

Петрушин С. В.

ПЗ0 Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). — 3-е изд. — М.: Академический Проект, 2004. — 256 с. ISBN 5-8291-0375-3

В книге теоретически обосновывается оригинальная методика развития компетентности в общении в группах с большим количеством участников. Эта методика может существенно расширить диапазон возможностей практического психолога. С ее помощью за короткое время можно качественно изменить психологическую атмосферу и межличностные отношения в группе от 40 до 100 человек (типа класса, студенческой группы и т. д.). Новизна данного способа развития компетентности в общении посредством социально-психологического тренинга заключается в расширении представления участников тренинга о мире общения и коррекция эмоционального опыта общения через сильные позитивные переживания. Книга снабжена подробным методическим описанием, даются практические рекомендации к проведению тренинга в многочисленной группе (в том числе программа одного из конкретных тренингов) и описывается более 200 упражнений.

Предисловие.

Каждую неделю в нашей стране выходит в свет новая книга по практической психологии и психотерапии. И вместе с тем книга, которую вы держите в руках во многих отношениях редкая и необычная. Она посвящена группам, которые автор именует многочисленными. И обобщает в книге свою двадцатилетнюю работу с группами такого типа. Автор показывает отличие таких групп от малых психотерапевтических групп. Действительно, по моему девятнадцатилетнему опыту работы в психотерапевтических группах, оптимальное число участников группы равно восьми. Когда в группе участвует свыше двенадцати человек — работа чаще затрудняется, на. Когда же число членов превышает шестнадцать — восемнадцать эффективность и результативность психотерапевтической группы снижается. Впрочем в психотерапии кроме малых групп есть и так называемые большие группы. Число участников такой группы практически не ограничено. Остановлюсь на своих впечатлениях от большой группы на II Всемирном конгрессе по психотерапии, проходившем летом 1999 года в Вене.

Транскультуральную группу личностного опыта вел I. Shaked. Группа работала всего три дня по 1 часу 15 минут. И в ней участвовало более пятисот человек. Кресла в зале, где работала группа, могли перемещаться по желанию участников. В начале группы они были расположены в форме воронки. Причем те, кто пришел раньше, занимали места в центре. Очень большой зал вместил далеко не всех желающих. Группа была открытой, и люди уходили и приходили. Ведущий сидел не в самом центре. Он высказывался довольно редко. Впрочем, пользовался всеобщим уважением и даже властью. Первое проявлялось в том, что когда ведущий начинал говорить, все замолкали и внимательно его слушали. Второе в том, что когда он делал группе какое-то предложение, то оно тут же принималось и выполнялось. Все высказывания первого дня работы переводились на английский, немецкий и русский языки. Во второй день работы перевода уже не было. В группе участвовали люди из разных стран, со всех континентов нашей планеты, они были представителями различных направлений и школ психотерапии. В обычной жизни не понимали язык друг друга. И еще одно, они часто не понимали профессиональный язык друг друга. Ведь психотерапия создала несколько сотен профессиональных языков.

На третий день работы группы у многих ее участников возникло чувство, что они понимают друг друга. И это, несмотря на то, что высказывания звучали без какого-либо перевода на английском, немецком, французском, испанском, итальянском, русском, украинском, японском, польском, китайском языках. А еще языках народов Индии, Индонезии, Африки. У многих участников группы возникла уверенность понимания окружающих, нового понимания себя, своего места в мире. Люди вышли за пределы необходимости вербализации для глубинного понимания происходящего. И многие участники группы всем сердцем поверили в заявление ведущего группы: «Сегодня начинается новая волна подъема в мировой психотерапии, и она начинается из Европы. Волна, где психотерапия становится областью культуры и гуманитарной профессией».

Большая группа дает много энергии, приводит к новому пониманию, позволяет выйти на мета уровень душевной и духовной жизни. По-видимому такой же эффект во многом свойственен и многочисленным группам. Вернемся к изданию. Книга состоит из трех самостоятельных частей. Первая из них посвящена теории компетентности общения в условиях многочисленной группы. В ней достаточно подробно изложены имеющиеся представления о компетентности в общении; социально-психологическом тренинге; проведения социально-психологического тренинга в многочисленной группе. Вторая часть посвящена основным эффектам социально-психологического тренинга в многочисленной группе. Здесь автор обосновывает методы работы и их эффективность, описывает характерные этапы развития многочисленной группы. И еще развитие отдельных компонентов эффективности общения. Третья глава посвящена непосредственно описанию опыта автора по проведению социально-психологического тренинга в многочисленных группах, где обобщается опыт работы двух десятилетий. Автор приводит множество упражнений, используемых им в тренинговой работе. Описывает динамику изменения психологического состояния участников группы. Достаточно подробно останавливается на трудных ситуациях, с которыми может столкнуться каждый ведущий группы. Дает каталог упражнений социально-психологического тренинга в многочисленной группе. Безусловно, обращает внимание, как автор щедро делится своими находками в работе и с юмором описывает свои же ошибки. Откровенный рассказ и даже исповедь автора о своей работе оставляет неизгладимое впечатление.

Именно третья часть книги, посвященная практике автора в многочисленных группах, является ее большой жемчужиной; выдвигающей это издание в число наиболее интересных отечественных публикаций по практической психологии и психотерапии последних десятилетий.

*Заведующий кафедрой
психотерапии и медицинской психологии
Российской медицинской академии,
вице-президент Европейской ассоциации
психотерапии, профессор Макаров В. В.*

Введение

Грамотность в общении сейчас необходима практически всем. Политик, руководитель, менеджер, предприниматель, учитель, психотерапевт — для них коммуникативная компетентность является профессионально важным качеством. Компетентность в общении способствует профессиональной эффективности человека и является важным фактором психологической профилактики. Неумение общаться порождает семейное неблагополучие, одиночество, невротические состояния и даже суицид.

Сегодня развитие компетентности в общении успешно решается в рамках социально-психологического тренинга (СПТ). Особенность этого метода в том, что он носит групповой характер, причем проводится в малых лабораторных группах. Хотя сегодня существует огромное количество разновидностей СПТ, в данной книге впервые рассматривается совершенно особый вид тренинга. Его отличие заключается в том, что он может проводиться с большим количеством участников, в группах от 40 до 100 человек. Своеобразие этой работы в том, что малая группа на сегодня — это «обжитое поле» социальной психологии (Андреева Г. М. [4]), в то время как более многочисленные группы редко являются объектом специального рассмотрения.

Использование СПТ в группах численностью от 40 до 100 человек может существенно расширить диапазон работы психолога. Применяя изложенную здесь методику проведения СПТ, можно за 5—7 дней качественно изменить психологическую атмосферу и межличностные отношения в группе, расширить представления участников о мире общения, познать свои возможности в нем, а также получить через сильные позитивные переживания новый эмоциональный опыт взаимодействия с людьми.

Поэтому рассматриваемый здесь СПТ можно эффективно использовать в школьных классах, студенческих потоках, творческих и досуговых общностях. Сам метод можно гибко модифицировать — в зависимости от состава группы и подготовленности ее участников.

Книга состоит из двух частей. Одна часть посвящена исследованию возможностей использования СПТ в многочисленной группе как средству развития компетентности в общении. В ней выявляются специфика и структура компетентности в общении, даются общая характеристика СПТ и теоретико-методическое обоснование возможности использования СПТ в группах от 40 до 100 человек. Также в этой части книги изложены выявленные в ходе исследования основные эффекты СПТ в подобных многочисленных группах.

Другая часть носит методический характер. В ней автор дает практические рекомендации по проведению тренинга — они касаются требований к ведущему описанию этапов групповой динамики, сложностей при проведении СПТ и способов их разрешения, а также описываются некоторые конкретные случаи из практики. В заключение в книге дается описание более 200 упражнений, предназначенных для проведения СПТ в многочисленной группе.

Автор выражает благодарность профессору Л. А. Петровской, чьи книги и личное общение оказали большую поддержку; профессору Л. М. Попову за помощь в теоретическом осмыслении методики; своему первому «тренеру» Е. Е. Кунину, идеями которого с его разрешения я воспользовался; коллегам по кафедре психологии Казанского университета — за творческую и доброжелательную атмосферу, а также всем участникам моих тренингов, благодаря которым родилась эта книга.

ЧАСТЬ I

Развитие компетентности в общении в условиях, многочисленной группы как проблемла социально-психологического тренинга

Глава I

Анализ имеющихся, подходов к рассмотрению компетентности в общении

1.1.1. УТОЧНЕНИЕ И КОНКРЕТИЗАЦИЯ ПОНЯТИЯ «ОБЩЕНИЕ»

Конкретизация понятия «компетентность в общении» зависит прежде всего от того, каким образом интерпретируется и понимается само общение [82]. В последние годы в отечественной психологии было много попыток очертить границы феномена общения, но пока не существует общепринятого определения этого явления. Показателем его сложности является то, что, помимо психологии, общение является предметом специального изучения целой группы наук, таких, как философия, социология, педагогика, этнология, этнография, лингвистика, семиотика, теория культуры, теория информации. Отмечая универсальность общения как явления общественной жизни, охватывающего все ее стороны, Б. Д. Парыгин писал, что это «... многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как их процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга» [77, с. 178].

Проблема общения, особенно в последние три десятилетия, активно разрабатывалась рядом известных психологов. Б. Г. Ананьев назвал общение, помимо труда и познания, наиболее важным видом человеческой деятельности [3]. А. Н. Леонтьев считал общение и труд основными видами деятельности [63]. Д. Б. Эльконин, понимая общение как специфический вид деятельности, выделял особенности «деятельности общения» на различных этапах онтогенеза [124]. Г. М. Андреева считает, что общение — это как определенная сторона деятельности, так и особый вид деятельности (т. е. оно является элементом деятельности, а сама деятельность рассматривается как условие общения) [6]. А. А. Бодалев предлагает подходить к общению как системному образованию, которое является сложнейшим психологическим образованием: «Межличностное общение не только необходимый компонент деятельности, осуществление которой предполагает взаимодействие людей, но одновременно обязательное условие нормального функционирования общностей людей» [17, с. 15].

На наш взгляд, такая расширенная трактовка общения (когда под ним понимаются практически все виды человеческого взаимодействия) вполне возможна в научной литературе. Но это понятие нуждается в конкретизации, если мы обращаемся к практике психологического воздействия. Зафиксировав определение понятия «общение» в широком смысле этого слова, мы бы хотели провести дальнейший анализ общения в прямом, узком смысле этого слова и выделить его

существенные характеристики, которые послужили бы исходной теоретической базой для построения социально-психологического тренинга как средства развития компетентности в общении.

Для этого мы обратимся к работам Б. Ф. Ломова, который внес серьезный вклад в изменение и определение границ понятия «общение». Выделяя общение как базовую категорию психологической науки наравне с деятельностью, он считает, что его сущность определяется как «... специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, как взаимодействие субъектов» [64, с. 249]. Результатом общения являются отношения с другими людьми, а также формирование совокупного группового субъекта [64].

В то же время в реальной практике человеческого общения далеко не всегда реализуется эта теоретическая схема. По мнению А. А. Бодалева, люди могут быть как объектами, так и субъектами общения. При этом, «пребывая в положении объекта (субъекта) общения, люди сильно отличаются друг от друга характером выполнения ими роли» [16, с. 75]. М. С. Каган, говоря о позиции человека как субъекта или объекта, отмечал, что они релятивны: «Это не характеристика того или иного лица, но диспозиционные свойства, которые проявляются им в одной ситуации и которых он лишается в других своих ролях» [44, с. 26].

О возможности «квазисубъектного» общения писал В. И. Степанский. В нем «... каждый субъект выступает для своего партнера по взаимодействию в качестве объекта и имеет целью ассимиляцию другого или использование его как средства» [110, с. 36].

Л. А. Петровская пишет по этому поводу, что «развитое общение всегда включает в себя две тесно связанные грани — общение, основанное на субъект-объектной схеме, при котором... партнерам, по существу, отводятся роли манипулятора и манипулируемого объекта (это общение по типу приказов, указаний, предписаний различного рода и т. п.), и общение, основанное на субъект-субъектной схеме [82, с. 14]. Определяя субъект-объектное общение как «поверхностное», она сводит компетентность в таком общении к знаниям и опыту репродуктивного, стандартного характера, а при субъект-субъектном общении («глубинном») «... продуктивные аспекты и задачи составляют нестандартную, неформализуемую, неалгоритмируемую сторону общения и характеризуются порождением новых мотивов, целей, операций и их последовательностей, подключения творческого потенциала личности» [82, с. 14]. В этом случае на область общения распространяется известная идея о двух типах задач: творческих, продуктивных и рутинных, непродуктивных [95].

Отмеченной выше дихотомии в понимании общения предшествовали усилия исследователей из ряда различных областей: философия (М. Бубер о двух типах отношений человека к другим людям — «Я и Ты» и «Я и Оно» [21]), литературоведение (М. Бахтин, давший очень глубокую философскую характеристику общения как диалога [10]), педагогика (В. А. Сухомлинский, [111]).

Большая заслуга введения в социально-психологическую теорию анализа субъект-субъектного и субъект-объектного паттернов общения в качестве самостоятельной проблемы принадлежит А. У. Харашу [117]. Он отметил, что в присутствии других у человека реализуются два смысловых полюса — «смысл для себя» (не требующий никаких объяснений и мотивировок) и «смысл для других» (предполагает наличие за каждым элементом поведения определенного общедоступного значения, презентуемого воспринимающему).

А. У. Хараш по акценту на каждый полюс выделяет два типа человеческих контактов: «закрытые» (конвенциональные), где партнеры довольствуются предъявлением текстов, построенных по нормативно кодируемым правилам, и теми «смыслами для других», которые в них заключены. Здесь смыслы «для себя» скрываются за поведенческим фасадом и конвенционально игнорируются. Они ситуативны, и поведение каждой из сторон воспринимается и оценивается не иначе, как с точки зрения уместности в данной ситуации. «Открытое» (диалогическое) общение происходит на уровне «смыслов для себя» [117].

Наблюдения в ходе социально-психологического тренинга позволили А. У. Харашу выделить следующие формы перехода «закрытого» общения в «открытое», т. е. от субъект-объектного к субъект-субъектному:

а) **«ролевая защита».** Материалом для нее служит исполняемая субъектом социальная роль. Она становится средством деперсонификации — сокрытия человеком своего личностного, проблемно-смыслового поля. Общение строится по принципу «быть как все»;

б) **«дискуссионная защита».** Это состояние «псевдораскрытия». Такая защита дополняет и оправдывает дефекты, возникающие при исполнении субъектом его социальных ролей. Осуществляется посредством покаяния или самобичевания, т. е. отрицательных самооценок, рассчитанных на возникновение положительных реакций сочувствия. Здесь человек выставляет себя как бы «объектом» внешних обстоятельств;

в) **«открытая защита».** Это состояние отказа от кодированных средств защиты самооценки и перехода к открытой стратегии «затыкания рта» — запугивание потенциального источника отрицательных эмоций;

г) **«самораскрытие».** Произвольный отказ от защиты и переход к стратегии доверительного диалога. Человек фигурирует в рассказе о себе как субъект своих действий и поступков, доверяясь другому, т. е. добровольно превращая себя в его «объект» изучения. На основе самораскрытия возникает особое состояние, обозначаемое А. У. Харашем как «проблемно-смысловая фокусировка», которое характеризуется наличием у партнеров общего предметного поля при сохранении индивидуальных позиций относительно составляющих его реальностей по принципу «Я со всеми».

В качестве важного отличия субъект-субъектного общения А. У. Хараш выделил в первую очередь самораскрытие партнеров. Оно предполагает взаимное посвящение партнеров в действительные мотивы общения: они собеседники, объединенные общностью и связанные отношениями соавторства, взаимной поддержки и взаимопомощи. Но наиболее последовательно задача выделения общения в качестве особого вида человеческих контактов решается в работе М. С. Кагана и А. М. Эткинды [44]. Именно их подход мы использовали в качестве основы для определения понятия «общение».

		Пассивный субъект	Активный субъект
		Средство	Цель
Активный субъект	Цель	Управление	Общение
Пассивный субъект	Средство	Коммуникация	Обслуживание

Рис. 1. Функциональные ситуации в структуре общения (по М. С. Каган, А. М. Эткинд)

Применяя принципы системного анализа, авторы выделили в общей структуре общения «субъект—субъект» четыре возможные «функциональные ситуации»: **управление, коммуникация, обслуживание, общение** (рис. 1).

Авторы рассматривают содержание выделенных видов человеческих контактов следующим образом:

- а) **«управление»**. При этом целью оказывается только один из партнеров, а другой выступает как средство удовлетворения его потребностей. Эта связь характеризуется регламентацией исполнения социальных ролей и взаимозаменяемостью их исполнителей. Здесь формой отношений является строгое регулирование иерархических соположений управляющего и управляемого. При этом один из партнеров лишен свободы действия, и его право принятия решения предоставлено управляющему субъекту, поэтому связь между ними асимметрична и монологична;
- б) **«коммуникация»**. Заключается прежде всего в приеме и передаче информации, которую получатель должен принять, понять, усвоить и поступать в соответствии с ней. В этом варианте оба партнера являются средствами по отношению к некоторой цели, лежащей вне их, и поочередно выступают объектом сообщения для другого;
- в) **«обслуживание»**. Как и в случае «управления» один из партнеров является активным субъектом, но не для использования другого, а для помощи. Это может быть ситуацией исповеди, при которой один выбирает позицию объекта, предлагая «использовать» его как заинтересованного слушателя, или психологической помощи, где пациент с помощью знаний и умений психолога, находит решение своим проблемам;
- г) **«общение»**. При этом партнеры как субъекты являются равноактивными, равноуникальными и равносвободными. Общение характеризуется восприятием уникальности партнера, переживанием его ценностей и предоставлением ему свободы. Отсутствие таких определяющих факторов ведет к превращению общения в какой-то иной вид межличностных связей. В общении нет отправителя и получателя сообщений — есть собеседники, соучастники общего дела. В отличие от однонаправленных процессов, например, коммуникаций (где количество информации уменьшается в ходе ее движения от отправителя к получателю), в общении информация циркулирует между партнерами. Информация не убывает, так как оба партнера активны, а увеличивается, обогащается, расширяется.

Несмотря на то, что в других отношениях партнеры могут быть сколь угодно различны, в одном принципиальном отношении они равны — равны как свободные, уникальные и ценные друг для друга субъекты.

С точки зрения авторов целью общения является не обмен информацией и не подчинение одного человека другому, а достижение духовной общности (или повышение уровня общности) совокупными усилиями свободных субъектов при сохранении неповторимой индивидуальности каждого. Поэтому психологический механизм общения — это переживание, слитое воедино с пониманием, а не чисто рассудочные передача и прием информации. Специфическая информация — информация о себе как о субъекте, а если она включает и информацию об объектах, то только в той мере, в какой она затрагивает субъекта, волнует его, входит в его внутренний мир. Ценность общения для социальной структуры в том, что именно оно «... и только оно, а не коммуникация, управление или обслуживание, способно формировать сплоченные и творческие, обладающие самосознанием и ценностно-ориентационным единством совокупные субъекты — общность, семьи, коллективы» [44, с. 29].

Справедливо отмечая недостаток мотивационного уровня анализа общения, авторы выделяют следующие виды общения в зависимости от мотивации партнеров (табл. 1).

Таблица 1

Виды общения (по М. С. Каган, А. М. Эткинд)

Виды общения	Мотивация
игровое	на процессе
личностное	на партнере, на процессе
творческое	на процессе, на партнере, на продукте

При игровом общении доминирующее значение для участников имеет сам процесс взаимодействия, а не его продукт и не уникальность и самоценность партнера. Личностное общение возникает там, где нет предмета деятельности, внешнего по отношению к взаимодействию партнеров, нет вовсе или же предмет играет лишь инструментальную роль. Движущей силой такого общения является та ценность, которую его партнеры представляют друг для друга. Творческое общение выражается в порождении общности, новой целостности, совокупного субъекта.

Отправным моментом в определении специфики общения для нас будет идея Б. Ф. Ломова о том, что «в общении раскрывается субъективный мир одного человека для другого» [64, с. 262], «в актах общения осуществляется как бы презентация «внутреннего мира» субъекта другим субъектам...» [64, с. 248].

Близкое к этому можно найти у А. В. Петровского в понятии «отраженная субъектность», которая рассматривается как форма идеальной представленности одного человека другому, где «... первый открывается второму как значимое для него существо, как источник нового для него смысла» [85, с. 42]. В. И. Степанским общение определяется прежде всего как «средство презентации своего психологического «Я» другому человеку» [110, с. 101]. Следует отметить, что речь идет прежде всего о взаимном самораскрытии как стремлении индивидов «Приобщиться к действиям, ценностям, переживаниям другого; это стремление разделить моменты своей жизни с другим, разорвав узкие рамки своего «Я», слив его и «Я» другого человека; это стремление создать социальное качество человеческого существа — качество «МЫ» (М. С. Каган, А. М. Эткинд, [44, с. 29]). Таким образом, общение, в отличие от других форм межличностных контактов, можно определить как

взаимную презентацию партнерами своей субъективной реальности, в результате которой происходит изменение взаимоотношений и возникновение общности.

1.1.2. СТРУКТУРА КОМПЕТЕНТНОСТИ В ОБЩЕНИИ

После того, как мы определили содержание понятия «общение», мы считаем необходимым выявить общую структуру компетентности. Общепринято рассматривать компетентность как «... знания и опыт в той или иной области» [108, с. 621].

Наш анализ этого понятия будет осуществляться в рамках теории и практики СПТ. В нем компетентность в общении рассматривается более широко: как сложное образование, в которое входят знания, социальные установки, умения и опыт в области межличностного общения [82]; как система внутренних средств регуляции коммуникативных действий [35]; как ориентированность в общении, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида, а также свободном владении средствами общения [33]. В. Л. Захаров и Ю. Ю. Хрящева выстраивают факторы компетентности в общении следующим образом: знания в области психологии личности, группы, общения; умения и навыки общения; коррекция и развитие установок, необходимых для успешного общения; способность адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, а также взаимоотношения, складывающиеся между людьми; коррекция и развитие системы отношений личности [37].

Таким образом, в состав компетентности включаются когнитивные (ориентированность, психологические знания и перцептивные способности), исполнительские (умения и навыки) и эмоциональные (социальные установки, опыт, система отношений личности) компоненты.

А. А. Бодалев (основываясь на подходе к освещению закономерностей и механизмов общения В. Н. Мясищева) предложил выделить в качестве значимых для исследования такие компоненты общения, как особенности познавательных процессов человека — «отражение», его эмоциональные сферы — «отношение» и поведение — «обращение», возникающие в процессе общения [16]. Опираясь на вышеописанные подходы, мы будем рассматривать компетентность в общении как сложное образование, которое включает в себя **познавательный, эмоциональный и поведенческий** компоненты.

На сегодняшний день в СПТ наиболее проработанным в теоретическом и прикладном плане является **познавательный** компонент.

Близким к этому является понятие «сенситивность», рассматриваемое как способность обеспечивать отражение и понимание, а также запоминание и структурирование социально-психологических характеристик человека и группы и прогнозирование их поведения и деятельности [67]. Г. Смит выделяет четыре вида сенситивности: **наблюдательская, теоретическая, номотехническая и идеографическая** [по 33].

Эту сферу субъект-субъектного познания Ю. Н. Емельянов предлагает определить как социальный интеллект, подразумевая под этим устойчивую способность понимать самого себя, а также других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Сенситивность, на его взгляд, способствует формированию социального интеллекта. В качестве важного познавательного элемента компетентности в общении он считает ориентированность в различных ситуациях общения, их объективное истолкование на основе понимания ее параметров [33]. Диагностика перцептивных образований явилась основной сферой задач перцептивно-ориентированного тренинга Л. А. Петровской. К ним она отнесла познание себя, партнеров по общению, динамику межличностных отношений и ситуации в целом [82]. Ю. М. Жуков, рассматривая познавательный компонент как ориентировочную часть компетентности в общении, выделял в ней интерпретацию коммуникативной ситуации и перцептивную составляющую [35]. В. А. Лабунская определила познавательный компонент как способность, формирующуюся в общении и обеспечивающую возможность адекватного отражения психологических состояний человека, его свойств и качеств, способность предвидеть свои воздействия на этого человека [61].

Таким образом, **развитие познавательного компонента («отражение») можно рассматривать, прежде всего, как углубление самопознания и познания партнеров в общении, а также необходимые знания, касающиеся психологии общения во всем многообразии его форм и ситуаций.** Компетентность в «обращении», т. е. **поведенческий** компонент компетентности в общении прежде всего включает в себя свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения [33]. К ним относится звуковая речь с использованием многочисленных фонетических и невербальных элементов, письменная речь и собственно невербальные средства (такие, как поза, аранжировка пространства и т. д.). Говоря о коммуникативных умениях, Ю. М. Жуков и др. обозначают их как своеобразный операциональный репертуар. Его параметрами являются широта операционного диапазона как количество используемых коммуникативных техник, адекватность используемого технического приема [35].

Нередко такую часть компетентности обозначают понятием «техника общения». Техника общения является важным элементом профессиональной деятельности, ориентированной на общение. Это, в первую очередь, соотносится с выполнением социальных ролей [126]. **Поведенческий компонент компетентности в общении, таким образом, заключается в умении эффективно использовать разнообразные средства общения.**

Чаще всего в различных СПТ развитие эмоциональной сферы участников является вторичной задачей и рассматривается как условие решения основной — развития познавательной или поведенческой сфер. Задействование эмоциональной сферы рассматривается как обслуживание интеллектуально-аналитического процесса [82]. Поэтому **эмоциональный** компонент изучен в СПТ гораздо меньше, чем два предыдущих, хотя, по мнению Б. Ф. Ломова, это наиболее важная и сложная составляющая [64].

В эту сферу прежде всего входит эмоциональный опыт общения. Неприятный прошлый опыт может значительно дезорганизовать процесс общения. «Сформированные у человека в прошлом его опыте взаимодействия с действительностью ценностные ориентации, проявляющиеся в эталонах-мерках, прилагаемых им к каждому из воздействий, которым он подвергается, всегда только выражают состояние его мотивационной потребностной сферы, эмоциональных состояний, принципов поведения. Они делают восприятие им действительности в каждый момент его бытия очень избирательным, а отношение к ней субъективным. Такой же субъективностью характеризуются его поведения...» (А. А. Бодалев, [16, с. 61]). По мнению Э. Берна, именно благодаря опыту у человека формируются внутренние установки в общении, психологические

позиции: «Если не вмешиваются какие-то важные обстоятельства, то человек чаще всего всю жизнь занят укреплением своей позиции и борьбой с ситуациями, угрожающими ей» [13, с. 207]. Таким образом, развитие эмоционального компонента компетентности в общении предполагает возникновение «важного обстоятельства», как, например, новый эмоциональный опыт на основе сильных переживаний, который бы значительно отличался от предыдущего. Как следствие: чем более богат и разнообразен опыт общения человека, чем более он дифференцирован в зависимости от различных форм общения, тем более адекватно будет и восприятие и поведение человека в общении. Специфика СПТ заключается в том, что это, в первую очередь, «... определенным образом «скорректированный» социальный опыт, который позволяет личности... за ограниченный промежуток времени обрести более совершенное социально-психологическое содержание» (Ю. Н. Емельянов, [33, с. 128]). Опыт переживаний участников СПТ, полученный в результате работы, является важной составляющей целого ряда эффектов: децентрации, развития гуманистической установки, возрастания социально-психологической активности, осознания общения как самостоятельной ценности [81].

Другим важным элементом эмоционального компонента является такая характеристика как самоотношение. Особенности внутренней динамики самосознания, структура и специфика отношений личности к собственному «Я» оказывают регулирующее влияние практически на все аспекты человеческого поведения, играют важнейшую роль в установлении межличностных отношений [60, 91].

Еще одним существенным элементом является эмоциональный настрой человека на общение, проявляющийся в направленности на партнера, своеобразной психологической «повернутости» к нему [16]. Без этого полноценное общение невозможно. «Сверхзадачей» любого СПТ должно быть, в первую очередь, пробуждение интереса к другому человеку [22]. В качестве форм проявления такой гуманистической установки на партнера выделяют чувства теплоты, близости, дружеской расположенности, а также большую терпимость к психологическому своеобразию другого человека, меньшую категоричность [82]. **То есть наиболее важными составляющими эмоционального компонента, во многом «окрашивающими» компетентность в общении в целом, мы выделяем опыт разнообразного общения, позитивное самоотношение и настрой на партнера по общению.**

Таким образом, в данном параграфе мы рассмотрели, преимущественно в рамках СПТ, подходы к рассмотрению понятия «компетентность в общении». Дальнейшее уточнение понятия «компетентность в общении» мы будем проводить с учетом ранее принятого нами определения общения. Для этого

структуру компетентности в общении необходимо заполнить содержанием, касающимся общения в узком смысле этого слова, вычленив и описать его наиболее существенные характеристики.

1.1.3. СПЕЦИФИКА КОМПЕТЕНТНОСТИ В ОБЩЕНИИ КАК ВИДА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Компетентность в межличностных контактах в целом мы будем обозначать как «социально-психологическую компетентность». Принятая нами типология «функциональных ситуаций» (см. 1.1.1) позволяет выделить непосредственно **компетентность в общении** как особом виде межличностных контактов, а также **коммуникативную компетентность, компетентность в управлении и компетентность в обслуживании.**

Это дает возможность психологу более четко представлять, развитие какого рода компетентности он определяет целью того или иного тренинга. Например, **компетентность в управлении** заключается в умении манипулировать другим. Ввиду того, что использование человека часто не совпадает с его интересами, такие отношения требуют изощренной тактики и владения различными приемами психологического воздействия. Кроме открытого управления, имеющего целью организацию какого-либо группового действия, можно выделить и скрытые формы управления — осознаваемые (Д. Карнеги, [49]) и неосознаваемые (каталог форм непродуктивного общения Э. Берна [13]). **Коммуникативная компетентность** связана прежде всего с освоением специальных техник, связанных с приемом и передачей информации, например, «техники активного слушания» [9], помогающих без искажений как воспринимать информацию, так и передавать ее другому. Какие же должны быть знания, что должен уметь и каким опытом должен обладать «компетентный в общении» человек?

В **познавательный блок**, на наш взгляд, следует включать прежде всего знания человека о себе не с точки зрения выполняемых социальных ролей, а как субъекта общения. Вероятно, познание себя как субъекта должно отличаться от познания себя как объекта. Понимание и осознание себя как постоянно изменяющегося, уникального, выход за рамки привычной «Я-концепции», открытие своих возможностей — в таком направлении может развиваться субъектное самопознание. В той же мере это относится и к познанию партнера по общению, когда главное — увидеть в другом другого как возможность ря-доположенного существования другой «субъективной реальности». Взаимопонимание при этом строится не на рациональном, а на эмоциональном понимании, сопереживании, вчувствовании. Сюда же можно отнести понимание общения как творчества, как вида самостоятельности во всем многообразии его форм, выработанных человеческой культурой.

В **поведенческом блоке** наиболее важным является, что мы уже отмечали по работам А. У. Хараша, такой способ поведения, как самораскрытие. Этому есть немало подтверждений и в зарубежной литературе [105, 130, 135]. При самораскрытии человек идет на риск быть самим собой, без «маски», не стремится выглядеть лучше или хуже, чем он есть. Открытость должна быть по типу «здесь и теперь», т. е. что человек чувствует или думает в данный момент. Ввиду того, что общение это не только речевой контакт, огромное значение имеет владение невербальными «языками общения». В частности, это могут быть и так называемые «психоэнергетические» (И. Н. Калинаускас, [46]) средства, то что К. С. Станиславский назвал в свое время «лучеиспускание» и «лучевосприятие» [по 64].

Что касается **эмоционального блока**, то здесь, помимо позитивного самоотношения в целом, большое значение имеет такой его компонент, как самопринятие, которое В. Франк л предлагал рассматривать как эквивалент любви к себе [115]. Следует отметить, что «самопринятие» не тождественно «самооценке». По мнению Л. Я. Гозмана, самооценка — это отношение к себе как носителю определенных свойств и достоинств, которое основывается на сравнении своих достижений с достижениями других людей. Самопринятие же заключается в принятии себя в целом, вне зависимости от своих свойств и достоинств [26]. Отсутствие самопринятия, по мнению К. Роджерса, является глубинной причиной нарушения общения

индивида, приводящего его к одиночеству: «Одинокий человек уверен, что никто не сможет понять и принять его внутреннее «Я» и полюбить его странную и противоречивую сущность, которую он старательно ото всех скрывает» (К. Rogers, [137, с. 121]). Основой развития самопринятия является опыт эмоционально позитивного общения, т. е. принятие себя возможно только через опыт принятия себя другими [10].

Разумеется, в реальной практике человеческого общения как «творчестве душевного контакта» (Й. С. Кон, [64]) все эти выделенные характеристики тесно взаимосвязаны. Так, без самораскрытия человека невозможно его глубинное самопознание. В свою очередь, без самопринятия самораскрытие сопряжено со значительными трудностями. В то же время сам процесс самопринятия включает в себя, прежде всего, самопознание.

В следующей главе мы будем рассматривать СПТ как одно из эффективных средств развития компетентности в общении, его основные принципы и методические приемы.