

Լիլյա ՎԱՐԴԱՆՅԱՆ

ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՈՐՊԵՍ ՍՈՑԻԱԼ- ՀՈԳԵԲԱՆԱԿԱՆ ԹՐԵՆԻՆԳԻ ՆՊԱՏԱԿ

Վերջին շրջանում արտերկրում լայն տարածում գտած արդյունավետ մեթոդներ և ուղղություններ են կիրառվում նաև մեզանում, որոնցից է սոցիալական հոգեբանության գործնական մեթոդներից մեկը՝ սոցիալ - հոգեբանական թրենինգը (վարժեցում):

Սոցիալ - հոգեբանական թրենինգն ամփոփում է մասնակիցների որոշակի ունակություններն ու վարքի համակարգված ձևերի վարժեցումն ու կատարելագործումը:

Տարբերակում ենք գործարար հաղորդակցման, վաճառքի (իրացման), պերցեպտիվ, վարքային, զգայունակության, դերային թրենինգներ, վիզիտորենինգ և այլն: Սոցիալ-հոգեբանական թրենինգի ժամանակ ամեն ինչ կատարվում է հատուկ տարածաժամանակային կտրվածքով. ձևավորվում է որոշակի ստեղծագործական մթնոլորտ, ինչպես նաև դրսևորվում է պատրաստակամություն, որպեսզի մասնակիցը դուրս գա սովորականի շրջանակներից և գործի ոչ կադապարային ձևով: Սոցիալ-հոգեբանական թրենինգն այսօր լուծում է մի շարք խնդիրներ՝ կիրառվելով տարբեր ոլորտներում:

Հանգամանալից անդրադառնանք *արդյունավետ հաղորդակցմանը*: Թեև բոլոր մարդիկ իրենց կյանքի ընթացքում շփման և գործուն հաղորդակցման դժվարություններ ունեն, սակայն գրեթե ոչ ոք ուշադրություն չի դարձնում միջանձնային շփման, հաղորդակցման, հարաբերությունների ներդաշնակ կառուցման օրինաչափություններին: Ըստ էության, անձը շարունակական կարիք ունի իր միկրոմիջավայրում (ընտանիք, աշխատանք և այլն) բարելավելու փոխհարաբերությունները:

Ըստ Օ. Մալյակի՝ հաղորդակցումը սուբյեկտի համար վարքի յուրօրինակ դրսևորում է: Անհատի վարքի յուրաքանչյուր դրսևորում ընդունված է պայմանականորեն բաժանել չորս փուլի՝ փոխադրվածության, փոխարտացոլման, փոխտեղեկացվածության, փոխանջատման:¹

Հաղորդակցումը՝ ինչպես մարդկային ակտիվության յուրաքանչյուր ոլորտ, ունի մի քանի օրինաչափություններ: Տարբերում ենք մարդկանց՝ միմյանց ընկալելու երեք էֆեկտներ.

1. *Արժվի էֆեկտ*, ըստ որի՝ ընդհանուր բարենպաստ տպավորությունները հանգեցնում են դրական գնահատականի, նույնիսկ եթե անհայտ են ընկալվողի հատկանիշները, և հակառակը՝ ընդհանուր անբարենպաստ տպավորությունները՝ բացասականի:

2. *Նորույթի և առաջնայնության էֆեկտի* համաձայն, երբ ծանոթանում ենք անծանոթի հետ, գերակշռում է նախնական տեղեկությունը: Օրինակ՝ եթե հայտնենք, թե այս մարդը նախկինում խախտել է աշխատանքային կարգուկանոնը, և հետո ավելացնենք, թե նա լավագույն աշխատող է, ապա գերիշխողը կլինի առաջինը: Իսկ ծանոթ մարդուն ընկալելիս գործում է նորույթի էֆեկտը, այսինքն՝ գերիշխող է վերջին տեղեկությունը:

3. *Կադապարայնության էֆեկտի* համաձայն՝ հաճախ մարդիկ հաշվի են առնում մարդու խմբային պատկանելությունը (հաշվապահ, մանկավարժ, զինվորական և այլն):

4. *Իյուստրացիոն էֆեկտ*: Պատու Ուիլսոնը փորձերով ապացուցել է, որ արտաքին ցուցանիշները (օրինակ՝ հասակը) կողմնակի մարդկանց աչքում ոչ միշտ է համապատասխանում իրականությանը:²

Արդյունավետ հաղորդակցման հասնելու համար առաջարկում ենք դիմել սոցիալ - հոգեբանական թրենինգի մեթոդին, որի առավելությունն այն է, որ խմբի յուրաքանչյուր անդամ հայտնում է իր դժվարությունները և միաժամանակ առաջարկում լուծումներ այլ անդամների ունեցած խնդիրների վերաբերյալ: Հիմնական գաղափարը հետևյալն է՝ եթե մեկը կարող է ինչ-որ բան անել արդյունավետորեն, արագ և որակով, կա նաև այնպիսի միջոց, որով մյուսը կարող է դրանք սովորել: Այդպիսի միջոց է հաջողակ հաղորդակցման մոդելը, որն առաջարկում ենք կիրառել սոցիալ - հոգեբանական

¹ Օ. Մալյակ, *Психология человека*, Д.: "Сталкер", 1998, стр. 369.

² Նույն տեղում, էջ 378:

թրեմինգի մեջ: Նշված մոդերը կառուցելիս Ռիչարդ Բենդերը և Ջոն Գրինդերը ուսումնասիրել են բազմաթիվ հաջողակ վաճառականների, քաղաքագետների և այլ մասնագիտության մարդկանց, որոնք, հաջող հաղորդակցման շնորհիվ, հասել են իրենց նպատակներին: Նրանց բոլորին հատուկ են որոշակի ընդհանուր հոգեբանական հատկություններ, որոնք էլ նպաստել են հաղորդակցմանը:

Ստորև ներկայացնում ենք սցիալ - հոգեբանական թրեմինգ, որի նպատակն է հասնել *արդյունավետ հաղորդակցման*:

Թրեմինգի սկզբում բոլոր մասնակիցներին առաջարկում ենք «Ինչպե՞ս եք հաղորդակցվում» թեստը:

Առաջարկված 16 հարցին մասնակիցները պետք է պատասխանեն «Այո» (2 միավոր), «Ոչ» (0 միավոր), «Երբեմն» (1 միավոր):

1. Դուք սպասում եք սովորական գործարար հանդիպման. այդ սպասումը Չեզ հավասարակշռությունից հանու՞մ է: 2. Դուք հետաձգո՞ւմ եք բժշկին այցելել մինչև այն պահը, երբ այլևս չեք դիմանում ցավին: 3. Որևէ միջոցառման ժամանակ զեկույցով հանդես գալը Չեզ խուճապ ու դժգոհություն պատճառո՞ւմ է: 4. Չեզ առաջարկում են գործուղման մեկնել մի վայր, ուր Դուք երբևէ չեք եղել: Արդյոք կհրաժարվե՞ք այդ գործուղմանից: 5. Միբու՞մ եք Չեզ ապրումները հաղորդակից դարձնել առաջին պատահածին: 6. Դուք բարկանո՞ւմ եք, երբ անծանոթ մարդը Չեզ խնդրում է ցույց տալ ճանապարհը, ասել ժամը և էլի ինչ-որ հարցերի պատասխանել: 7. Դուք հավատո՞ւմ եք, որ գոյություն ունի «հայրեր և որդիներ» հիմնախնդիրը, և տարբեր սերնդի մարդկանց դժվար է միմյանց հասկանալը: 8. Դուք ամաչո՞ւմ եք Չեզ ծանոթին հիշեցնել, որ նա մոռացել է վերադարձնել մի քանի ամիս առաջ պարտք վերցրած գումարը: 9. Ռեստորանում մատուցել են ակնհայտ վատորակ ուտեստ: Դուք կլռե՞ք՝ միայն պնակը բարկությամբ մի կողմ հրելով: 10. Մեռակ մնալով անծանոթ մարդու հետ՝ Դուք առաջինը կզրուցե՞ք նրա հետ, թե՞ կմեղվեք եթե նա առաջինը խոսի: 11. Չեզ սարսափեցնո՞ւմ են երկար հերթերը: Դուք կգերադասե՞ք հրաժարվել Չեզ մտադրությունից, թե՞ կանգնել վերջում և սպասել: 12. Դուք վախենո՞ւմ եք առճակատման իրավիճակներ քննարկող որևէ հանձնաժողովում ընդգրկվելուց: 13. Դուք ունե՞ք գրականության, արվեստի ստեղծագործության գնահատման խիստ անհատական չափանիշներ և ուրիշ կարծիք ընդունո՞ւմ եք: 14. Լսելով ակներև սխալ տեսակետ Չեզ հայտնի հարցի մասին՝ գերադասո՞ւմ եք լռել և չբանավիճել: 15. Մրտնեղո՞ւմ եք, երբ որևէ մեկը Չեզ խնդրում է խորհուրդ տալ այս կամ այն հարցի շուրջ: 16. Չեզ տեսակետը նախընտրում եք գրավո՞ր շարադրել, թե՞ բանավոր:

Այնուհետև հաշվում ենք միավորները.

30-32 միավոր: Դուք ակնհայտորեն հաղորդակցվող չեք, և դրանից ամենաշատը Դուք եք տառապում, թեև դա Չեզ մտերիմների համար էլ հեշտ չէ: Չեզ վրա դժվար է հույս դնել այն գործի առումով, որը խմբային ջանքեր է պահանջում: Աշխատե՞ք լինել շփվող, վերահսկե՞ք Չեզ:

25-29 միավոր: Դուք ինքնամիտի եք, սակավախոս, գերադասում եք մենակությունը, դրա համար էլ հավանաբար քիչ ընկերներ ունեք: Նոր շփումներն ու ծանոթությունները Չեզ հանում են հավասարակշռությունից: Դուք գիտեք Չեզ բնավորության այդ յուրահատկությունը և դժգոհում եք Չեզնից: Միայն դժգոհությամբ մի՛ սահմանափակվեք. Դուք կարող եք հաղթահարել այն: Պետք է միայն փորձել:

19-24 միավոր: Դուք բավական մարդամոտ եք և անծանոթ միջավայրում Չեզ ինքնավստահ եք զգում: Նոր հիմնախնդիրները Չեզ չեն վախեցնում: Բայց և այնպես նոր մարդկանց հետ դժվարությամբ եք մտերմանում, և դժկամությամբ եք մասնակցում բանավեճերին: Չեզ արտահայտություններում երբեմն շատ է անհիմն ծաղրը: Այդ թեությունները կարելի է շտկել:

14-18 միավոր: Դուք կանոնավոր հաղորդակցվելու ունակություն ունեք, հետաքրքրասեր եք, սիրով լսում եք զրուցակցին, հաղորդակցվելիս համբերատար եք, պաշտպանում եք Չեզ տեսակետը: Միաժամանակ չեք սիրում աղմկոտ շրջապատ, անսովոր արարքներ, շատախոսություն:

9-13 միավոր: Դուք հաղորդակցվող եք, հետաքրքրասեր, զրուցասեր, սիրում եք խոսել տարբեր հարցերի մասին: Հաճույքով ծանոթանում եք նոր մարդկանց հետ, սի-

րում եք լինել ուշադրության կենտրոնում: Ոչ մեկի խնդրանքը չեք մերժում, թեպետ ոչ միշտ եք դրանք կատարում: Դուք բավարար տոկունություն, համբերություն և խիզախություն չունեք լուրջ հիմնահարցեր լուծելիս: Սակայն ցանկության դեպքում Ձեզ ստիպում եք չնահանջել:

4-8 միավոր: Դուք շատ մարդամոտ եք, միշտ տեղյակ եք ամեն ինչից, սիրում եք վիճաբանել, չնայած լուրջ թեմաները գլխացավանք և մեղամաղձություն են առաջացնում: Ցանկացած խնդիր Ձեզ վրա եք վերցնում, ձեռք եք գցում ամեն մի գործի, թեպետ ոչ միշտ եք կարողանում այն հաջող ավարտել: Այդ պատճառով էլ ղեկավարները և գործընկերները Ձեզ վերաբերվում են որոշակի երկյուղով ու կասկածանքով: Խորհրդածեք այդ փաստերի շուրջ:

0-3 միավոր: Ձեր հաղորդակցվելու ունակությունը հիվանդագին բնույթ է կրում: Դուք շատախոս եք, ասող-խոսող, խառնվում եք Ձեզ չվերաբերող գործերին:

Այս թեստի արդյունքների հաշվառմամբ կպարզենք, թե յուրաքանչյուր մասնակից իր հավաքած միավորներով ինչպես է բնութագրվում իբրև անձ, որոնք են նրա հաղորդակցման դժվարությունները: Սա յուրատեսակ «առաջին ծանոթություն» է թրեմինգի ամեն մի մասնակցի հետ: Այս թեստը կարելի է օգտագործել նաև կողմնորոշվելու համար, թե տվյալ խմբի որ անդամին նախընտրելի կլինի ընդգրկել թրեմինգի մեջ: Կարելի է նաև որոշել, թե որ մասնակցի համար ով ավելի լավ խոսակից կլինի:

Թրեմինգի հետագա ընթացքը բաժանում ենք 5 փուլի: Յուրաքանչյուր փուլին հատկացնում ենք մեկ օր:

I փուլ – Խմբի 8 անդամներին առաջարկում ենք ընտրել իրենց խոսակցին՝ առաջարկելով գրույցի թեման: Առաջին խոսողին լսելով՝ խոսակիցը պետք է փորձի մանրամասնորեն կրկնօրինակել նրան, ուշադրություն դարձնել նրա գլխի դիրքին (բարձրացրած կամ խոնարհած), ոտքերին (մեկը մյուսի վրա ձգված կամ հանգիստ դրված): Ընդ որում՝ դիրքը այնպես պետք է կրկնօրինակել, որ խոսակցին չքվա, թե իրեն ծաղրում են: Եթե ամեն ինչ ճիշտ է արվում, ապա մասնակիցները կզգան համակրանք գրուցակցի հանդեպ՝ հասնելով փոխըմբռնման: Փոփոխվել գրուցակցին համընթաց: Հարմարվել գրուցակցի խոսքի տեմպին, այսինքն՝ եթե գրուցակիցը սկսում է խոսել դանդաղ, պետք է նրան պատասխանել դանդաղ: Օգտագործել այն բառերը, որոնք առավել շատ է գործածում գրուցակիցը (տեսնում են, լսում են, զգում են և այլն): Ստուգել՝ ձեռք բերվե՞լ են արդյոք փոխադարձ ըմբռնում և վստահություն: Եթե փոխըմբռնումը ձեռք բերված չէ, ուրեմն ինչ-որ բան բաց է թողնվել: Պետք է վերադառնալ ելման կետին և ամեն ինչ ուշադիր կրկնել: Եթե հասել եք լիակատար փոխըմբռնման, աստիճանաբար պետք է անցնել հաղորդակցվելիս Ձեր ունեցած սովորական վիճակին: Եթե ամեն ինչ ճիշտ է, կզգաք, որ հիմա էլ գրուցակիցը կձգտի կրկնել Ձեր շարժումները:

Ինչպես վկայում են ուսումնասիրությունները, դեմքի և մարմնի շարժումներով կարելի է արտահայտել մոտ 700.000 տարբեր ժեստեր: Սա հսկայական թիվ է՝ համեմատած մեր խոսակցական լեզվի առօրյա 8-10 հազարանոց բառարանի հետ:³

II փուլ - Այս փուլում ուշադրություն ենք դարձնում ձայնին: Առավել վստահելի հարաբերությունների համար կարևոր է գրուցակցի ձայնին հարմարվելը: Այդ կարելի է կատարել պարաֆրազի (հարասություն) օգնությամբ՝ այսինքն՝ գրուցակցի ասածից հետո Դուք նրան պետք է ասեք. «Որքան հասկացա՝ Դուք ուզում եք ասել, որ...» և հետո կրկնեք նրա ասածը: Դա զգալի առավելություն է. նախ՝ գրուցակիցը կզգա, որ Դուք իրեն ուշադիր եք լսում, երկրորդ՝ եթե նա ասել է ոչ այն, ինչ կուզենար, կճշտի իր խոսքը: Սակայն չի կարելի այս մեթոդը շատ կիրառել:

III փուլ - Պետք է կարողանալ հարմարվել գրուցակցի ձայնի տեմպին և ռիթմին: Եթե կարողանաք փոփոխել Ձեր ձայնը՝ նմանեցնելով գրուցակցի ձայնին, արդյունքը երկար ապասել չի տա:

Ժեստերը նույնպես չափազանց կարևոր են հաղորդակցման ընթացքում: Ինչպես նշել է Ջուլիոս Ֆաստը. «Եթե մենք հասկանանք խոսողի միայն բառերը, ապա կունենանք այնքան խեղաթյուրված ըմբռնում, որքան միայն մարմնի լեզուն հասկա-

³ *Rachel G. Regland, Invitation to Psychology, Burt Saxon, USA, Illinois, 1981, Scott Foresman and Company, p. 382-383.*

նալու դեպքում»:⁴ Այսինքն՝ ժեստերը պետք է փորձել հասկանալ միայն խոսքի ենթատեքստում, իրար հետ փոխկապակցված: Պետք է նշել, սակայն, որ շատ հաճախ այս երկուսը հակասում են միմյանց, երբ խոսողն ուզում է կշտամբել կամ ծաղրել: Այս դեպքերում ավելի անկեղծ ու արժանահավատ են ժեստերը, որոնք, հիմնված լինելով ենթագիտակցության վրա, դժվարությամբ են կեղծվում: Ուրեմն, պետք է փորձել առաջին հերթին անկեղծ բարյացակամություն ցուցաբերել խոսակցի հանդեպ, որն էլ շփման ընթացքում փոխհատուցվում է՝ ի սկզբանե կառուցելով վստահելի փոխհարաբերություն:

IV փուլ – Խմբին առաջարկում ենք հարց. «Ի՞նչն է Ձեզ դուր գալիս որոշ մարդկանց ձայնի մեջ»: Ընդունելով պատասխանները՝ նրանց առաջարկում ենք. ա) փորձել իրենց ձայնը՝ սկսած կտրուկ, կտրատվող բառերից մինչև երգեցիկ խոսք, բ) ուշադրություն դարձնել ժեստերին: Ինչպե՞ս են դրանք արտացոլում բառերը: Որքա՞ն համաչափ են ժեստերը խոսքի հետ: Ինչպե՞ս են դրանք ազդում խոսակցի վրա: Նշում ենք, որ հաճախ ափերը վեր պարզած կամ խոսակցին ուղղված ժեստերը ենթագիտակցորեն հանգստություն են առաջացնում:

Մասնակիցները թրենինգի ընթացքում պետք է կարողանան շատ ուշադիր հետևել միմյանց խոսքին, ժեստերին, ձայնին, միմիկային, շարժումներին թրենինգի բոլոր օրերի ընթացքում: Խորհուրդ ենք տալիս հեռուստացույցով հետևել այն մարդկանց վարքին, որոնք համակրանք են առաջացնում:

V փուլ – Թրենինգի վերջին օրը տրամադրում ենք գործնական աշխատանքներին, որոնք անցկացվում են խաղերի և վարժությունների միջոցով: Օրինակ՝ յուրաքանչյուրին առաջարկում ենք պատմել մի համառոտ մտացածին պատմություն (օգտագործելով նոր հմտությունները)՝ հնարավորինս հետաքրքիր: Խումբը կփորձի գնահատել արդյունքը:

Վերջում խմբին կարելի է տալ հարցաթերթիկ, որով կպարզենք, թե յուրաքանչյուր մասնակցի համար տվյալ թրենինգը ինչ չափով օգտակար, մասնելի և գնահատելի եղավ:

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК ЦЕЛЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

___ Резюме ___

___ Л. Варданян ___

В последнее время в социальной психологии широко распространились некоторые новые методы. В статье представлен один из них - *социально-психологический тренинг (СПТ)*, который сегодня используется в различных сферах с целью решения многих социально-психологических вопросов. Показываются те пути, с помощью которых метод может помочь людям в их каждодневном и официальном общении, сделав последние более эффективными. Представлена эффективная модель человеческих взаимоотношений - тренинг с 5 этапов и на каждом этапе - новая ступень в искусстве успешной коммуникации.

⁴ Rachel G. Regland, նշվ. աշխ., էջ 385: