

О.С. Стась (Київ)

## РОЗРОБКА І ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ З РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ЗДІБНОСТЕЙ В УМОВАХ ВТОРИННОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ

В умовах ринкової економіки, з появою нових професій і різноманітних сфер діяльності, основним завданням багатьох державних та бізнес структур стає діагностика, розвиток і вдосконалення здібностей особистості. В умовах вторинної соціалізації людині відбувається багато змін як у професійній, так і в сімейній сферах. На цьому етапі розвитку особистість досягає «акме» у своїй трудовій діяльності, відбувається процес активної реалізації її здібностей і творчої самореалізації [4].

Сучасна психологія досліджує проблеми розвитку обдарованості, комунікативної компетенції, соціального та емоційного інтелекту, творчих здібностей (С. Лейтес, Н.М.І. Бобнева, Ю.М. Ємельянов, В.І. Кириєнко та ін.). Багато психологічних праць присвячені саме спеціальним здібностям (Б.М. Теплов, К.К. Платонов, Н.Д. Левітов, В.І. Кириєнко, П.М. Якобсон). Розвиток міжнародних відносин сприяє включенню особистості до більш різноманітних відносин, розширюється спектр її соціальних ролей,

обов'язків та можливостей. У цих умовах найбільшої значимості набувають соціальні здібності особистості, а саме її регулятивні здібності, здатність до розрізнення, адекватного вираження та управління власними емоційними переживаннями, соціально-перцептивні здібності, соціально-адаптивний потенціал, креативна властивість (Л.А.Джаніс, Деніел Гоулмен, Г.Г. Горшкова, Дж. Мейер, П. Саловей, Д. Карузо та ін.) [5].

Мета дослідження – визначити основні напрями з розвитку соціальних здібностей в умовах вторинної соціалізації.

Розробка розвивально-навчальної програми для дорослих відбувалася на основі проведеного нами раніше емпіричного дослідження та вже отриманих результатів [6] з метою подальшого використання її в сучасних установах, а також дослідження соціально-психологічних особливостей соціальних здібностей в ході проведення тренінгу.

По-перше, ми створили графічну концепцію тренінгової програми (див. рис.1).

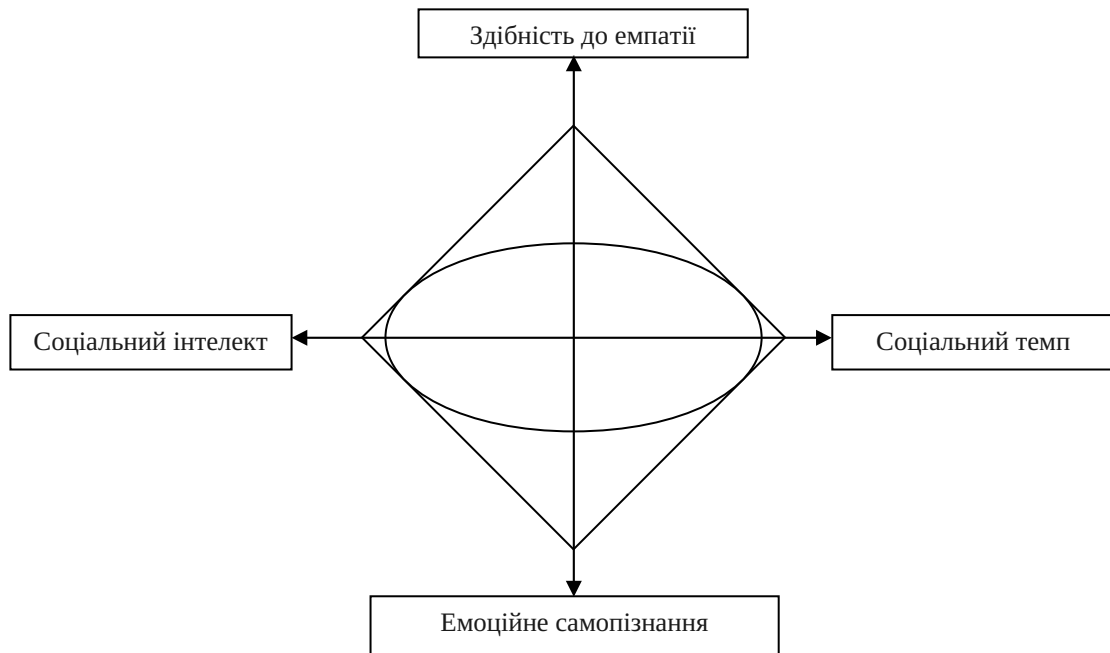


Рис. 1. Графічна концепція тренінгу

Наша графічна концепція тренінгу була створена на основі складових соціальних здібностей дорослої особистості, які ми будемо досліджувати та, відповідно, змінювати в ході тренінгу.

- 1) здібність до емпатії;
- 2) соціальний темп;
- 3) емоційне самопізнання;

4) соціальний інтелект.

Два вертикальні вектори утворюють вісь емоційного інтелекту, два горизонтальних – соціального інтелекту. На вертикальній вісі є вектор інтерперсональних здібностей (здібність до емпатії) та інтраперсональних (емоційне самопізнання). На горизонтальній вісі є вектор апперцепції (соціальний

інтелект) та експресії (соціальний темп). За допомогою даної моделі ми зможемо визначити найоптимальнішу структуру соціально-здібної особистості, які складові необхідно підвищувати, які напрямки розвитку є пріоритетними. Кожний учасник тренінгу після проведення діагностичної частини відмічає отримані результати та отримує власну модель або структуру соціальних здібностей. На нашій моделі у формі ромба ми продемонстрували модель гармонійної структури здібностей. Ми бачимо, що майже з однаковою виразністю у особистості розвинутий як емоційний, так і соціальний інтелект. Горизонтально орієнтований овал, представлений на моделі, вказує на те, що у даної особистості гарно розвинутий соціальний інтелект, вдосконалювати на тренінгу необхідно здібність до емпатії та емоційне самопізнання.

Щодо діагностичної частини, дослідження соціальних здібностей учасників тренінгу, то виявлення особливостей їхнього розвитку проводилося за допомогою таких методик: діагностика здатності до емпатії А. Мехрабісна, Н. Епштейна; опитувальник структури темпераменту В.М.Русалова (шкала соціального темпу); діагностика соціального інтелекту за допомогою методики Дж.Гілфорда та М.Саллівена (субтест 1 «Історії з доповненнями» та субтест 2 «Групи експресії»); діагностика інтраіндивідуального модулю розвитку емоційного інтелекту людини за допомогою методики емоційного самоусвідомлення О.І. Власової (шкали: диференціація емоцій, вираження емоцій, управління емоціями) [2]. Слід зазначити, що в деяких методиках ми будемо враховувати результати тільки деяких шкал, які нам перш за все потрібні, наприклад, в опитувальнику структури темпераменту В.М.Русалова нам необхідне лише показник за шкалою соціального темпу.

Практична частина тренінгу складалась із вправ, завдань, ігор та психотехнік, які будуть розділятися за змістовними блоками. [1]. Перший блок присвячений усвідомленню особистістю емоцій та почуттів, їх диференціації та вираженню за допомогою вербалізації. Даний блок містить вправи, зорієнтовані на те, щоб сфокусувати увагу особистості на емоціях та переживаннях своїх та партнера. На даному етапі нашим завданням є створити такі умови і ситуації, які б могли забезпечити кожному учаснику розвиток можливостей у розпізнанні та вербалізації емоційного стану, вміння використовувати емоційні сигнали партнера для розуміння його особистості.

Другий блок спрямований на розвиток соціально-перцептивних здібностей особистості, усвідомлення себе в системі міжособистісної комунікації. Особлива увагу приділяється розвитку психологічних можливостей учасників, їх соціально-перцептивних та

комунікативних здібностей, усвідомленню звичних засобів спілкування, аналізу помилок в міжособистісній взаємодії. Велике значення в цьому блоці надається системі розвивально-навчальних засобів та прийомів невербальної комунікації, відпрацюванню навичок ефективного спілкування. У ході тренінгу учасники розвивають вміння сприймати та передавати комунікативні та експресивні сигнали (вербальні, невербальні, паралінгвістичні), встановлювати особистісну «зону комфорту» при спілкуванні з іншими, відрізнити впевнену поведінку від невпевненої та агресивної.

Третій блок зорієнтований на формування в особистості настанови на реалізацію креативного рішення, прийнятого для всіх учасників ситуації. На цьому етапі ми робимо упор на відпрацюванні вже набутих навичок та здібностей, створюємо умови для вивільнення учасниками свого творчого потенціалу, відпрацюємо прийоми творчого розкріпачення, розвитку сенситивності, наочних, почуттєвих уявлень, асоціативних зв'язків і уяви. Учасникам тренінгу надається можливість проявити свої творчі здібності при виконанні різних завдань, наприклад, таких як виліпити скульптуру емоцій, метафорично описати власний стан та ін.. Таким чином, ми можемо продіагностувати та дослідити процес реалізації соціальних здібностей особистості, відмітити ті зміни, які відбулися в ході проведення перших двох блоків тренінгу.

Тренінгові заняття проводилися в рекрутинговій компанії протягом двох днів, загальна кількість годин – 16. На першому дні приділялася увага роботі з підсистемою емоційних та соціально-перцептивних здібностей особистості, на другому – відпрацюванню набутих умінь та, відповідно, розвитку соціально-креативних здібностей дорослої людини. До складу учасників тренінгу увійшли асистенти консультантів з підбору персоналу і молодші консультанти жіночої статі, середній вік яких – 20-25 років з невеликим стажем роботи (до року). Також наш тренінг був спрямований на розвиток таких навичок і умінь особистості ранньої дорослості, яка знаходиться на початку вторинної соціалізації: уміння встановлювати контакт в особистій зустрічі з клієнтом; уміння затверджувати з клієнтом територію пошуку кандидатів, методи пошуку і оцінки кандидатів, погоджувати тривалість етапів пошуку і добору; уміння проводити переговори з клієнтом і відібраними кандидатами на протязі гарантійного строку; уміння проводити переговори з новими клієнтами і здійснити пасивний продаж послуг компанії; уміння встановлювати довготривалі відносини з клієнтами; уміння проводити переговори з кандидатами; уміння проводити телефонне і особистісне інтерв'ю з кандидатами; уміння виконувати ефективну оцінку

## Становлення особистості в поліетнічному середовищі

спеціалістів; уміння сповіщати кандидатів про результати відбору; уміння встановлювати довготривалі відносини з кандидатами.

В результаті аналізу результатів діагностичного дослідження на початку та в кінці тренінгу ми виявили такі розбіжності (див. табл. 1.).

Таблиця 1

*Розбіжності між отриманими результатами розвитку складових соціальних здібностей до і після тренінгу*

Складові соціальних здібностей	Низький		Середній		Високий	
	до	після	до	після	до	після
Соціальний інтелект	-	-	75%	63%	25%	37%
Емоційне самопізнання	-	-	100%	88%	-	12%
Соціальний темп	-	-	37%	25%	63%	75%
Здібність до емпатії	25%	37%	63%	63%	12%	-

Отже, у ході проведення даної тренінгової програми дані за високими показниками соціального інтелекту, соціального темпу, емоційного самоусвідомлення підвищилися на 12%, дані за високими показниками дані за низькими показниками здібності до емпатії на 12%.

Відповідно до отриманих даних t-критерія Стьюдента та рівня достовірності критерія Sig. (див. табл. 4.2), ми не можемо стверджувати, що розбіжності, які ми виявили, є значимими ( $P > 0.05$ ). Але в ході аналізу отриманих даних учасників за показниками діагностики компонентів соціальних здібностей, були виявлені такі тенденції: підвищення рівня розвитку здібностей передбачати наслідки поведінки і правильно оцінювати стани, почуття, наміри людей по їх невербальним проявам, швидкісних характеристик мовних і рухових актів в процесі спілкування, вміння розуміти та керувати своїми емоціями; показники за

компонентами емпатії навпаки зазнали тенденції до зниження.

За допомогою експертної оцінки ми виявили зміни за рівнем розвитку вмінь у консультантів на початку та після тренінгу і розбіжності між молодшими консультантами, які прийняли участь в тренінгу (експериментальною групою) і більш досвідченими і дорослими консультантами (контрольною групою). Перед тренінгом керівникам було запропоновано оцінити за 10-ти бальною шкалою вміння, які притаманні їх менш досвідченим і молодим підлеглим (зі стажем роботи до року віком від 20-25 років) та більш дорослим і досвідченим консультантам (зі стажем роботи від трьох років віком від 35-40 і вище). Після тренінгу керівники оцінювали повторно вміння менш досвідчених і молодих консультантів – тих, хто прийняв участь у тренінгу.

Таблиця 2

*Середні значення між результатами вимірів, проведених за допомогою експертної оцінки вмінь контрольної і експериментальної групи*

№	Уміння, необхідні у відносинах з клієнтами і кандидатами	Контрольна	експериментальна	
			до тренінгу	після тренінгу
<b>Середні значення</b>				
1.	встановлювати контакт при особистій зустрічі з клієнтом	2,83	2,13	2,88
2.	затверджувати з клієнтом територію пошуку кандидатів, методи пошуку і оцінки кандидатів, погоджувати тривалість етапів пошуку і підбору	2,83	2,00	2,75
3.	проводити переговори з клієнтом і відібраними кандидатами на протязі гарантійного строку	2,83	2,13	2,75
4.	проводити переговори з новими клієнтами і здійснити пасивний продаж послуг компанії	2,83	2,25	2,88
5.	встановлювати довготривалі відносини з клієнтами	2,67	2,13	2,75
6.	проводити переговори з кандидатами	2,67	2,50	2,88
7.	проводити телефонне і особистісне інтерв'ю з кандидатами	2,67	2,50	2,88
8.	виконувати ефективну оцінку спеціалістів	2,67	2,63	2,88
9.	сповіщати кандидатів про результати відбору	2,83	2,38	2,88
10.	встановлювати довготривалі відносини з кандидатами	2,91	2,38	2,88
<b>Показники достовірності розбіжностей між результатами вимірів, проведених на початку і після тренінгу</b>				
№	Уміння, необхідні у відносинах з клієнтами і кандидатами	між контрольною і експериментальною групою	експериментальна група	

		до тренінгу	після тренінгу	
1.	встановлювати контакт при особистій зустрічі з клієнтом	<b>0,011</b>	0,351	<b>0,03</b>
2.	затверджувати з клієнтом територію пошуку кандидатів, методи пошуку і оцінки кандидатів, погоджувати тривалість етапів пошуку і підбору	<b>0,003</b>	1,000	<b>0,03</b>
3.	проводити переговори з клієнтом і відібраними кандидатами на протязі гарантійного строку	<b>0,003</b>	0,598	<b>0,011</b>
4.	проводити переговори з новими клієнтами і здійснити пасивний продаж послуг компанії	<b>0,049</b>	1,000	<b>0,011</b>
5.	встановлювати довготривалі відносини з клієнтами	0,197	0,351	<b>0,011</b>
6.	проводити переговори з кандидатами	0,170	0,351	0,80
7.	проводити телефонне і особистісне інтерв'ю з кандидатами	0,598	0,170	0,80
8.	виконувати ефективну оцінку спеціалістів	0,598	0,598	0,170
9.	сповіщати кандидатів про результати відбору	0,104	1,000	<b>0,033</b>
10.	встановлювати довготривалі відносини з кандидатами	<b>0,011</b>	0,351	<b>0,033</b>

Таким чином, отримані результати (див. табл. 4.3) свідчать про те, що існують значимі розбіжності ( $P < 0.05$ ) між вміннями до і після тренінгу молодших консультантів встановлювати контакт при особистій зустрічі з клієнтом; затверджувати з клієнтом територію пошуку кандидатів, методи пошуку і оцінки кандидатів; погоджувати тривалість етапів пошуку і підбору, проводити переговори з клієнтом і відібраними кандидатами на протязі гарантійного строку; проводити переговори з новими клієнтами і здійснити пасивний продаж послуг компанії; встановлювати довготривалі відносини з клієнтами; сповіщати кандидатів про результати відбору, встановлювати довготривалі відносини з кандидатами. Якщо на початку тренінгу між контрольною і експериментальною групою були виявлені значимі розбіжності ( $P < 0.05$ ) за такими вміннями, як встановлювати контакт при особистій зустрічі з клієнтом, затверджувати з клієнтом територію пошуку кандидатів, методи пошуку і оцінки кандидатів, погоджувати тривалість етапів пошуку і підбору, проводити переговори з клієнтом і відібраними кандидатами на протязі гарантійного строку, проводити переговори з новими клієнтами і здійснити пасивний продаж послуг компанії, встановлювати довготривалі відносини з кандидатами, то після

тренінгу ці розбіжності вже не були значимі ( $P > 0.05$ ).

Також нами було проведено дослідження розбіжностей соціальних здібностей між контрольною і експериментальною групою. Для цього контрольній групі у складі 12 осіб було запропоновано відповісти на той самий набір методик, який ми пропонували на початку тренінгу експериментальній групі: дослідження здатності до емпатії за допомогою методики А. Мехрабіана, Н. Епштейна»; опитувальник структури темпераменту В.М. Русалова (шкала соціального темпу); методика діагностики соціального інтелекту Дж. Гілфорда та М. Саллівена (субтест 1 «Історії з доповненнями» та субтест 2 «Групи експресії») [ ]; методика емоційного самоусвідомлення О.І. Власової (шкали: диференціація емоцій, вираження емоцій, управління емоціями) [2].

У результаті нами були виявлені розбіжності ( $P < 0.05$ ) між такими компонентами соціальних здібностей, як здібність правильно оцінювати стани, почуття, наміри людей по їх невербальним проявам (Sig. = 0,033), диференціація емоцій (Sig. = 0,006), вираження емоцій (Sig. = 0,049), соціальний темп (Sig. = 0,007). Отже для групи консультантів зі стажем роботи більше 3-х років і віком 35-40 років необхідна корекція з уповільнення регресивних тенденцій і розвитку соціальних здібностей.

Таблиця 3

*Показники достовірності розбіжностей між результатами вимірів, проведених за допомогою тих самих методик в контрольній і експериментальній групі на початку тренінгу*

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Історії з доповненнями - Історії з доповненнями	,62500	,91613	,32390	-,14090	1,39090	1,930	7	,095
Pair 2	Групи експресії - Групи експресії	,50000	,53452	,18898	,05313	,94687	2,646	7	,033
Pair 3	Здатність до емпатії - Здатність до емпатії	-,37500	,74402	,26305	-,99702	,24702	-1,426	7	,197
Pair 4	Диференціація емоцій - Диференціація емоцій	,87500	,64087	,22658	,33922	1,41078	3,862	7	,006
Pair 5	Вираження емоцій - Вираження емоцій	-,62500	,74402	,26305	-1,24702	-,00298	-2,376	7	,049
Pair 6	Управління емоціями - Управління емоціями	,25000	1,03510	,36596	-,61536	1,11536	,683	7	,516
Pair 7	Соціальний темп - Соціальний темп	1,12500	,83452	,29505	,42732	1,82268	3,813	7	,007

Таким чином, у відповідності до отриманих результатів тренінгу з розвитку соціальних здібностей в умовах вторинної соціалізації, можна зробити наступні висновки:

1. У тренінгу в молодших консультантів були розвинуті вміння, які необхідні їм в їх професійній діяльності. Після тренінгу нами були зафіксовані значимі розбіжності в експериментальній групі. Соціальні здібності учасників тренінгу зазнали тенденції до підвищення рівня розвитку диференціації і управління емоціями, соціального темпу, здібностей передбачати наслідки поведінки і правильно оцінювати стани, почуття, наміри людей за їх невербальними проявами (соціальний інтелект), але значимі розбіжності не були виявлені.

2. За допомогою експертної оцінки вмінь більш досвідчених і дорослих консультантів ми дізналися,

#### ЛІТЕРАТУРА

1. *Вачков И.В.* Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во «Ось-89», 2007. – 256 с.

2. *Власова О.І.* Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2005. – 308с.

3. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2003. – 640 с.

4. *Стась О.С.* Головні аспекти

що тренінг дійсно був ефективний для розвитку вмінь молодших консультантів зі стажем роботи до року і середнім віком 20-25 років. Середні значення вмінь досвідчених і дорослих консультантів зі стажем роботи більше 3-х років і середнім віком 35-40 років були вищі середніх значень молодших консультантів ще на початку тренінгу.

3. Значимі розбіжності між контрольною і експериментальною групою за такими компонентами соціальних здібностей, як здібність правильно оцінювати стани, почуття, наміри людей по їх невербальним проявам, диференціація емоцій, вираження емоцій, соціальний темп вказують нам на подальші перспективи нашого дослідження: розвиток соціальних здібностей і проведення експерименту для групи більш досвідчених і дорослих консультантів зі стажем роботи більше трьох років і середнім віком 35-40 років.

дослідження соціальних здібностей в дорослому віці // Наукові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України / За ред. академіка С.Д. Максименка. – К.: Міленіум, 2006. – Вип. 28 – 540 с.

5. *Стась О.С.* Динаміка соціальних здібностей у дорослому віці: актуальні проблеми // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – Л.: Видавництво СХУ ім. В. Даля, 2006. – Вип. № 3 (14) – 266 с.

6. *Стась О.С.* Дослідження динаміки соціальних здібностей особистості в дорослому віці // Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія / За ред. С.Д. Максименка. – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2007. – Том. X, Вип. 2. – 678 с.

*Подано до редакції 27.06.08*

**РЕЗЮМЕ**

В даній статі визначені основні змістовні блоки і напрямки розвивально-навчальної програми. Представлена графічна концепція тренінгу з розвитку соціальних здібностей в умовах вторинної соціалізації. Особливу увагу приділено діагностичній і практичній частині тренінгу, а також отриманим результатам.

**SUMMARY**

The article ascertains some main content blocks and trends in an education program. It demonstrates a graphic concept of training for development of social abilities in terms of secondary socialization. Particular attention is paid to a diagnostic and a practical part of the training as well as the results obtained.