

**Грива Ольга Анатольевна,**  
*кандидат педагогических наук, доцент, проректор,*  
*Гуманитарный институт «Артек»,*  
**Королев Андрей Александрович,**  
*психолог, выпускник Гуманитарного института «Артек»*

## **ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ КАК ФОРМА ВОЗДЕЙСТВИЯ НА КОММУНИКАТИВНЫЕ УСТАНОВКИ (В КОНТЕКСТЕ ВОСПИТАНИЯ ТОЛЕРАНТНОСТИ ЛИЧНОСТИ)**

Мы живем в мире с людьми, непохожими на нас. Большинство окружающих отличается от нас цветом волос, глаз, образованием, уровнем квалификации, социальным статусом, возрастом, уровнем здоровья, может быть, национальностью или вероисповеданием. Не всегда отношения с другими, с иными складываются так, как хотелось бы. В еще большей степени риск конфликтности возрастает при глобальном подходе – между различными национальностями, религиями, странами, культурами.

Современность показывает нам все более ужасающие примеры противостояния представителей различных культур: войны в Чечне, на Балканах; терроризм в России и в Америке. Особенно «взрывоопасными» являются места стыков культур и народов. В этом отношении Украина не является исключением. И особенно это можно сказать о Крыме – месте взаимодействия христианского и мусульманского миров, регионе проживания около ста народностей. Триста тысяч крымских татар в Крыму – это не только радость торжества исторической справедливости и долгожданного возвращения на Родину. Это и колоссальный негативный опыт, накопленный за годы депортации, и материальные трудности, и обоюдное недопонимание.

Человека нельзя заставить быть миролюбивым. Но можно создать в обществе условия, способствующие культивированию миролюбия: в семье, в школе, в открытой социальной среде. Однако, формирование толерантности личности как ее терпимости, устойчивости к конфликтам, необходимо рассматривать в контексте целенаправленного воспитания.

Среди основных показателей толерантности личности называют: сотрудничество, дух партнерства; готовность мириться с чужим мнением; уважение человеческого достоинства; уважение прав других; принятие другого таким, какой он есть; умение поставить себя на место другого; уважение права быть другим; признание многообразия; признание равенства других; терпимость к чужим мнениям; отказ от доминирования, причинения вреда и насилия [1, 222].

Все перечисленные критерии можно отнести к области «взаимоотношений с другими людьми» или к сфере человеческого общения.

В значительной степени общение человека зависит от установок личности на других, на общение с ними. Поэтому в русле воспитания толерантной личности важным, на наш взгляд, является вопрос о возможности воздействия на ее коммуникативные установки: объективацию негативных установок, их купирование и формирование позитивных установок.

Решение проблемы общения в педагогике и психологии весьма специфично. Она рассматривается в контексте теории деятельности. Согласно этой теории корни общения находятся в самой материальной жизнедеятельности индивидов, причем общение рассматривается как особый вид деятельности [2].

Коммуникативные установки как установки на общение имеют значительную историю в психологической науке. Одним из родоначальников теории установки является Узнадзе Д.Н. Однако его понятие «установка» принципиально отличается от, казалось бы, схожего понятия «социальная установка». Установка (в англ. set – ставить, приводить в движение) в контексте концепции Д.Н.Узнадзе более всего касается вопроса о реализации простейших физиологических потребностей, в отличие от социальной установки (в англ. attitude – отношение, поза), которая затрагивает сферу социального взаимодействия. Установка, по определению Д.Н. Узнадзе, является «целостным динамическим состоянием субъекта, состоянием готовности к определённой активности, состоянием, которое обуславливается двумя факторами: потребностью субъекта и соответствующей объективной ситуации» [3]. Настроенность на поведение для удовлетворения данной потребности и в данной ситуации может закрепляться в случае повторения ситуации, тогда возникает фиксированная установка в отличие от ситуативной. На первый взгляд как будто бы речь идёт именно о том, чтобы объяснить направление действий личности в определённых условиях. Предложенное понимание не связано с анализом социальных факторов, детерминирующих поведение личности, с усвоением индивидом социального опыта, со сложной иерархией детерминант, определяющих саму природу социальной ситуации, в которой личность действует. Установка в контексте концепции Д.Н.Узнадзе более всего касается вопроса о реализации простейших физиологических потребностей человека. Она трактуется как бессознательное, что исключает применение этого понятия к изучению наиболее сложных, высших форм человеческой деятельности.

Традиция изучения социальных установок сложилась в западной социальной психологии и социологии. Отличие этой линии исследований заключается в том, что с самого начала категориальный строй исследований, расставленные в них акценты были ориентированы на проблемы социально-психологического знания. В западной психологии для обозначения социальных установок используется термин «аттитюд», который в литературе на русском языке переводится как «социальная установка», либо употребляется как калька с английского (без перевода) «аттитюд».

В нашей работе мы оперируем понятием коммуникативная установка, которое выделяем как более предметно-узкое чем социальная установка, хотя многие авторы видят в этих понятиях синонимы. Под термином коммуникативная установка мы понимаем определённую внутреннюю позицию, отражающую отношение субъекта А к субъекту Б в процессе межличностного взаимодействия.

С целью воздействия на коммуникативные установки личности нами был выбран тренинг общения как разновидность социально-психологического тренинга. Основной его целью было формирование позитивных социальных установок на общение у подростков.

В «Психологическом словаре» социально-психологический тренинг определяется как *«область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении»* [4, 19].

В последние годы появилось большое количество тренинговых программ, ориентированных на частные задачи. Как нам кажется, это связано с вопросом методической точности, а также с тенденцией прагматизации современного общества. В число таких тренингов входит и предлагаемый нами тренинг по формированию позитивных социальных установок.

За последние годы как у нас в стране, так и за рубежом вышло немало работ, посвящённых методологии, концепции, технологии и технике социально-психологического тренинга. Это означает, что актуальность тренинга как социально-психологического феномена существенно возрастает.

С точки зрения тренера, групповой процесс охватывает три основных аспекта личности – когнитивный, эмоциональный и поведенческий [5, 25].

Когнитивный аспект – получение новой информации посредством постановки исследовательских задач, направленных на повышение уровня информативности об общении в целом, анализе ситуаций, о себе, о психологии.

Эмоциональный аспект – переживание личностной значимости полученной информации, прочувствование и переживание её; переживание и оценивание новых знаний о себе и других; прочувствование своих неудач и недостатков, переживание снижения как своей общей самооценки, так и ряда частных самооценок.

Когнитивный, или поведенческий аспект – расширение поведенческого репертуара через осознание неэффективности некоторых привычных способов поведения. Путь, который проходит каждый участник тренинговых групп через поиск адекватных форм поведения и их закрепления.

Эти три аспекта отражают внутреннюю структуру коммуникативной установки. Следовательно, социально-психологический тренинг является тем эффективным инструментом, при помощи которого возможно формирование позитивных коммуникативных установок.

Однако любой социально-психологический тренинг трудно рассматривать с позиции формирования какого либо одного, «вырванного» из контекста навыка, поэтому есть необходимость рассмотреть общую сферу возможностей его воздействия на личность участников. Среди этих возможностей групповых форм работы выделяют:

- расширение поля социального видения и диапазона информационных каналов, обострение коммуникативной наблюдательности;
- научение чтению невербального общения (позы, мимика, жесты), анализу и прогнозу поведения партнёров;
- овладение способами установления контакта в различных ситуациях общения (как благоприятных, так и неблагоприятных);
- научение оптимизировать поведение в конфликтных, напряжённых, проблемных ситуациях, а так же отработка способов эффективного понимания других людей и себя и взаимоотношений между людьми;
- усиление возможности позитивного воздействия на других людей;
- расширение диапазона творческих способностей;
- обучение «выравниванию» эмоционального состояния своего и партнёра, повышение эмоциональной стабильности и снижение эмоционального напряжения, дискомфорта, неуверенности;
- содействие росту стрессоустойчивости и общей жизнестойкости;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации личности;
- коррекция Я-концепции каждого участника в направлении к большей адекватности.

В качестве основного «рабочего инструмента» воздействия на сферу социальных установок личности мы видим рефлексию, которую мы рассматриваем как осмысление, осознание индивидом своих действий, поступков, а также действий и поступков партнёра по общению в контексте межличностного общения.

Работа с рефлексией является очень удобной и эффективной в различных групповых формах деятельности, в том числе и социально-психологическом тренинге.

Можно выделить два фактора эффективности рефлексивных методов, используемых в социально-психологическом тренинге:

- внешний фактор, который обусловлен групповыми процессами, воздействующими на «пробуждение» в личности внутреннего стремления к рефлексии (обратная связь, получение безопасного опыта переживаний, кооперации и конфронтации и т.д.);
- внутренний фактор, побуждающий к внутриличностным изменениям. Осознание скрытых мотивов ведёт к изменению в их структуре, что влечёт за собой переосмысление неконструктивных позиций Я-концепции. Что, несомненно, позитивно воздействует на уровень толерантности личности.

Эффективность тренинга во многом обусловлена и характером групповой работы. К основным терапевтическим факторам групповой работы обычно относят [27, 313]:

- принадлежность к общности, что не дает человеку остаться один на один со своими проблемами;
- удовлетворение альтруистической потребности, которую участники группы ощущают, оказывая помощь друг другу;
- овладение новыми способами социального поведения;
- получение обратной связи, что способствует формированию адекватной самооценки;
- групповое одобрение, способствующее позитивной самооценке;
- возможность катарсиса в процессе самовыражения;

Анализ возможностей тренинга как формы работы и групповой деятельности как механизма достижения целей, позволяет сделать вывод о высокой эффективности использования коммуникативного тренинга для работы по воспитанию толерантности.

Тренинг общения создавался на основе ранее разработанных программ [5,6,7,8] однако акцент, который был нами сделан, касался рефлексивных навыков и умений, на которые мы ориентировали основные цели и задачи тренинга. В составлении тренинговой программы мы ориентировались на старший подростковый возраст (14-16 лет). Развитие самосознания и рефлексии – центральные процессы этого возраста. В этом возрасте формируются также коммуникативные установки личности. Процесс формирования коммуникативных установок связан с потребностью и процессом осуществления активного межличностного общения. В этом возрасте ярко выражена потребность в познании себя, окружающего мира, повышенный интерес к самоанализу, налаживанию социальных контактов. Вместе с осознанием своей уникальности, неповторимости, непохожести на других приходит чувство одиночества. Внутреннее «Я» ещё неопределённо, расплывчато, оно нередко переживается как смутное беспокойство или ощущение внутренней пустоты, которую необходимо чем-то заполнить. Отсюда растёт потребность в общении и одновременно повышается его избирательность, потребность в уединении. Ориентация старшего подростка одновременно на нескольких значимых других делает его психологическую ситуацию неопределённой, внутренне конфликтной. Бессознательное желание избавиться от прежних детских идентификаций активизирует его рефлексию, а также чувство своей особенности, непохожести на других. Именно в сфере общения, в познании своего внутреннего мира, в понимании и принятии других, в осознании своих трудностей в общении и нужна прежде всего помощь подросткам.

Социально-психологический тренинг существенно облегчает и ускоряет процесс овладения знаниями, умениями и навыками эффективного социального поведения, способствует формированию коммуникативных способностей человека, необходимых для организации полноценного продуктивного взаимодействия с другими людьми в практической деятельности и межличностных отношениях, создаёт возможности для более полного самопознания и самоопределения, что в сумме работает на формирование толерантной личности.

Перед тренингом были поставлены следующие задачи.

1. Вооружение участников тренинга системой понятий и представлений, необходимых для психологического анализа своей личности, группы и социально-психологических ситуаций.
2. Объективация своих коммуникативных установок и формирование позитивных коммуникативных установок.
3. Познание своих сильных и слабых сторон во взаимодействии с другими людьми.
4. Понимание себя как личности и нахождение способов личностного развития, снятие внутриличностных конфликтов и напряжений.
5. Развитие навыков рефлексии и обратной связи.
6. Формирование умений организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, психологического анализа ситуаций.

Программа состояла из шести трёхчасовых занятий, которые проводились два раза в неделю (всего 18 часов). Таким образом, группа встречается в течение 21 дня. Программа составлялась с учётом временных возможностей Международного детского центра «Артек», однако это не исключает возможности использования её за пределами МДЦ «Артек».

**Логика построения программы.**

Данная программа предполагает гуманистическую позицию тренера и направлена на объективацию негативных коммуникативных установок с целью формирования позитивных, осознание участниками себя, ценностных ориентаций. Она также предполагает рост личности, утверждение потребности в самоактуализации, формирование толерантности.

Программа построена на принципе постепенности, поэтапности: каждый последующий этап должен логически вытекать из предыдущего. Благодаря этому, человек постепенно углубляется в процесс осознания себя, приоткрывая разные стороны своего «Я», что является основанием для продуктивного общения. В процессе тренинга развиваются техники самопознания: рефлексия, обратная связь, анализ.

Стратегическую линию программы можно представить как получение новой информации о себе, объективация коммуникативных установок – переосмысление представлений о своём образе «Я» – выстраивание нового типа отношений с самим собой и окружающими, формирование позитивных коммуникативных установок – закрепление позитивного опыта общения и избавление от неконструктивных способов реагирования.

Логику тренинга можно разделить на два основных этапа: диагностический и формирующий. На диагностическом этапе происходит переосмысление себя, уточнение образа «Я», на формирующем этапе происходит выработка и закрепление эффективного типа отношений с самим собой и окружающим миром.

#### **Задачи каждого занятия тренинга.**

**1 занятие** – «Мир во мне». Проведение начальной диагностики. Задача первого занятия – выяснить, как участник группы воспринимает себя, какие черты, стороны своей личности он оценивает как положительные, какие считает недостатками, каким хочет стать и хочет ли измениться, какие видит для этого средства, есть ли сложности в общении и как он их пытается преодолеть.

**2 занятие** – «Мир вокруг меня». Это занятие направлено на понимание того, как человек видит другого, какие качества личности другого для него наиболее значимы и как это соотносится с ценностью своих собственных качеств, т.е. насколько адекватно человек воспринимает других людей, возникающие вокруг ситуации и мир в целом.

**3 занятие** – «Я глазами мира». Здесь субъект узнаёт, как другие люди воспринимают его, что ценят в нём больше всего, что не принимают, отвергают. На этом занятии происходит сопоставление информации о себе «изнутри» и «извне», т.е. «встречаются» оценка и самооценка. Этот момент принципиально важен, т.к. данное сопоставление должно стать основной и отправной точкой для коррекции самооценки.

**4 занятие** – «Встреча двух миров». Выявляются основные способы и приёмы взаимодействия субъекта с другими людьми, стратегия и тактика общения, способы реагирования в сложных ситуациях, конфликтоустойчивость, инициатива общения, умение добиваться результата.

Таким образом, результатом первой половины тренинга должны стать: формирование более адекватной «Я-концепции», осознание необходимости проектирования общения и активной работы по выработке специальных коммуникативных навыков.

**5 занятие** – «Взаимодействие миров». В задачи этого занятия входит отработка умений психологически грамотно участвовать в дискуссии и других формах коллективного взаимодействия. На этом занятии каждый член группы конструирует свой стиль общения, т.е. комплекс поведенческих реакций, характерных для различных видов группового общения.

**6 занятие** – «Встреча с самим собой». Проведение заключительной диагностики. Занятие посвящено уточнению и закреплению наиболее успешных способов и приёмов общения для каждого члена группы в практических и игровых ситуациях. Одновременно окончательно выявляются неэффективные способы реагирования каждого с целью избежать их применения в повседневной практике общения. Происходит рефлексия, т.е. анализ и осознание каждым членом группы тех качественных изменений, которые произошли с ним в процессе тренинга, и выстраивание индивидуальных программ действий по применению и закреплению полученных коммуникативных знаний, умений и навыков в реальных жизненных ситуациях.

В ходе проведения тренинга был использован следующий диагностический инструментарий: «Методика диагностики коммуникативной установки В.В.Бойко», метод личностного дифференциала, метод наблюдения. Диагностика проводилась по этим методикам в начале и в конце тренинга общения.

Были проведены исследования по следующим шкалам:

ЗЖ – завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них;

ОЖ – открытая жестокость в отношениях к людям;

ОН – обоснованный негативизм в суждениях о людях;

Б – брюзжание, то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений

с партнёрами и в наблюдении за социальной действительностью;

НЛ – негативный личный опыт общения с окружающими;

А – неприятие или непонимание индивидуальности человека;

В – использование себя в качестве эталона при оценке других;

С – категоричность или консерватизм в оценке людей;

D – неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнёров;

E – стремление переделать, перевоспитать партнёров;

F – стремление подогнать партнёра под себя, сделать его удобным;

G – неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причинённые вам неприятности;

K – нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту партнёра;

L – неумение приспосабливаться к партнёрам;

Обратимся к качественной интерпретации полученных изменений. Результаты по шкалам «Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них» и «Открытая жестокость в отношениях к людям» существенно изменились во время второго среза во всех группах, и это не случайность. Проявление любого вида жестокости существенно влияет на формирование негативной коммуникативной установки, в то время как снижение показателей этих шкал говорит о том, что у человека появляется положительный настрой на контакт с «другим», иными словами формируется позитивная коммуникативная установка.

По шкале «Брюзжание» тоже наблюдается изменение в обеих группах. По своему смысловому значению эта шкала очень напоминает процесс стереотипизации как препятствия на пути плодотворного общения. Однако, если процесс стереотипизации может включать и положительные сведения об объекте, то «брюзжание» схоже с эффектом «негативного ореола».

Произошли изменения в обеих группах по шкалам «Неприятие или непонимание индивидуальности человека» и «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнёров». Эти две шкалы очень схожи по своему смыслу и говорят о том, что участники тренинга смогли приобрести коммуникативную толерантность, которая играет роль стабилизирующего фактора в процессе формирования позитивной коммуникативной установки. Изменения по этим шкалам были возможны лишь в процессе объективации своих коммуникативных установок при помощи процесса социальной рефлексии. Это подтверждает нашу гипотезу и также говорит о том, что эффективность тренинга в работе с коммуникативными качествами и навыками личности очень велика.

В первой группе большее количество шкал претерпело изменения. Это говорит о том, что тренинговый процесс всегда уникален и неповторим. Это всегда процесс творческий, что вызывает огромное количество трудностей при его описании. Показатели первой группы говорят о большей степени сформированности толерантности, но это не говорит о существенных различиях результатов первой и второй групп.

Уменьшение дисперсии в большинстве шкал показывает на то, что группа в процессе тренинга стала более однородной. Это ещё раз подтверждает данные о повышении общего уровня толерантности: чтобы стать однородными, нужно стать толерантными.

Результаты статистического анализа методики «Личностный дифференциал» указывают на количественные изменения в двух группах по шкале «Оценка». Эти данные непосредственно указывают на формирование позитивной коммуникативной установки у участников тренинга.

Незначительные изменения произошли по шкале «Активность» и практически не произошло никаких изменений по шкале «Сила». Относительно этих результатов можно сделать вывод о том, что эти личностные компоненты более фиксированы, соответственно для их изменения требуется больше времени.

В заключение кратко обобщим полученные нами результаты.

1. Удалось обосновать и продемонстрировать, что в процессе тренинга общения вполне реально формирование позитивных коммуникативных установок. Результаты качественного статистического анализа убедительно свидетельствуют о том, что средствами тренинга общения можно воздействовать на сферу коммуникативных установок личности.

2. Есть необходимые основания для того, чтобы утверждать, что апробированная экспериментальная процедура в целом и используемый психодиагностический инструментарий, а так же процедуры статистического анализа и интерпретации полученных результатов являются достаточно релевантными исследуемой психологической реальности сферы коммуникативных установок личности.

Резюме

У статті висвітлені питання тренінгу спілкування, що розглядається авторами як одна з можливих форм впливу на комунікативні установки підлітків з метою виховання в них толерантності. Для цього: теоретично розглянута проблема ефективності тренінгу

спілкування при впливі на комунікативну сферу підлітка в полікультурному середовищі. А також приведений приклад тренінгу, що проводився з підлітками, які знаходилися на відпочинку в Міжнародному дитячому центрі «Артек».

#### Summary

The article deals with the questions of trading of communication, which is considered by the authors as one of the possible forms of the influence upon the communicative aims of the teenagers with the goal of bringing up of their tolerance. For this reason the problem of effectiveness of training of communication is considered theoretically under the influence on its communicative sphere of teenager in polycultural surroundings. The example of training with teenagers who had been at the International Children Centre “Artek” is given in the article.

#### Литература

1. Солдатова Г.У. и др. Тренинг «Учимся толерантности» // На пути к толерантному сознанию. – М.: Смысл, 2000.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2000.
3. Узнадзе Д.Н. Психология установки. – СПб.: Питер, 2001.
4. Психология. Словарь/ Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд. – М.: Политиздат, 1990.
5. Практикум по социально-психологическому тренингу./Под ред.Б.Д. Парыгина. – 3-е изд – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000.
6. Васютин Р.Н., Семенов И.Н. Игрорефлексия профессионального роста менеджеров в рефлексивном видеотренинге. – М.-Сочи, 2000.
7. Марасанов Г.И. Методы моделирования и анализа ситуаций в социально-психологическом тренинге. – Киров, 1995.
8. Фопель К. Психологические группы: рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие. – М.: Генезис, 2000.

Подано до редакції 25.06.02