паралельних програми: так, у експериментальній групі А було проведено чотири тренінгових заняття (в контексті вивчення дисципліни «Тренінг підготовки та ведення переговорів») за темами: «Я у світі людей» (навчання технік вербальної та невербальної взаємодії, вміння слухати співбесідника/клієнта); «Комунікативні здібності та здатності соціального працівника», «Комунікативна компетентність у взаємовідносинах з клієнтом» (відпрацювання комунікативних технік при роботі з різними категоріями клієнтів); «Співчуття та співпереживання: вимір та вираз емпатійності» (формування навичок співчуття та співпереживання; профілактика професійних стресів та вигорання). Змістове наповнення тренінгів було сформоване на основі праць Капської А.Й. «Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом» та Вачкова І.В. «Психологія тренінгової роботи».

У групі Б (контрольній) було прочитано чотири лекції за ідентичною тематикою, а також було переглянуто фрагменти відеозаписів консультацій та роботи груп взаємодопомоги з подальшим обговоренням використовуваних комунікативних технік та особливостей проявів емпатійності в контексті фахової діяльності.

Провівши повторне (контрольне) дослідження було виявлено наступні результати (табл. 3, 4):

Таблиця 3

Рівні сформованості комунікативних якостей майбутніх соціальних працівників (експериментальна група) та психологів (контрольна група)

Рівень комунікативності	Експериментальна група		Контрольна група	
	Попередня діагностика (%)	Повторна діагностика (%)	Попередня діагностика (%)	Повторна діагностика (%)
високий	–	20	–	–
вище середнього	20	47	13	13
середній	47	27	47	54
нижче середнього	20	6	20	13
низький	13	–	20	20

Таблиця 4

Рівні сформованості емпатійних якостей майбутніх соціальних працівників (експериментальна група) та психологів (контрольна група)

Рівень емпатійності	Експериментальна група		Контрольна група	
	Попередня діагностика (%)	Повторна діагностика (%)	Попередня діагностика (%)	Повторна діагностика (%)
високий	13	47	7	14
вище середнього	67	47	60	53
середній	20	6	20	26
нижче середнього	–	–	13	7
низький	–	–	–	–

Провівши контрольне дослідження (на основі методик КОС-2 та «Педагогічні ситуації»), можемо констатувати, що у експериментальній групі, де при формуванні комунікативних та емпатійних якостей використовувались тренінгові форми роботи, інтерактивні методики навчання, позитивна динаміка чітко простежується (наприклад, високий рівень комунікативних здібностей у 20% респондентів, тоді як «на вході» не було жодного такого результату), в той же час, скорочується кількість респондентів з низьким та нижче середнього рівнем сформованості комунікативних та емпатійних якостей. В контрольній групі також спостерігається позитивна динаміка, однак вона є менш значною, а по певних параметрах і взагалі відсутня.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило виключні можливості соціально-психологічного тренінгу як засобу формування професійних якостей майбутніх фахівців соціальної сфери. Використання тренінгових форм роботи дає можливість не лише до зростання обсягу об'єктивних знань, але й продуктивних переживань, які стають ґрунтом для переосмислення себе, власних психологічних особливостей, заохочують до самовдосконалення особистості та професійного зростання.

Список використаної літератури

1. Макшанов Г.И. Методы моделирования и анализа ситуаций в социально-психологическом тренинге / Г.И Макшанов – Киров, 1995. – С. 152.
2. Анцыферова Л. И. Психологические закономерности развития личности взрослого человека и проблема непрерывного образования Л.И. Анцыферова // Психологический журнал. – 1996. – № 2. – С. 52-66.
3. Грачева Л. В. Тренинг участия. – СПб. : 1992. – 46 с.
4. Бакли Р Теория и практика тренинга / Р. Баклі, Дж. Кэйпл - СПб. : Питер, 2002. – 352 с.
5. Мороз Л.І. Основи професійно-психологічного тренінгу : Навч. посібник. / Л. І. Мороз К. : 2004. – 130 с.
6. Рейс Ф. 500 лучших советов тренеру / Ф. Рейс, Б. Смит. – СПб. : Питер, 2001. – 128 с.
7. Большаков В. Я. Психотренинг. Социодинамика. Игры. Упражнения / В. Я. Большаков. - СПб., 1996. - 380 с.
8. Ізбуцька Н. В. Тренінг професійної комунікації соціальних педагогів і соціальних працівників / Н. В. Ізбуцька // Практична психологія та соціальна робота. – 2007. – № 3. – С. 51-54.
9. Стимсон Н. Подготовка и представление тренинговых материалов / Н Стимсон. – СПб. : Питер, 2002. – 160 с.
10. Харин С.С. Искусство психотренинга. Заверши свой гештальт / С.С. Харин. – М., 1998. – 352 с.