

ОБРАЗОВАНИЕ И ПРОФЕССИЯ

УДК 023:37

Джерелневская И.К., Джерелневская М.А.

Групповой тренинг коммуникативных навыков библиотекарей

Рассказано о методике социально-психологического тренинга, применяемой при повышении квалификации библиотекарей в Российском институте переподготовки работников искусства, культуры, туризма. Дана оценка его эффективности.

Первые группы тренинга коммуникативных навыков (Т-группы) появились в США вскоре после второй мировой войны. Наиболее широкую (часто сенсационную) известность они приобрели в 1960–1970 гг. В настоящее время традиционные Т-группы в сочетании с другими методами активно используются для развития специфических навыков у различных социально-профессиональных групп. В основе развития Т-групп лежат исследования

выдающегося психолога Курта Левина, обратившего внимание на то, что наиболее эффективные изменения в установках личности происходят при групповом, а не индивидуальном обучении.

В отечественной психологии разработка проблем социально-психологического тренинга активно ведется с начала 1980-х гг. Изучаются вопросы теории и методики этой новой формы психологического воздействия, и одновременно расширяется сфера ее практического приложения¹.

Метод социально-психологического тренинга (СПТ) в значительной степени сориентирован на представителей так называемых коммуникативных профессий, т. е. органически связанных с общением. К их числу принадлежит и труд библиотекаря, составляющей которого является общение с читателем, а компетентность в общении — непременной профессиональной характеристикой.

Библиотекаря недостаточно опираться на здравый смысл и традиции, ему необходима специальная социально-психологическая подготовка. К тому же в процессе специального исследования нами обнаружены серьезные деформации в структуре взаимодействия "библиотекарь—читатель", обусловленные искажениями в восприятии себя и читателя². Это обстоятельство актуализирует использование социально-психологического тренинга как специфического метода психологической коррекции.

Разработка проблем психологического воздействия, в том числе в форме СПТ, делает первые шаги в отечественном библиотечном деле. По имеющимся сведениям, попытки развития практической психологии предпринимаются в библиотеках государств Балтии, на Украине, в Российской государственной библиотеке. В связи с этим нам представляется полезным освещать вопросы психологических приложений в работе с библиотекарем, развития их методик и, возможно, становления психологических служб в библиотеках.

¹ Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М.: МГУ, 1982. С. 7.

² Джереллевская П. К., Джереллевская М. А. Особенности восприятия библиотекарем себя и читателя в процессе общения // Библиотековедение. 1993. № 1. С. 40–46.

В Российском институте переподготовки работников искусства, культуры, туризма функционируют Т-группы библиотекарей. Результаты работы позволяют говорить об СПТ как эффективном методе обучения, что обуславливает его распространение в области подготовки библиотекарей и повышения их квалификации.

В чем состоит принципиальное отличие тренинга от традиционных методов обучения?

Во время традиционного обучения осуществляется передача готового знания, а при СПТ члены группы сами "добывают" знание. В этом смысле обучение становится скорее результатом собственного опыта, а не восприятия объяснений преподавателя. Одновременно метод СПТ ориентируется на широкое использование обучающего эффекта группового взаимодействия. Именно содержание взаимодействия служит средством для понимания самого процесса взаимодействия. Кроме этого, Т-группа реализует высокую активность каждого ее участника путем исследования его собственного поведения и опробования альтернативных поведенческих стратегий.

С учетом изложенного можно сказать, что Т-группа — это творческая лаборатория, члены которой вовлекаются в постановку групповых целей, наблюдение за поведением, планирование действий и анализ данных. Постановка столь нетрадиционных задач обуславливает новое видение самой структуры учебно-познавательной ситуации, системы отношений в ней.

Ценно, что Т-группа ориентируется на демократические процессы в противовес авторитарным, на принятие в качестве основополагающей в общении модели "субъект-субъект". Эта модель реализуется в отношениях как руководителя Т-группы с ее членами, так и последних друг с другом.

По мысли Л.А. Петровской, выбор схемы общения "субъект-субъект" или "субъект-объект" имеет принципиальное значение, ибо "это определяет выбор соответствующей содержательной и методической работы в целом. Реализация диалогической, субъект-субъектной формы общения составляет существо, стержень методов социально-психологического тренинга"³.

³ Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М.: МГУ, 1982. С. 206.

В условиях "субъект-субъектной" схемы взаимодействия в учебном процессе активность обучающегося, не регламентированная задачей имитации заданным способом деятельности, направляется в русло совместной деятельности, продукт которой адекватен ее социальному смыслу, а не опыту преподавателя.

СПТ коммуникативных навыков прежде всего нацелен на развитие у библиотечных работников специальных навыков (например, умения вступать в конструктивную конфронтацию или поддерживать дискуссию). Но реализация этих целей основывается на расширении сферы осознания каждым членом Т-группы себя и других, а также процессов, происходящих в группе, на углублении опыта в анализе ситуации общения, что, несомненно, способствует росту личности.

Задачей тренинговых групп как раз и является совершенствование обучающихся в самопознании, т. е. в понимании себя через самораскрытие, которое рассматривается в качестве основы для развития способностей к значимым отношениям.

Процесс работы Т-группы базируется на определенных принципах. Л.А. Петровская выделяет шесть таких принципов: "здесь и теперь", персонификация высказываний, акцентирование языка чувств, активность, доверительное общение и конфиденциальность⁴.

"Здесь и теперь" — сосредоточение исключительно на том, что происходит в группе. Это значит, что погружение в личные воспоминания, привлечение аналогий не представляют ценности, если они не соотносятся с непосредственным взаимодействием членов группы.

Суть принципа персонификации высказываний состоит в отказе от безличных речевых оборотов, позволяющих скрывать собственную позицию или избегать прямого адресования суждений. Всем участникам тренинга предлагается пользоваться речевыми формами типа "я думаю", "я считаю" и т. п. Это обуславливает конкретность и значимость для членов Т-группы анализируемых ситуаций, способствует углублению аналитической деятельности группы.

Принцип акцентирования языка чувств сориентирован на освоение эмоциональной сферы общения. Участникам тренинга

⁴ Петровская Л. А. Компетентность в общении. М.: МГУ, 1989. С. 59–64.

предлагается фиксировать внимание на собственных и чужих эмоциональных проявлениях и, по возможности, адекватно выражать свои чувства.

Активность как принцип работы предполагает интенсивное включение в групповой процесс "с целью активного вслушивания в самого себя, в партнера, в группу в целом"⁵.

Атмосфера доверия является важнейшим элементом тренинга. Ее отсутствие снижает возможность понимания мотивов, ценностей и эмоций членов Т-группы. Они в этом случае лишь создают видимость общения и взаимодействия, полагаются на жесткие ролевые структуры, используют осторожную стратегию принятия решений и демонстрируют образцы зависимого поведения.

На развитие атмосферы доверия в группе влияет конфиденциальность общения. Суть принципа конфиденциальности заключается в том, что содержание общения в группе не выносится за ее пределы. Это обуславливает большую откровенность и искренность членов группы, а также оберегает групповой дискуссионный потенциал. Активность обсуждения проблем группы за ее пределами значительно уменьшает потребность дискутирования по поводу этих проблем в самой группе.

В американских методиках в качестве самостоятельного принципа учебного цикла выделяется также эффективное использование обратной связи⁶. Обратная связь представляет собой сообщения одних членов группы о своих реакциях на поведение других в целях его коррекции. Именно обратная связь в атмосфере доверия позволяет слушателю контролировать и исправлять неадекватное поведение. Следует заметить, что обратная связь свойственна всем межличностным взаимодействиям, но в Т-группе она развивается намеренно и в определенной форме.

Указанные принципы в процессе тренинга реализуются с помощью коммуникативных норм, развиваемых в Т-группах – безоценочных сообщений, коммуникации чувств, активного слушания, конфронтации и умелого сочетания двух функций общения – функции решения задачи и функции поддержки.

⁵ Петровская Л. А. Компетентность в общении. М.: МГУ, 1989. С. 63.

⁶ Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. М.: Прогресс, 1990. С. 307.

Безоценочное сообщение — это описание наблюдаемых состояний, действий и поступков членов группы, не содержащее оценки их личностных качеств или искажения мотивов их поведения. Безоценочное общение вызывает у собеседника наименьшую психологическую самозащиту и наибольшее желание понять и изменить свое поведение. Коммуникация чувств представляет собой ясное сообщение о собственном внутреннем состоянии. Эта норма предполагает использование "Я-сообщения" (описание собственного эмоционального состояния с использованием местоимения "я" вместо "ты-сообщения", содержащего оценку поведения или личностных качеств собеседника. Например, "я очень огорчена, мне очень неприятно", вместо: "ты ведешь себя безобразно"). Эта коммуникативная норма обеспечивает открытость в общении, как бы представляет собой обращение к чувствам собеседника, эмоционально понуждая его самоопределиваться, т. е. осознать, а возможно, и изменить собственное поведение.

Активное слушание проявляется в способности слушать, точно интерпретировать содержание услышанного. Конфронтация направлена на то, чтобы заставить другого осознать, проанализировать или изменить свое поведение. Конфронтация конструктивна, если она является средством углубления взаимоотношений, не содержит искажения фактов, не касается личностных особенностей собеседника, выражается в форме вопроса или предположения (не требования или наставления). Конструктивная конфронтация требует чуткости к психологическому состоянию собеседника и осознания мотивов собственного поведения. Освоение функций общения (решения задачи и поддержки) способствует развитию гибкости и спонтанности в поведении. Функция поддержки (психологическое "поглаживание") обеспечивает доверительность в общении. Она является своеобразным "эмоциональным авансом", который более успешно, чем строгие наставления, обуславливает желаемое поведение собеседника. Функция решения задачи способствует реализации поставленных коммуникативных задач, постепенно "продвигает" к ним собеседников. Если удастся сформировать атмосферу доверия, то всякая задача решается значительно проще, чем в условиях недоверия и отчуждения.

На основе изложенных коммуникативных норм строится общение членов группы между собой и с преподавателем. Таким образом, диалоговая, "субъект-субъектная" схема взаимодействия реализуется и сущностно (содержательно) и по форме.

Преподаватель отказывается от притязаний на исключительное знание, его поведение может стать предметом анализа группы как и всякого другого участника занятий.

Процедурные аспекты работы группы включают вопросы ее формирования и организации деятельности.

Как правило, результативно работает группа, не превышающая 12–15 человек. Продолжительность учебного цикла в соответствии с используемой нами методикой рассчитана на 72, 36, 24 часа. Опыт показывает, что эффективно работают группы, встречающиеся ежедневно в течение двух недель (с одним выходным днем). Занятия, проходившие раз в неделю, оказались менее результативными.

В практике формирования Т-групп утвердился принцип гетерогенности, обуславливающий соединение в одной группе людей различного пола, возраста, образования, степени знакомства. Однако существенные различия в уровне культуры членов группы создают ограничения в работе, так же как совместное обучение сотрудников одной библиотеки разных должностных статусов. Так, нахождение в одной Т-группе руководителя и подчиненного служит дополнительным фактором для усиления самозащиты. В ряде случаев присутствие подчиненных вынуждает руководителя использовать преимущественно стереотипы "начальственного" поведения, а учебные занятия превращать в производственное собрание. Но соединение в одной Т-группе руководителей и подчиненных из разных коллективов обогащает опыт групповой работы.

Учебные занятия проходят в виде лекций и групповых дискуссий. На последних анализируются конкретные ситуации и деловые игры.

Все перечисленные принципы СПТ, коммуникативные нормы и процедурные решения обретают целостность, концептуализируются только на основе теории.

В своей работе мы использовали подходы гуманистической психологии, теорию личности К. Роджерса⁷, утверждающего, что "рост личности" — процесс непрерывный, обусловленный постоянной реорганизацией "Я-концепции", т. е. представления человека о себе, о своем Я. Важнейшую свою задачу мы видели в формировании психолого-педагогической ситуации, стимулирующей этот процесс. В этом смысле поведение ведущего — его основное орудие работы. Соответственно роль руководителя Т-группы заключается в том, чтобы задать, а затем поддерживать необходимые нормы группового общения. Составными успеха деятельности ведущего являются наличие концепции метода воздействия, основанной на теоретической модели развития личности, его психотехническая подготовка и личностный потенциал (способность осознавать мотивы собственного поведения, чувствовать другого человека и анализировать течение группового процесса в целом).

Таким образом, социально-психологический тренинг представляет собой специфический метод обучения, основанный на преднамеренно развиваемом процессе самопознания и самоизменения его участников. Технология учебного процесса обусловлена теоретической моделью и адекватной ей концепцией метода воздействия. В связи с этим ведущий группы обязательно должен иметь соответствующую психологическую подготовку, а также практический опыт в качестве участника Т-группы и ассистента ее руководителя.

Как выяснилось, потребности библиотекарей в развитии собственных коммуникативных навыков и интерес к работе Т-групп столь значительны, что, видимо, не могут быть реализованы за счет усилий специалистов с базовым психологическим образованием. Нам представляется необходимым ставить вопрос о подготовке ведущих Т-групп из числа самих библиотечных работников, поэтому мы предпринимаем определенные усилия по созданию программы и методики обучения. Однако еще раз хотелось бы подчеркнуть, что для руководителя Т-группы личностный потенциал имеет основополагающее значение. Он заключается не в от-

⁷ Rodgers C. A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework // Koch S (ed). Psychology: A study of a science, v. 3. N. Y., 1959. P. 200.

сутствии тех или иных недостатков, а в их осмыслении и принятии, а потому открытости и готовности к взаимодействию с другими. Именно в условиях открытого общения, по мысли К. Роджерса, один несовершенный человек способен помочь другому несовершенному человеку. В связи с этим не каждый, даже имеющий психологическую подготовку, готов руководить групповым процессом.

На наш взгляд, многие элементы тренинговой культуры могут быть включены в современную педагогическую технологию. К ним относятся способы формирования атмосферы доверия в учебной группе, навыки интерпретации обратной связи, приемы повышения индивидуальной ответственности в учебном процессе и развития наблюдательности и аналитической деятельности слушателей. Другими словами, знакомство с теоретическими и методическими основами СПТ может обогатить преподавателя независимо от предмета, которым он занимается.

Наконец, следует остановиться еще на одном значении группового тренинга – диагностическом. Групповой процесс демонстрирует не только сильные и слабые стороны каждого из участников, но и обнаруживает нечто общее, что характерно для библиотекарей как социальной группы. В то же время анализ конкретных ситуаций в процессе тренинга дает представление об организации труда библиотекаря, о поведенческой стратегии его руководителя, о совокупности идей, ценностей, приоритетов, которым следует библиотечный работник, т. е. об идеологии его деятельности. Причем информация существует не сама по себе, а в тесной связи с отношением библиотекаря к тому или иному факту, его психологическим состоянием, что позволяет оценить значение этих фактов с точки зрения результативности труда библиотекаря. Информация имеет важнейшее значение для формирования оптимальных норм и моделей управленческого поведения.

Для исследования эффективности работы Т-групп использовались психодиагностические методы.

Психодиагностика представляет собой область психологической науки, разрабатывающей и использующей методы измерения психологических особенностей личности. Психодиагностическое обследование, предпринятое нами в процессе работы Т-

групп, способствовало решению нескольких задач. Среди них – отработка методики самого процесса тренинга общения и оценка индивидуальных особенностей членов группы.

Среди фиксируемых психодиагностическими методами характеристик – уровень личностной зрелости и отдельных параметров этой величины (коммуникативные способности, специфика ценностных ориентаций, особенности самовосприятия, отношение к познанию, уровень высшего психического контроля и др.), а также индивидуальные особенности, выходящие за рамки субъективно осознаваемых качеств.

При обследовании нами фиксировался ряд параметров, позитивное изменение которых может свидетельствовать об эффективности работы группы. Это – расширение сферы осознания себя и других и изменение образа "Я", появление навыка коммуникации чувств и активного слушания взамен вынесения оценочных суждений; навыки конструктивной конфронтации, которые определяются отношением к самому себе, принятием собственной личности, а также процессами саморегуляции.

Поэтому подбор методических средств основывался на регистрации динамики именно этих показателей.

Нами использованы методики: САТ (Тест самоактуализации)⁸ и компьютеризованный адаптированный русскоязычный вариант теста 16 ЛФ Р. Кеттелла⁹. При помощи указанных методик проведена двукратная оценка двух групп слушателей нашего института (перед началом и по окончании цикла занятий).

Одна группа состояла из заведующих отделами обслуживания библиотек разных регионов; другая – из ведущих специалистов Российской государственной библиотеки.

Процедура психодиагностического обследования строилась следующим образом. До начала занятий каждому участнику предлагалось два вышеуказанных теста в виде брошюры со стандартными инструкциями и бланками ответов. Обработка данных осуществлялась частично с помощью ЭВМ, частично традиционным

⁸ Алешина Ю.Е., Гозман Л.Я., Дубовская Е.М. Социально-психологические методы исследования супружеских отношений. М.: Изд-во МГУ, 1987. 120 с.

⁹ Общая психодиагностика: (Основы психодиагностики, немедицинской психотерапии и психологического консультирования) / Под ред. Бодаева А.А., Столина В.В. М.: Изд-во МГУ, 1987. 304 с.

способом, с помощью трафаретов-ключей. По результатам первичного психодиагностического тестирования ведущий и члены группы получали информацию в течение первой недели. Затем с каждым из них беседовал психолог. Обсуждались индивидуальные результаты, достоверность полученного психологического "портрета". Реакция на психодиагностическое обследование позволила получить дополнительную информацию о каждом обследуемом.

По окончании занятий группы (через 2 недели) повторилось тестирование, процедурно не отличавшееся от первого. Сравнение данных первого и второго тестирования позволило выявить изменения, происходящие в процессе тренинга. Кроме того, обобщенный психодиагностический анализ группы в целом дал возможность подобрать наиболее адекватные способы и приемы взаимодействия преподавателя и коллектива.

Группа руководящих работников отделов обслуживания библиотек из различных регионов в целом отличалась достаточно низкой психологической компетентностью, невысоким культурным и общеобразовательным уровнем. К тому же аналитические способности, потребности в познании, активном интеллектуальном поиске и установка на серьезный трудоемкий процесс особого типа взаимодействия (тренинг) в этой группе были выражены слабо.

Результаты первоначального обследования позволили дать определенные рекомендации по выбору методики обучения в соответствии с уровнем аудитории. Так, предложено создать ситуацию максимальной доверительности, включить в обсуждение эмоционально значимые для слушателей проблемы и ситуации с целью повышения познавательной мотивации и таким образом активизировать аналитическую деятельность группы. Для снятия напряжения и повышения работоспособности слушателей рекомендовано ввести специальный режим работы, использовать деловые игры, сосредоточиться на анализе ситуаций, позволяющих раскрыть собственные и чужие чувства, ощущения, мысли и дифференцировать их, включить задания, способствующие идентификации с партнером. Предложено также обратить особое внимание на тренинг независимого поведения в конфликтных ситуациях (по результатам тестирования никто из слушателей не проявлял этой способности).

Повторная серия психодиагностического обследования слушателей показала повышение заинтересованности в проблемах межличностного взаимодействия и выявления общих познавательных потребностей. Наметилась тенденция в актуализации потребностей в неконформистском поведении и оценках ситуации.

Произошли некоторые изменения в восприятии самого себя и других в сторону большего осознания и принятия собственной личности и более терпеливого отношения к другим участникам.

Условия доверительности группы позволили слушателям в большей степени быть самими собой и чувствовать себя более расковано.

Вторая группа – работники отделов обслуживания Российской государственной библиотеки – отличалась от первой более высоким культурным и общеобразовательным уровнем, большей целенаправленностью в работе, ярче выраженными познавательными потребностями, а также установкой на эвристическую деятельность. Тем не менее здесь также имели место конформизм, неспособность в достаточной степени отдавать отчет в собственных чувствах, ощущениях, дифференцировать их, неспособность к конструктивной конфронтации в решении конфликтных ситуаций. Так же обращали на себя внимание внутренняя зажатость, трудности в проявлении спонтанных реакций.

С учетом вышеперечисленных особенностей слушателей было рекомендовано интенсифицировать аналитическую работу в группе. Кроме того, предложено ввести элементы аутогенной тренировки и специальной гимнастики с целью снятия физических и психологических "зажимов" и активизации спонтанного поведения, а также включить задания, интенсифицирующие рефлексивную деятельность и сенситивность слушателей. Особое внимание, по нашему мнению, следовало уделить тренингу поведения в ситуациях независимого личностного выбора и навыкам решения конфликтных ситуаций на основе выявления значимых профессиональных проблем, касающихся межличностного взаимодействия.

По нашей рекомендации использовались упражнения, нацеливающие слушателей на обращение к собственной личности и повышение самоуважения.

На основе сравнительного анализа первого и второго психодиагностического обследования слушателей обеих групп нами зафиксированы определенные тенденции, свидетельствующие о личностных изменениях и связанном с ними совершенствовании коммуникативных навыков.

Кроме того, психодиагностическое обследование позволило вскрыть серьезные психологические проблемы библиотечных работников как определенной социально-профессиональной группы. Среди таковых – отсутствие навыков конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, недоверие к собственному опыту, отчужденность от своих чувств и ощущений, слабое осознание причинно-следственных связей собственных поступков и возникающих при этом ситуаций.

Все это создает серьезные препятствия в процессе профессионального общения и выдвигает острейшую задачу, для решения которой необходимо учитывать психологические особенности функционирования каждой отдельной личности и глубинные закономерности процесса межличностного общения.