

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ТРЕНИНГ ТЕХНОЛОГИЯСЫНА КІРІСПЕ

*Тренинг жүргізуді жаңадан бастаған
тренерлерге әдістемелік құрал*

Қазақ инновациялық
гуманитарлық
университеті

КІТАПХАНА

№ 73650

Алматы
2020

УДК 159.9 (075.8)
ББК 88я7
П 88

Пузиков В.Г.

П 88 Технология ведения тренинга. – СПб.: Издательство «Речь», 2007. – 224с.:илл. – Психологиялық тренинг технологиясына кіріспе/ Орыс тілінен аударып және құрастырған А.А. Лиясова. – Алматы. Альманах, 2020 - 235 бет.

ISBN 9965-453-70-5

Бұл кітап- жаңадан психологиялық тренингтерді жүргізуде тренер болып жүргендерге және практик психологтарға табылмас құрал. Мұнда барлығы сипатталған: элеуметтік –психологиялық тренингтің стандартқа сай бағдарламасы, рөлдік ойындар мен сергіту жаттығулары, жаңадан тренинг жүргізіп жүрген тренерлердің сұрақтарына жауаптар және т.б.

Оқу-әдістемелік құрал психологтарға, педагогтарға, студенттерге, оқытушыларға, элеуметтік қызметкерлерге арналған.

А.А. Лиясова- психология ғылымының магистрі, әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің, жалпы және этникалық психология кафедрасының аға оқытушысы.

Сарапшысы: **С.М. Жақыпов** – психология ғылымдарының докторы, профессор.

L1.1;140.T.15.B

УДК 159.9 (075.8)
ББК 88я7

ISBN 9965-453-70-5

© Лиясова А.А., 2020
© Альманахъ, 2020

МАЗМҰНЫ

Кіріспе 7

1-тарау

ЖАЛПЫ МӘСЕЛЕЛЕР

1.1. Элеуметтік-психологиялық тренинг дегеніміз не?	9
1.2. Топтық динамика және топ жұмысының кезеңдері.....	18
1.3. Жаттықтырушының ролі.....	26
Белсенді лидердің, жетекшінің ролі.....	26
Талдаушының ролі.....	27
Түсініктеме берушінің ролі.....	27
Делдалдың немесе сарапшының ролі	28
1.4. Тренингтегі жұмыс режимі.....	30
1.5. Тренингте ұпайды қалай жинауға болады?	33
1.6. Тренингтік топтағы қиын қатысушылар	39
1.7. Жұмысты қалай бастау керек?	44

2-тарау

ТРЕНИНГКЕ ДАЙЫНДЫҚ

2.1. Жаттықтырушының дайындығы.....	50
2.2. Топтың сипаттамасы	56
2.3. Тренинг қатысушыларының мәртебесіндегі айырмашылық	62
2.4. Топтағы қатысушылар саны	65
2.5. Үй-жайды дайындау	74
2.6. Үлестірмелі материалдар	77

3-тарау

ЖАЛПЫ РӘСІМДЕР

3.1. Топ жұмысының ережелері	80
3.2. Танысу.....	84
Танысу нұсқалары.....	86
3.3. Тереңдетілген танысу	90
3.4. Күннің аяқталуы.....	93

4-тарау

ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ МАЗМҰНЫ

4.1. Қарым-қатынастың төрт сатысы	97
4.2. Бірінші саты – «Байланыс»	103
Байланыс орнатуға арналған ойындар.....	106
Байланысқа түсудің бес ережесі.....	109

4.3.	Екінші саты – «Бағдарлану»	114
	Белсенді тыңдау техникалары	114
	Қарым-қатынастың ауызша емес түрлері.....	
	Ауызша емес мінез-құлыққа арналған ойындар.....	131
4.4.	Үшінші саты – «Бірлесіп шешім іздеу».....	135
	Дәлелдеме келтіруге арналған ойындар.....	136
4.5.	Төртінші саты – «Шешім қабылдау».....	141
4.6.	Тренингтегі коммуникативтік қақтығыстар.....	145
	Қақтығыстармен жұмыс жасауға арналған ойындар.....	148
	Қақтығысты жағдайлардағы мінез-құлық тәсілдері.....	150
4.7.	Қарым-қатынас тренингіне арналған ойындар.....	154
	«Апат»-ойындар.....	154

5-тарау

ЖАТТЫҚТЫРУШЫ ҮШІН ПАЙДАЛЫ МАТЕРИАЛДАР

5.1.	Сергіту жаттығулары, немесе психогимнастикалар	159
	Тренингте сергіту жаттығулары не үшін қажет?	159
	Қорқыныштар	159
	Сергіту жаттығуларының нұсқалары.....	160
	«Хайуанаттар паркі шапалақтаулармен»	160
	Түрін өзгерткен «хайуанаттар паркі»	161
	«Ботаника бағы»	161
	«Хайуанаттар паркі – 2».....	161
	«Үйір»	162
	«Хайуанаттар паркі оянады»	162
	«Шым-шытырық»	163
	«Өз жұбыңды тап»	163
	«Өз жұбыңды тап – 2»	163
	«Бойына қарай сапқа тұру»	164
	«Соқыр теке»	164
	«Соқыр теке керісінше»	164
	«Ерекше эстафета»	164
	«Түйін түйю»	165
	«Шаршы»	165
	«Орын алмастырындар..»	165
	«Киім ауыстыру»	165
	«Шиыршық»	166
	«Есім»	166
	«Тербету»	166
	«Алыптың басы»	166
	«Бұлақ»	167
	«Жартас»	167
	«Қошеметпен амандасу»	167

	«Қошеметпен амандасу – 2»	168
	«Тіл қатпай амандасу»	168
	«Тіл қатпай амандасу – 2»	168
	«Дене шынықтыру жаттығулары»	168
	«Сезімді шеңбер бойынша беру»	169
	«Қиялдағы затты шеңбер бойынша жіберу»	169
	«Қозғалысты шеңбер бойынша жіберу»	169
	«Ұшады – ұшпайды»	169
	«Ергежейлілер мен алыптар»	170
	«Тыйым салынған жеміс»	170
	«Саусақтармен гомеостат (саусақтарды тастау)»	170
	«Сап»	170
	«Бүршіктер, түйнектер, жаңғақтар»	171
	«Бос орын»	171
	«Мен ең сұлумын»	171
	«Кішкене диагностика көпірі»	172
	«Күлдіру»	172
	«Күлдіру – 2»	172
	«Кім кімнен шапалақтау/жер тебу жағынан озады?»	173
	«Әңгіме құрастыру»	173
	«Шеңбер бойынша сурет салу»	173
	«Баржа»	173
	«Доппен бірге қошемет, тілек, сұрақ»	174
	«Шеңберден шығу»	174
	«Соқыр мен жетектеуші»	174
	«Екеулеп сурет салу»	175
	«Ергежейлілер мен алыптар»	175
	«Самокат-ұшақ»	175
	«3 санына секіріп түсу»	176
	«Құрметті қонақ»	176
	«Өмірлік бөгет»	176
	«Шыбын»	176
	«Пианино»	177
	«Шабдан»	177
	«Есімдер жазылған конверттер»	177
	«Атомдар мен молекулалар»	177
	«Дүрбі»	178

5.2. Әдістемелік тренинг қатысушыларының ең жиі қоятын сұрақтары 179

Әдебиеттер тізімі..... 192

Қосымшалар

ТРЕНИНГТЕР ӨТКІЗУГЕ АРНАЛҒАН МАТЕРИАЛДАР

1-қосымша. Айдағы апат	193
2-қосымша. Айдағы жол апаты: сараптамалық бағалар	194
3-қосымша. Шөл даладағы апат	196
4-қосымша. Шөл даладағы жол апаты: сараптамалық бағалар	198
5-қосымша.	200
6-қосымша. Сұхбат жүргізу техникалары	201
7-қосымша. Белсенді тыңдау	203
8-қосымша. Вербализацияларға арналған мәтін	205
9-қосымша. Өз көзқарасын, ұстанымын, шешімін дәлелдеуді жүргізу бойынша ұсынымдар	208
10-қосымша. Қақтығыстың пайда болуына және дамуына ықпал ететін факторлар	210
11-қосымша. Байланыс орнату тәсілдері	212
12-қосымша. Слалом	213
13-қосымша. «Ми шабуылы» әдісі	214
14-қосымша. Манипуляциялар	217
15-қосымша. Сендірудің негізгі психологиялық әдіс-тәсілдері	219
16-қосымша. Тренингтің жұмыс бағдарламаларының үлгілері	220

КІРІСПЕ

Авторға бұл кітаптың жарық көруіне ықпал еткен жағдай, көптеген жаңадан тренинг жүргізіп жүрген тренерлердің ұсыныстары болып отыр.

Оқырман қолындағы бұл кітап болашақ тренерлердің жұмысын арттыруға, қандай да бір олқылықтарға тап болмауға, шешім қабылдау мен тренингтегі қолданатын техникаларды дұрыс меңгеруге көмектеседі. Жалпы бұл әдістемелік құрал студентті, ЖОО-ң оқытушыларын, мұғалімдерді, әлеуметтік саладағы қызметкерлерді де қызықтыратыны сөзсіз.

Қазіргі заманда топта әрекет ету қабілеттілігі қажетті кәсіби және жеке қасиеттердің бірі болып табылады. Психологиялық ойындар мен жаттығулар ынтымақтастыққа тәрбиелеуге бағытталған.

Кітапта- жаңадан тренинг жүргізіп жүрген тренерлерге арналған әлеуметтік-психологиялық тренингтердің стандартқа сай бағдарламалары, негізгі жүргізу кезеңдері мен процедуралары, ең үздік сергіту жаттығулары мен рөлдік ойындар және тренинг жүргізуде тренерді мазалайтын негізгі сұрақтарға жауаптар беріледі. Сондай-ақ В.Г.Пузиков бұл еңбегінде өзінің тренинг жүргізудегі тәжірибесімен сіздермен бөліседі. Әдетте тренинг жүргізу оңай да қызық болып көрінгенімен, тренингті жүргізу үшін тренердің үлкен дайындығы мен білімділігін, күшін талап ететіндігін ескергеніміз жөн.

Қазіргі кездегі білім беру жүйесі жаңашылдықты, тәжірибелікті және де оқыту әдістерінің әртүрлілігін талап ететіні баршамызға мәлім. Жалпы білім беретін мектептер практикасында лекция-семинар сабақтары, шығармашылық шеберлік, дискуссиялық клуб сияқты жұмыстардың жаңа формалары белсенді түрде енуде.

Мен өзімнің тәжірибемде тренинг мәселесімен айналысуды алғашқы еңбек жылдарымнан бастағанмен-ақ, психологиялық тренинг жүргізудің үлкен дайындықты, күш-қуатты, жоғары компетенттілікті талап ететіндігін түсіндім. Сондықтан қазіргі кезде қазақ аудиториясында тренинг жүргізушілердің тапшы екенін ескере отырып осы кітапты аударып шығуды жөн көрдім.

1-Тарау

ЖАЛПЫ МӘСЕЛЕЛЕР

1.1. ӘЛЕУМЕТТІК-ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ТРЕНИНГ ДЕГЕНІМІЗ НЕ?

1970-ші жылдары ГДР-да М.Форвергтің жетекшілігімен ол әлеуметтік-психологиялық тренинг деп атаған әдіс жасап шығарылды. Біздің елге де тренинг осы атауымен келді.

Біздің елімізде тренингтер қарым-қатынас тренингінен басталды. Қарым-қатынас тренингі іс жүзінде кез келген басқа тренинг үшін базалық бағдарлама болып табылады. Басқа бағдарламалар (өз-өзіне сенімділік тренингі, келіссөздер тренингі, сауда-саттық тренингі, топ қалыптастыру тренингі, жанжалсыз мінез-құлық тренингі және басқалары) жасап шығарылғанда, бұл бағдарламалардың негізіне әлеуметтік-психологиялық тренинг алынды. Сондықтан әлеуметтік-психологиялық тренинг атауы әлеуметтік-психологиялық тренинг қағидаттарында құрылған басқа тренингтік бағдарламаларды белгілеу үшін де жиі пайдаланылады.

Егер Артур Ребер құрастырған *«Үлкен түсіндірмелік психологиялық сөздікке»* жүгінетін болсақ, тренингтің мынадай анықтамасын көреміз: *«Жалпы тренинг дегеніміз – олардың жүзеге асырылуы нәтижесінде қандай да бір белгілі реакцияға (реакцияларға) немесе қандай да бір күрделі, шеберліктерді қажет ететін қызметке қатысуға қабілетті организм түріндегі ақырғы өнімді алу үшін жасап шығарылған процедуралар жиынтығы немесе кез келген оқу бағдарламасы»*. Бұл кез келген, соның ішінде адамды ғана емес, оқытуды қамтитын өте кең анықтама. Бұл анықтаманың негізгі ойы тренингтің жаттығу, дағдылар мен шеберліктерді жинақтау болып табылатындығында.

Тренингтің тағы бір анықтамасын Ю.Н.Емельянов берген: *«Тренинг дегеніміз – қызметтің кез келген күрделі түріне, соның ішінде қарым-қатынасқа үйренуге және оны меңгеруге қабілеттіліктерді дамыту әдістерінің тобы»* (1985, 89-бет).

И.В.Вачков тренингтің мынадай анықтамасын ұсынады: *«Практикалық психологияның өзін-өзі тану және өздігінен даму дағдыларын қалыптастыру мақсатында қолданылатын белсенді әдістерінің жиынтығы»*.

«Психологиялық сөздікте» (1990) әлеуметтік-психологиялық тренинг (ары қарай ЭПТ) *«Практикалық психологияның қарым-қатынастағы хабардарлықты дамыту мақсатында топтық*

психологиялық жұмыстың белсенді әдістерін пайдалануға бағдарланған саласы» ретінде анықталады.

Бұл анықтама тренинг ұғымын қарым-қатынас тренингіне әкеліп саяды да, оның аясын одан әрі тарылтады. Көбінесе «әлеуметтік-психологиялық тренинг» атауы қарым-қатынас тренингінің, іскерлік қарым-қатынас тренингінің, әріптестік қарым-қатынас тренингінің және т.б. синонимі ретінде қолданылады.

«Психологиялық» сөзінің қолданылуын психологтар дәстүрлі түрде тек психолог қана жаттықтырушы бола алады деп түсіндіреді, әйтсе де, соңғы кезде жаттықтырушылардың едәуір бөлігінің психологиялық білімі жоқ және олар оны алуға ұмтылмайды да. Мен психолог ретінде жаттықтырушының психологиялық білімі болуы тиіс, өйткені тренинг механизмдерінің көпшілігі психологиядан алынған деген пікірді ұстанамын. Психология негіздерін түсінбеу көбінесе қателерге ұшыратады.

Жаттықтырушының қатесі тренинг нәтижесіздігінің негізгі себебі болып табылады, ал тренинг болса – нақты дағдылар мен шеберліктерге үйрету бойынша ең тиімді технология. Жаттықтырушының қатесі тренингті уақыт пен ақшаны еш пайдасыз, босқа жұмсауға айналдырады.

Жаттықтырушының ең басты қатесі – топтық жұмыстың механизмдерін түсінбеуі: кез келген топта, және әсіресе тренингтік топта бірнеше өзара байланысты үдерістер болады. Ең маңызды үдеріс – жаттығу, жаңа дағдыларды меңгеру үдерісі, жаңа шеберліктерге үйрену. Бұл үдеріс топтық динамикаға негізделеді. Топтық динамиканың, қатысушылардың ұйымшылдығының, қауіпсіздік пен қолдау ахуалының арқасында оқыту тиімдірек болады. Сондықтан жаттықтырушының басты міндеті топ динамикасын үнемі ынталандырып отыруда, басқаша айтқанда, жаттықтырушы топта қолайлы ахуалдың қалыптасуына көп көңіл бөлуі тиіс.

Өкінішке орай, кейбір жаттықтырушылар топтық динамиканың механизмдерін түсінбей, оған жеткілікті көңіл бөлмейді, сондықтан көбінесе топтар аз нәтижеге қол жеткізеді, ал кейде тренингтер жалпы қанағаттанбаушылықпен аяқталады.

Көбінесе, жаттықтырушының ойынша, топ өз міндетін орындай алмағанда, жаттықтырушы ашуланады. Өз әріптестеріне ол топтың «тым енжар» екендігін, қатысушыларының ештеңені «түсінбейтіндігін», орынсыз сұрақтар қоятындығын және т.б.

айтып шағымданады. Егер, оның ойынша, олар нашар үйренетін болса, ол оларды барлығын тезірек жасаулары тиіс деп есептеп, тықырта бастайды. Ал олар, неге екені белгісіз, баяу істейді, және тек уақыт мағынасында ғана емес, түсіну мағынасында да. Бірнеше ойын ойналып, бірнеше жағдай талқыланғандай болғанмен, олар тағы да қате жібереді. Бұл жаттықтырушыны ашуландыра бастайды және, әрине, бұл топтық үдерістер мен оқып-үйрену үдерісін одан әрі тежей түседі.

Мұндай жағдайда жаттықтырушы «не қылған зердесіз едіңдер» деп кейіп, «ақылдары жоқ ақымақтардың» қателерін көздеріне шұқып көрсетіп, үйретуге тырысады.

Тәжірибе көрсеткендей, екі бірдей топ болмайды. Әр топтың өз жылдамдығы және өз нәтижесі болады. Және, айталық, оқу материалы бойынша бір топта тезірек алға басса, екіншісінде баяуырақ жылжиды, бірақ топ үшін нәтижесі бойынша бұл бірдей дәрежеде тиімді болуы мүмкін.

Жаттықтырушы топтың өзіне бағдарлануы тиіс: топ өзі қалай жүрсе, солай жүреді. Оның топты барынша ынталандыруға және оның жылдамдығын арттыруға тырысатыны өзінен-өзі түсінікті. Кейбір жерлерде ақыл айтып, итермелеп те жібереді. Бірақ бұл жерде ең бастысы – топтың өзі шығатын нәтиже.

Бұл орайда жаттықтырушы «паровоз» болып табылмайды және топтың алдына түсіп жүгірмейді, ал тек қана топты бағыттап, қажет болған жағдайда алға итермелейді.

Топ мүшелерінің ұйымшылдығына, олардың топта өздерін қаншалықты жайлы және еркін сезінетіндігіне басты назар аударылады. Осының арқасында топ тиімдірек жұмыс жасай бастайды. Көбінесе жұмыс жылдамдығы сағат сайын артады да, топ жақсы нәтижелерге қол жеткізеді. Ең бастысы, қатысушыларға топта жұмыс істеу ұнауы тиіс. Осының арқасында тренинг әсері ұзағырақ сақталады, өйткені ол туралы еске алудың өзі жақсы. Тренинг аяқталғаннан кейін мұндай топтардың қатысушылары осы топтарда ары қарай да жұмыс істей бергілері келеді.

Тренингтің қатысушылары өздерін мұнда бағалайды, қандай да бір «мінездемелер» жазады деп үрейленіп, тренинг олардың қабілеттіліктерін анықтау үшін өткізіледі деп қорқатыны да болады. Ол кезде олар тренингтен де, жаттықтырушыдан да қорқады. Олардан басынан бастап жақсы жұмыс күтудің қажеті жоқ. Және, әрине, мұндай топты алғашында асықтырудың қажеті

жок, әйтпесе өздерінің қорқыныштары бекер емес екен деп шешіп, бүкіл тренинг бойы «окоптарында» отырып шығады. Егер жаттықтырушы алғашқы жарты күнде топтың өздерін еркін сезінуін қамтамасыз етуге жұмсаса, көңілді және рахаттанып отырып оқып-үйренуге болатындығына көздерін жеткізсе, топ қатысушылары өздерін еркін, бос сезіне бастайды. Кейін олар өз батылдықтарына өздері таң қала бастайды да, алғашқы күннің аяғында әдетте мұндай ахуалда, әрі таныс емес адамдармен олар тіпті екі-үш күн сөйлемейтіндігін, ал қазір өздерін «видеога» түсіріп жатқандығына да қарамастан, өздері ойынға қатысуға ынта білдіріп отырғандығын айтады. Тағы да қайталаймын: тренингтен алған әсер жақсы болған сайын, оның ықпалы да ұзағырақ болады.

Жаттықтырушының тағы да бір елеулі қатесі – тренингке адекватты емес теориялық және практикалық материалды қосуы. Жаттықтырушы тренингтің жаттығу екендігін түсінуі тиіс. Жаттықтырушының міндеті – топ қатысушыларына жаңа ақпарат беру емес, ал нақты дағдылар мен шеберліктерге үйрету. Жаттықтырушы үнемі жаңа нәрсеге ұмтылып отыруы тиіс емес.

Көптеген жаттықтырушылар қатысушылардың бір бөлігінің бұрын да мұндай тренингте және, мүмкін, осыған ұқсас бағдарламада болғандығынан қорқады. Қатысушылар мұның бәрін білетіндіктері туралы айта бастайды деп қорқады. Мұндай жағдайлар барған сайын жиі ұшырасады, өйткені фирмалардың көптеген қызметкерлері төрт-бес тренингте болып көрген. Қайтсе де өз қорқыныштарының орнын толтыру үшін кейбір жаттықтырушылар тренингтік бағдарламаларға қандай да бір жаңа элементтерді енгізеді. Бірақ тренинг үшін, оның қатысушылары үшін олар көбінесе жай ғана пайдасыз емес, сонымен бірге, зиянды да болып шығады, өйткені көбіне қатысушыларды дұрыс емес мінез-құлыққа, дұрыс емес мақсаттар мен қағидаттарға баулиды.

Мәселен, сауда-саттық технологиясы жөніндегі тренингтік бағдарламаларда әр түрлі жіктеулер, сатып алушылар типологиялары пайда болды. Ішінара олар қатаң ғылыми теориялардан алынған, ішінара қолтума болып табылады да, мысалы, сатып алушыларды «кептерлер» мен «бүркіттерге» және т.б. бөлу сияқты болады. Бірақ тіпті қатаң ғылыми жіктеудің өзі зиянды, өйткені сатушы сатып алушының типін бірден дұрыс анықтай алмайды. Оның үстіне, мұндай жіктеулердің авторларының көпшілігі өздерінің типологиясы қалада

бағдарлануға көмектесетін карта сияқты деп айтады. Кез келген нақты картаның нақты қаладан айырмашылығы болатынындай, тұлға типінің сипаттамасы да нақты тұлғадан ерекшеленеді. Нәтижесінде сатушы бірдеңе істеуге, қандай да бір өзінің түсініктері бойынша сөйлеуге тырысады және, әрине, сатып алушы әлденеден сезіктенеді.

Шындығында, сатушыларға сатып алушылардың өздерін де, олардың сатып алушылық қабілеттіліктерін де кез келген бағалауға тыйым салу қажет: сатушы кез келген сатып алушымен жақсы жұмыс істеуге міндетті, жақсы сервистің, сатушының жақсы жұмысының негізгі мән-мағынасы да осында.

Тренингтік бағдарламаларға енгізілген жаңалықтардың тағы да бір мысалы НЛБ-дан көптеген элементтерді қосу болып табылады. Нейролингвистикалық бағдарламалау – өте жақсы психотерапевтік тәсіл, бірақ тренинг үшін, соның ішінде сауда-саттық тренингі үшін көбінесе зиянды болады. Тіпті НЛБ-мен бұрыннан айналысатын көптеген тәжірибелі психологтар бір қарағаннан адамның типін – оның «визуал», «аудиал» немесе «кинететик» екендігін анықтай алмайды. Бұл үшін тіпті олардың өздеріне де 5 минуттан 15 минутқа дейін уақыт қажет болады. Ал сатушының мұндай уақыты, тәжірибесі және НЛБ бүкіл жүйесін түсінуі жоқ. Ал егер сатушыны НЛБ-ға жақсылап үйретсе (бұған бірнеше жыл кетеді), онда оған сатушы болып жұмыс істеудің қажеті қанша?

Тағы бір мысал: сатушыларды сатып алушыларға әсер етулері үшін және сатып алушының ықтимал гипноздық әсер етуінен өздерін қорғаулары үшін гипноз дағдыларына үйрету. Сатушыны гипноз әдістеріне үйрету үшін көп уақыт және ақша жұмсау қажет. Ал осының бәрі болған күнде, тағы да сатушының сатушы болып қалуында не мән қалады?! Ал егер нашар үйреткен жағдайда, ал бұл бір тренингтің аясында әбден мүмкін, өздеріңізді сатушы өзінше ұйғытып, сендіруге әрекеттенетін сатып алушының орнына қойып көріңіздерші...

Тренинг дегеніміз – жаттығу, және топ қатысушыларына жаттығуға мүмкіндік беру қажет. Өз жаттықтырушысына әрбір жаттығуда өзінің бұлай жүгіре білетіндігін және жүгірудің қандай да бір жаңа тәсілін үйренгісі келетіндігін мәлімдейтін жүгіргішті елестетіп көріңіздерші. Нағыз шеберлік қайта-қайта жаттыға отырып қалыптасады, тренингтің өзі де осы үшін керек.

Тағы бір қате – тренинг пен терапевтік топтың арасындағы айырмашылықты түсінбеу. Алдында айтылғандай, тренингтің мақсаты – жаттығу, белгілі бір дағдылар мен шеберліктерге машықтану. Ал психотерапевтік топтардың мақсаты – топ қатысушыларының жеке проблемаларын шешу.

Тренинг сырттай қарағанда қатысушылар көп күліп-ойнайтын қандай да бір әншейін ойындардың жиынтығы сияқты көрінуі мүмкін, және бұл жұмысқа ұқсамайды. Жаттықтырушы, терапевтік топтарда болғаннан кейін, өз тренингіне терапевтік жаттығуларды қоса бастайды. Нәтиже әрқашан біреу: қатысушылардың біреуі көз жасына ерік береді, осылайша, онымен жұмыс істеу аяқталады, өйткені кәдімгі тренингте бұл жағдайды ары қарай өрбітуге уақыт жоқ, және көбінесе шеберлік те жоқ. Сондықтан жаттықтырушы осы тәсілдердің арасындағы айырмашылықты анық түсініп, оларды ешқашан бір бағдарламада араластырмауы тиіс. Бұл – әр түрлі жұмыстар.

Әрине, тренингтік топтарда да, терапевтік топтарда да пайдаланылатын жаттығулар бар. Мысалы, барлық тренингтік жаттығулар терапевтік топтарда да қолданылады, бірақ бұл терапевтік топтардағы басқа процедуралар мен ойындарды тренингтік топтарға ауыстырып қолдануға болады дегенді білдірмейді. Бұл жаттықтырушыға психологиялық білімнің қажеттігі туралы айтуға тағы бір себеп болады. Өйткені психология негіздерін білмеу осыған ұқсас қателерге алып келеді.

Жаттықтырушы сондай-ақ өзі адекватты емес ойынды ойлап табуы немесе оны әдебиеттен алуы мүмкін. Әдебиетте сипатталған көптеген ойындар да әрқашан тренингке жарамды бола бермейді. Мысалы, әдебиетте сипатталған «Әуе шарындағы апат» ойыны. Ойынды көбінесе мектеп психологтары қолданады, және мен олардың ойынның жаман екендігі туралы айтқандарын жиі естимін. Ол көбінесе тренингтен кейін де жалғасуы мүмкін елеулі жанжалмен аяқталады. Бұл ойында барлық қатысушылар әуе шарындағы адамдарды құтқару үшін нені теңізге тастау керек, ал нені қалдыру керектігі туралы шешім қабылдаулары тиіс. Бірақ ұсынылған заттардың ішінде тірі ит бар. Ойынның қызуымен қатысушылардың біреуі қаруды тастау керек деп шешсе, енді біреуі итті тастау керек дейді (өйткені, олардың ойынша, қару олардың ары қарай тіршілік етуі үшін қажет болады). Ал кейде топта қандай да бір көзқарастың жақтастарының бірін де лақтырып тастауға

шешім қабылдануы мүмкін. Жанжалды болдырмау үшін, мұндай ойынға, заттармен қатар, жануарды (итті) қоспау керек. Бұл эмоционалдық бауыр басушылықтың әр түрлі деңгейі, және мұндай таңдау жасағанда, адамның көңіліне терең эмоционалдық қаяу түсуі мүмкін, және бұл тренингтің емес, жаттықтырушының біліксіз жұмысының нәтижесі болады.

Иә, бір жаттықтырушы терапевтік те, тренингтік те топтарды алып жүруі мүмкін, бұл – жиі болатын жағдай, бірақ бұл – әр түрлі қатысушылары, әр түрлі міндеттері бар әр түрлі топтар.

Тағы бір проблема кейбір жаттықтырушылардың тренингті өзін таныту үшін, өзін топтың есебінен таныту үшін пайдаланатындығында.

Кез келген жаттықтырушы топпен не істегісі келсе де ерікті екендіктерін біледі. Сөздің дәлме-дәл мағынасында, жаттықтырушы – «*әрі патша, әрі құдай*». Жаттықтырушы әр түрлі ойындар жүргізеді, қатысушыларға рөлдерді үлестіріп береді. Топтағы бірде-бір адам қандай да бір ойынның жалпы мақсаттарын ойын басталғанша түсінбейді. Топтың барлық қатысушылары жаттықтырушылар болған күннің өзінде де олар бәрібір ойынның қандай болатындығын білмейді, оның үстіне, қатысушыларға нұсқаулар көбінесе жеке беріледі. Және, соған сәйкес, кейбір немесе барлық қатысушылары ақымақ болып көрінетін ойынды жасау оңай. Мысалы, бір тренингте барлық қатысушыларға мынадай нұсқау берілген: «*Ал қазір бәрің бір қатарға тұрыңдар... (кідіріс) төрт тағандап тұрыңдар... (кідіріс) енді тілдеріңді шығарыңдар*». Ары қарай мынадай түсініктеме берілген: «*Қызметтік іздеуші иттер тобы тренингке дайын*». Содан соң барлығы қалжың ретінде түсіндірілген. Жаттықтырушыға мұндай «қалжыңдардың» қажеті қанша? Айналадағылардың бәрі ақымақ болып көрінгенде, жаттықтырушының өзі өзіне әрі ақылды, әрі тапқыр, әрі талантты болып көрінетіні өзінен-өзі түсінікті.

Енді бір топта жаттықтырушы жылқы туралы есепті шешуге тапсырма берді (нұсқауды ары қарай қараңыз). Ол кімде «0» шыққанын сұрады. Бірнеше адам қолдарын көтерді. Жаттықтырушы олардың білімдерінің қандай екендіктерін, мектепте қалай оқығандықтарын сұрады. Ары қарай ол бұл есептің үшінші сынып оқулығынан алынғандығын қуана хабарлады. Содан соң жаттықтырушы кімде «1» шыққанын сұрады да, бәрі қайталанды және т.б. Соңында мынадай түсініктеме берілді:

сендердің барлықтарың жоғары білімді ересек адамдарсыңдар, ал үшінші сыныпқа арналған есепті шеше алмадыңдар. Содан соң топ қатысушыларының барлығы өздерін тіпті үшінші сынып деңгейіне де жетпейтін адамдар ретінде бағалаулары үшін кідіріс жасалды.

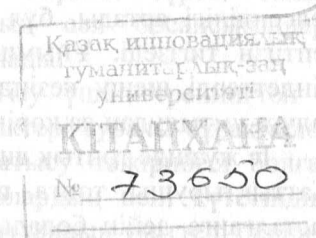
Шын мәнінде, бұл ойын – қабылдау таптаурындарына арналған ойын, және мұнда есептеуде қателер болуы мүмкін. Бұл ойынның негізгі мағынасы – барлық адамдардың есеп шарттарын әр түрлі қабылдайтындықтарын көрсету, және барлық даулар дәл осыдан туындайды. Ойыннан шығатын қорытынды есептің топтық шешіміне көшуге әлі ерте болғандығында. Ең алдымен есеп шарттарынан хабардар етіп, барлық қатысушылардың осы шарттарды жалпы түсінуін қамтамасыз ету қажет болатын, сонда шешім бірден табылар еді. Бұл есеп қарым-қатынас үдерісін сатылы түрде өту қажет екендігін көрсетеді. Бұдан басқа, осы ойын мысалында тиімді қарым-қатынас өлшемдері жақсы көрінеді.

Азырақ көзге түсетін жағдайлар да болады. Мысалы, жаттықтырушы біреудің атына бірнеше бағалау фразаларын тастауы, топ алдында қатысушының анық қатесін көрсетуі, бағалаған кейіппен бет-аузын тыжырайтуы мүмкін – және нақты «құрбандық» өзінің дәрменсіздігін түсінеді. Ал тренингте барлық дерлік ойындар қате қағидатына құрылатындықтан (яғни, ойындарда солардың мысалында жұмыста оларды қайтып жібермеуге үйрену үшін міндетті түрде қателер болады), жаттықтырушының мұндай мүмкіндіктері молынан болады.

Қорытындылай келе, жаттықтырушының жоғарыда көрсетілген барлық қателері оның жұмысының тиімділігіне өткізілген тренингтер саны мен тәжірибесінен гөрі әлдеқайда күштірек әсер ететіндігін айтуға болады. Жаттықтырушының көптеген жылдар бойы жұмыс істеуі, бірақ осы заңдылықтардың бірде-бірін түсінбеуі мүмкін, және бұл жаман нәтижелерге алып келетін болады. Тренингтің тиімділігі және пайдалылығы туралы екі пікір бар: біреулер тренингтің өте тамаша және жақсы екендігін айтса, енді біреулер тренингті жай ғана алдау және ешқандай нәтиже бермейтін дүние деп мәлімдейді. Шын мәнінде, біреулердің жаттықтырушымен жолы болған, енді біреулерінің жолы болмаған. Тренингтің өзі болса – тамаша әдіс, бірақ жүргізушісі жаман жақсы машина жаман жүретіндігі сияқты, тренинг те көбінесе кері нәтиже береді.

Қалайша осындай қателерді жібермеуге болады? Жауап қарапайым: шындап оқып-үйрену қажет, және ең тиімді әдіс тренинг болып табылады, жаттықтырушыларды оқытып-үйретуге арналған тренингтік бағдарламалар болады.

Бұдан басқа, жұмыс барысында жаттықтырушы үнемі өзін бақылап отыруға міндетті. Бақылаудың тамаша механизмі – өзіне үнемі «мен мұны не үшін істеймін?», «менің мақсатым қандай?», «мен қандай нәтижеге қол жеткізгім келеді?» деген сұрақтарды қойып отыру. Және жаттықтырушы әлденені айтқысы немесе істегісі келгенде, ол өзінің не істеп отырғандығын және топқа мұның қажеті қанша екендігін түсінуі тиіс. Егер бұл топтың пайдасына жарайтын болса, онда барлығы жақсы. Егер жаттықтырушы әлденені айтқысы немесе істегісі келсе, бірақ бұл топ үшін зиянды немесе тым болмағанда пайдасыз болса, онда оны айтуға не істеуге болмайды. Жаттықтырушының жақсы жұмысы деген осы. Жаттықтырушы топ үшін жұмыс істеуге міндетті.



1.2. ТОПТЫҚ ДИНАМИКА ЖӘНЕ ТОП ЖҰМЫСЫНЫҢ КЕЗЕҢДЕРІ

Топтық динамика – топ мүшелері арасындағы әрекеттестікпен және өзара қарым-қатынастармен сабақтастырылған топтың дамуы немесе қозғалысы (Кратохвил, 1978).

Топтық динамикаға топтың мақсаттары мен міндеттері, топтың ұйымшылдығы, топ нормалары, жүргізушінің ұстанымы, топ құрылымы мен көсемдік құрылымы, топтық рөлдер, топтың даму сатылары, жұмыс кезеңдері жатады. Тренингтік топтағы ең маңызды және көңіл аударуды қажет ететін үдеріс – қағида бойынша, топ мүшелерінің бір-біріне өзара тартылуы ретінде түсінілетін топтың ұйымшылдығы. Бұл әмбебап топтық құбылыс барлық тренингтік топтарда байқалады. К.Левин оны өзара тартылудың оң күштері мен бірін-бірі дарытпаудың теріс күштері әрекетінің нәтижесі ретінде анықтайды.

Ұйымшылдықтың дамуына жаттықтырушы ерекше назар аударуы тиіс, өйткені ол топтық мақсаттарға қол жеткізудегі қатысушылар табыстылығының маңызды факторы болып табылады. Ұйымшылдықты нығайту үшін жаттықтырушы тренинг әдістерінің бүкіл жиынтығын пайдаланады. Жаттықтырушы не істесе де, бәрі соның ішінде топ ұйымшылдығының дамуына да бағытталған деп айтуға болады. Ұйымшылдық топта қауіпсіздік ахуалының болуына, психикалық ширығудың төмендетілуіне, қатысушылар арасында шынайы, сенімділік қатынастарының орнауына алып келеді. Қатысушылар әлдеқайда ашық және спонтанды бола түседі. Қатысушылардың жауапкершілігі мен белсенділігі артады, бұл мақсатқа бағытталған топтық қызметке септігін тигізеді. Ұйымшылдық топта қалуға ұмтылудан, ортақ міндеттерді шешу кезінде ынтымақтастыққа және топты сақтап қалуға ұмтылудан да көрінеді.

Іс жүзінде топтық динамикамен қалай жұмыс жасауға болады? Жаттықтырушы топта пайда болысымен (әдетте бұл тренинг басталғанға дейін болады), ол топқа жақсы әсер қалдыруы тиіс. Өзін табиғи қалпында ұстау, абыржымау, тұнжырамау, топпен сыпайы сөйлесу, күлімсіреу, жалпы алғанда, сүйкімді адам болу маңызды. Алғашында қалжыңдап қоюға болады, бірақ орнымен; бәрі босаңсып, күлімсірейді, бәлкім, топтың жылдам әрі жеңіл түрде ұйымшылдыққа қарай жылжуы үшін осы жеткілікті болар.

Ары қарай бүкіл тренинг барысында жаттықтырушы өзін өте сыпайы, әдепті ұстауы тиіс. Егер қатысушылардың басым бөлігі тренингте алғаш рет болып отырса, олар столдарсыз шеңберде отырып, өздерін ыңғайсыз сезінулері мүмкін. Бұл ширығу алғашқы минуттардан бастап байқалады, және жаттықтырушының міндеті – қатысушыларға оны еңсеруге көмектесу.

Топтың қатты қорқып, барлығының ширығып отыратыны болады. Ширығуды болдырмау үшін оның себебі неде екенін түсіну қажет. Мысалы, таныса салысымен бірден: *«өздеріңізді қалай сезініп отырсыздар?»* деп сұрауға болады. Ары қарай, берілген жауаптарға қарай әлденеге түсінік беруге, әлденені қалжыңға айналдыруға, жұмыс жоспары туралы айтып беруге болады. Қажет болған жағдайда, ең күрделі тапсырманы орындап болғандықтарын, енді көңіл көтеретіндіктерін айтуға және қызықты жаттығуларды, мысалы, *«Хайуанаттар паркі шапалақтаулармен»* ойынын өткізуге болады.

Маңызды мезет. Егер алғашында бірнеше адам өздерінің қобалжып отырғандарын, қолайсыздық немесе соған ұқсас әлденені сезініп отырғандарын айтса, көбінесе кешке қарай олар міндетті түрде өздерінің жай-күйі қалай өзгергенін (немесе өзгермегенін) айтады. Олар басында қысылып-қымтырылғандарын, ал қазір бәрі туысқан адамдардай болып кеткенін, сондай жақсы адамдар және оларға бәрі сондай ұнағанын байқаулары мүмкін... Бұл өте жақсы. Демек, адамдар өзгерістерді байқайды және оларды бағалай бастайды. Кейде өзгерістер бір сағаттан кейін-ақ байқалады, және оған топтың назарын аудару маңызды. Топтың жай-күйі туралы, олардың сәл қысылып отырғандары көрініп тұрса, таныса салысымен сұрамай, айталық, олардың сәл босаңсығандары байқалса, бір сағаттан кейін сұраса да болады.

Топтың жай-күйіне оң ықпал тигізу үшін, тренингтен не күтетіндіктері және неден қауіптенетіндіктері туралы сұрақ қоюға болады. Қатысушылардан тренингке қатысу тәжірибесі болған-болмағанын және кезекті тренингтен олардың нені күтетіндігін сұрауға болады. Бұл не үшін қажет? Адамдардың үміттері берілген тренингтің мақсаттары мен міндеттеріне мүлдем сәйкес келмейтіні және олардың мүлдем басқа бірдеңені күтетіні болады. Мұндай кезде сіз ондай жаттығулардың болмайтынын, тек қатысушылардың жұмысымен байланысты жағдайлармен ғана шұғылдандырыңызды айтып, бірден жағдайға түсініктеме бере

аласыз. Адамдар өздерінің қауіптері туралы ашық айтқан жағдайда, жаман ештеңе істемейтіндіктеріңізге уәде беріп, қауіптенулердің бір бөлігін бірден сейілтуге болады. Мысалы, тренинг қандай да бір ұйымда жүргізілетін болса, тренингтен кейін ешқандай бағалаудың болмайтындығын айту қажет.

Бірақ басқаша жасауға да болады. Егер сізге тренинг қатысушылары тым тұйық, ашылып ештеңені айтпайтындай болып көрінсе, ал сіз ондай қауіптенулердің бар екендігін болжалдасаңыз, онда жай ғана тренингтің мақсаттары туралы айту қажет. Мысалы, тренингтің мақсаты ұжымдағы өзара қарым-қатынастарды жақсарту, тиімдірек қарым-қатынас және т.б. екендігін.

Кейде ең басында топта стихиялы түрде қандай да бір пікірталас тууы мүмкін. Біреу бірдеңе айтып, екіншісі оған тағы бірдеңе қосады да, топ өзінің бір мәселесі туралы айта бастайды. Немесе басқа нұсқа: сіз қандай да бір сұрақ қоясыз, ал адамдар мүлде басқа бірдеңе туралы айта бастайды. Екі жағдайда да бәрін бірден тоқтатуға тырыспаңыз – сәл тыңдап, топта не болып жатқандығын түсіну қажет. Топта қандай да бір барлығы үшін ортақ қауіптенулер болып, бірақ олар осы қауіптенулерін әлі талқыламағаны да болады. Егер сұрақтар қойса, олар бұл туралы тура айтуға ұялулары немесе бұл тақырыпты талқылауға әлі дайын емес болулары мүмкін, ал пікірталас кезінде бұған стихиялы түрде шығуы мүмкін. Топтың 20 минут бойы, бас кезінде тақырыптары бірден-бірге секіріп, тіпті не туралы екендігі түсініксіз, сөйлейтіні болады. Және осындай мүлдем жүйесіз әңгіменің соңында қатысушылар тренингке тек бұйрық болғандықтан ғана жиналғандықтарын айтуы мүмкін. Бірақ олар мүлдем тренингпен айналысқылары келмейді, өйткені өзара ұрсысып қалатындықтарынан қауіптенеді.

Тренингтік топтың жұмыс кезеңдерінің көптеген сипаттамалары бар. Мәселе топтық үдерісті белгілі бір кезеңдерге қатаң түрде бөлу мүмкін еместігінде. Әр түрлі авторлар кезеңдерді сипаттау үшін әр түрлі негіздемелерді қолданатындықтан, әрине, кезеңдердің әр түрлі нұсқалары болады. Бұдан басқа, топта бірнеше үдеріс қатарынан жүреді, және бір автор кезеңнің атауы ретінде бір үдерісті белгілесе, екінші автор басқа үдерісті бөліп көрсетеді. Сондықтан, тағы да қайталаймын, сипаттамалар бірнешеу болуы мүмкін, және олар бір-біріне қарама-қайшы келмейді.

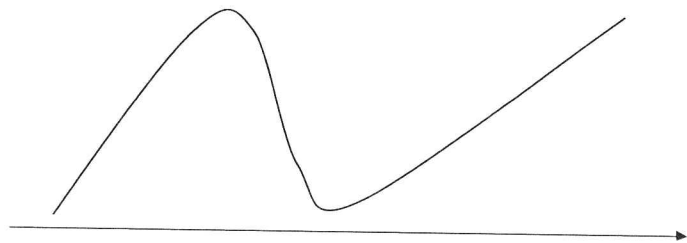
Кезеңдер бірінен соң бірі келіп, тренинг үдерісіне шартты түрде таңылған тәсілді қарастыруға болады. Мысалы, бірінші саты – топтың туылу сатысы, немесе топтың қалыптасу сатысы, немесе танысу сатысы. Екінші саты оқып-үйрену сатысы, немесе дағдыларды алу сатысы, немесе жұмыс сатысы және т.с.с. аталуы мүмкін. Үшінші саты – топ жұмысының аяқталу сатысы, топты бітіру сатысы, тіпті «топтың өлу сатысы» деген атау да кездеседі.

Әрине, бірінші саты – туылу немесе танысу сатысы. Бірақ оның ұзақтығын қатаң түрде анықтау мүмкін емес: бір жағынан, топ шеңберге жағалай отырды да, туылу жүзеге асты, бірақ, екінші жағынан, туылу сатысы топтың дамуында қандай да бір сапалық өзгеріс болғанға дейін, мысалы, бәрі бір-бірімен танысып, достасқанға дейін созылуы мүмкін. Ал қайсыбір топта дамудағы өзгерістер тек тренинг аяқталар кезде болуы мүмкін.

Адамдар бір-бірін барған сайын жақсырақ тани түсетін үдерісті танысу деп атайтын болсақ, дәл осыны танысу туралы да айтуға болады. Осылайша, бірінші саты тренингтің басынан аяғына дейін созылуы мүмкін. Әрине, басқа үдерістер де қатарласа жүріп жатады, және басқа саты, мысалы, сондай-ақ тренингтің аяғына дейін созылуы мүмкін оқып-үйрену сатысы жүреді.

Тренинг сатыларына мұндай көзқарас үлкен мағыналық жүктеме арқаламайды, өйткені бұл сатыларды білу және түсіну жаттықтырушының жұмысын жеңілдетпейді. Оларға жаттықтырушының қандай да бір белгілі әрекеттерін таңу күрделі. Әрине, алғашында жаттықтырушы оқытып-үйретуден гөрі танысуға көбірек көңіл бөледі, бірақ кейбір қатысушылар үшін олардың тренингте үйренетіндерінің ең бастысы осы болады (танысудың өзі емес, ал танысу үдерісіне үйрену).

Екінші нұсқа – сатыларды тренинг күндеріне бөлу. Бес күндік тренингте әдетте үшінші күні эмоционалдық күйреу болады – топ шаршайды, белсенділік төмендейді. Бірақ келесі күні тағы да өрлеу байқалады. Яғни, күндер бойынша қарайтын болсақ, қатысушылардың эмоционалдық жай-күйі мен белсенділігі синусоида бойынша дамиды: бірінші және екінші күндері – ұлғаю, үшінші күні, әсіресе жұмыс аяғында, төмендеу болады, ал ары қарай – қайтадан өрлеу байқалады. Бұл табиғи үдеріс, және оны бұзудың қажеті жоқ.



1-сурет. Қатысушылардың эмоционалдық жай-күйі мен белсенділігінің динамикасы

Топ бес өте қарқынды және өте эмоционалды күндердің қатты титықтататынын түсінеді. Қатысушылардың осы уақыт ішінде көптеген таптаурындар мен мінез-құлықтың үйреншікті тәсілдерінен бас тартуына, мүмкін, өмірінде алғашқы рет бөтен адамдармен осылай қарқынды және осылай ашық қарым-қатынас жасауларына тура келеді. Бұл қуаттың табиғи төмендеуін тудырады. Тренингтің алғашқы күнінің аяғында эмоционалдық жүктеменің шамадан тыс болуынан кейбір қатысушылардың тіпті бастары да ауыруы мүмкін. Бірақ төртінші күні-ақ екінші тынысы ашылып, қатысушылар қарым-қатынастың жаңа тәсілін, өмірдің жаңа стилін десе де болады, меңгере бастайды. Көп жаңа қуат пайда болады, тренингтің көптеген үдерістері жеделдей түседі. Және, әрине, жаттықтырушы тренингтің аяқталуы өрлеу сатысымен тұспа-тұс келуіне ұмтылуы тиіс: өрлеу неғұрлым жоғары болса, тренингтен алынатын әсер де соғұрлым күшті және ұзақ болады. Сондықтан бірінші және екінші күні ол топтың қарқынын үдетіп, топтық үдерістерді барынша жеделдетуге тырысады. Үшінші күні, егер топтың шаршағаны байқалса, аздап жылдамдықты азайтып, топты тым қалжыратпай, жеңілдірек ойындарды алдын ала жоспарлау қажет. Көбірек көңілді қозғалыс жаттығуларын жасаған дұрыс... Жалпы, күнді жеңілдірек өткізу қажет. Және, сәйкесінше, төртінші күннен бастап, бесінші күннің соңында өрлеу сатысында болулары үшін, топтың қарқынын қайтадан аздап үдету керек.

Үш күндік тренинг туралы айтатын болсақ, бұл ерекшеліктер сондай анық сақталмайды, кейбір топтарда олар тіпті байқалмайды да. Бұл жерде топтың қуатының барлық үш күнге жетуін және тағы

да қалуын қадағалау қажет. Екі күндік тренингпен жағдай одан да скіушты бола түседі: мұнда жекелік қағидат көбірек жұмыс істейді, яғни, бір қатысушылар барлық екі күнде де өрлеу үстінде болады да, оларға аз болып қалады, ал енді біреулері бірінші күннің соңында-ақ шаршап қалады. Бірақ жаттықтырушы қатысушылармен не болып жатқанын көріп отыруға және олардың кейбіреулеріне кішкене демалып алуға мүмкіндік беруге міндетті.

Сатыларды топтық динамикаға таңуға тырысудың мәні бар. Бірақ әр сатының дұрыс диагностикасын жасау күрделі болып қала береді. Бұдан басқа, көбінесе сатылардың сипаттамасын авторлар психотерапевтік топтардың сипаттамасынан алады және ол тренингтік топтағы үдерістерді дәл сипаттамайды.

Сондай-ақ төрт саты: дайындық, жете түсіну, қайта бағалау және іс-әрекет бөліп көрсетілетін тәсіл қызықты болып табылады. Бұл сатылар аяқталған және тұтас блок ретіндегі тренингтегі әрбір ойынның барысына жақсы үйлеседі. Дайындық кезеңінде жаттықтырушы топ ойынға дайын болуы үшін белгілі бір стратегия құра отырып, кейде бірнеше сағаттың ішінде, топты қандай да бір тақырыпқа алып келеді. Ойынға дайындық топтың ұсынылған тақырыпқа қызығушылық танытуынан, онда әр түрлі көзқарастар туындап, қатысушылардың көпшілігінде осы мәселені түсінуге деген ынта-ықылас пайда болуынан көрінеді. Жаттықтырушы ойынды ой елегінен өткізіп, рөлдерді бөледі, нұсқаулар береді. Ойын барысында қатысушыларда қандай да бір маңызды заңдылықтар мен ережелерді жете түсінушілік пайда болады. Одан әрі өз тәжірибесін, мінез-құлықтың үйреншікті тәсілдерін қайта бағалау жүреді, жаңа мақсаттар қалыптасады, бұл жаңа әрекеттерге, жаңа алгоритмдерге және жаңа мінез-құлыққа алып келеді. Әрине, берілген сатыларды бүкіл тренинг бойында қайсыбір жиынтық үдеріс ретінде байқауға болады, және оның соңғы сатысы тренинг аяқталғаннан кейін де топ жұмысының қайсыбір жалпы нәтижесі ретінде жалғасады.

Бұдан басқа, әдетте екінші сатыны лабилизация сатысы деп атайтын тәсіл де бар. Өзара жаттықтырушылар бұл сатыны «үстелге тұмсықпен» деп атайды. Оның мәні ең басында, кейде бірден таныса салысымен, жаппай ойын өткізіліп, онда қатысушылардың көптеген қателер жіберетіндігінде. Талқылау кезінде жаттықтырушы барлығының үйренетін нәрсенің әлі көп екендігін түсінулері үшін бұл қателерді одан сайын баса көрсетеді.

Осылайша, оқып-үйренуге деген түрткі қалыптасады деп есептеледі. Бірақ іс жүзінде көбінесе кері үдеріс болады: кейбір қатысушылар үшін, мүмкін, тіпті көпшілік қатысушылар үшін де жағдайдың жағымсыз бола түсетіндігі соншалық, олар тек өздерінің қанша көп қате жібергендіктері туралы ғана ойлайды. Сонымен бір мезгілде, топтағы кейбір адамдар мұны тіпті байқамайды немесе, одан да жаманы, қорғанып, бүкіл тренинг бойы кез келген себеппен, қайтсе де ақталу үшін жаттықтырушымен дауласа бастайды. Ал нәтижесінде ешкім де ештеңеге үйренбейді.

Сондықтан, лабилизацияны, әсіресе жаңа бастаған жаттықтырушыларға тренингтен мүлде алып тастаған дұрыс – олардың бүкіл жағдайды қадағалайтын тәжірибелері жоқ және дауласушылармен өзін ұстау тәжірибесі де жоқ. Бұдан басқа, көптеген қатысушылардың өздерінің өте маңызды нәрсеге үйренгендіктерін түсінулері тек тренингтің ең соңында ғана болуы мүмкін. Сайып келгенде, мен түрткіні қызықты материалдың, қызықты ойындардың және жақсы атмосфераның есебінен жасаған дұрыс деп ойлаймын.

Тренинг сатыларына деген мұндай – менің ойымша, «зиянды» – тәсіл терапевтік топтың сатыларын тренингке ауыстырып қолдануды білдіреді. Мәселен, психодинамикалық бағыттағы терапевтік топтарда жауығушылық сатысы болады, оны жаттықтырушыға қарсы жауығушылық сатысы деп те атайды. Терапевтік топтарда жаттықтырушы топтың тезірек ұйымдасып, жоғары ұйымшылдықтың негізінде нәтижелі жұмыс жасауы үшін топты саналы түрде жауығушылыққа итермелейді. Мұндай жауығушылықты тудырудың ең қарапайым нұсқасы – жаттықтырушының тым енжар ұстанымы. Жаттықтырушының күн енді басталғанда шеңберге отырып, бір сөз қатпай, қатысушылардың сұрақтарына жауап бермей отыруы мүмкін. Бұл өте күшті ширығуды тудыра бастайды, ал жаттықтырушының бір сағат, екі сағат немесе тіпті жарты күн үндемеуі мүмкін. Сәлден соң топ наразылық білдіре бастайды, қатысушылар өзара күңкілдесіп, сыбырласады және біраз уақыттан кейін жаттықтырушыға қарсы бірігеді. Жаттықтырушы өте күшті топтық қысым мен жауығушылық ахуалына ұшырауы мүмкін. Содан кейін топ жаттықтырушының мұны әдейі істегенін түсіне бастайды да, оны да топқа қосады, бірақ оған топтың бүкіл наразылығына шыдауына тура келеді.

Терапевтік топта мұндай мінез-құлық әбден орынды, өйткені топ тиімдірек жұмыс жасайтын болады, бұдан басқа, онда терапевтік жұмыс үшін пайдалануға болатын белгілі бір энергетика пайда болады. Бүкіл топтық жауығушылық күллі сессия бойына топ қатысушыларымен жұмыс жасау үшін материал болуы мүмкін екендігі де маңызды.

Бірақ тренингтік топта бұл материал және бұл қуат мүлде қажет емес. Тренингтік топ үшін жауығушылық сатысы да қажет емес, оның үстіне, қатысушылар үшін ол тіпті зиянды да. Терапевтік топтармен жұмыс жасамайтын жаттықтырушы үшін де бұл сондай-ақ жағымды сынақ емес, тіпті зиянды да болуы мүмкін, өйткені мұндай топтан кейін терапевтік көмек жаттықтырушының өзіне қажет болып шығуы ғажап емес.

Қажетсіз сатыларды, атап айтқанда, жауығушылық сатысын алып тастауға болады. Кратохвилдің пікірінше, топ әрқашан дамудың барлық сатыларынан өте бермейді. Жүргізуші алдымен топты ұйымдастырып, белсенділігін бағыттайтын, нормаларды жасап шығаруға көмектесетін, ал содан соң барып біртіндеп байқаушы тұрғысына ауысатын жол да ықтимал. Бұл тіпті жауығушылық сатысы көбінесе белгілі бір процедуралық бөлім ретінде енгізілетін терапевтік топта да мүмкін болады, бірақ тренингтік топта жауығушылық сатысын алып тастау айтарлықтай жеңілірек.

1.3. ЖАТТЫҚТЫРУШЫНЫҢ РОЛІ

Станислав Кратохвилдің «Невроздардың топтық психотерапиясы» атты кітабында жаттықтырушының абсолюттік диктаттан толық енжарлыққа дейінгі топта алатын барлық позициялары жақсы сипатталған. Бұл жіктеуді тренингтік топтарға қатысты да қарастыруға болады.

БЕЛСЕНДІ ЛИДЕРДІҢ, ЖЕТЕКШІНІҢ РОЛІ

«Жетекші адамдардың белсенділігін анықтайды, олардың іс-әрекеттерін бағыттайды, түсіндіреді, ұғындырады, жетекшілік етеді, басқарады, қалғандарын үйретеді. Бұл роль туралы мұғалімнің, нұсқаушының, режиссердің, бастамашының және қорғаушының ролі ретінде айтуға болады. Жетекші өзінің билігін ашық көрсетеді. Ол оны топ мүшелеріне үнемі ықпал етіп отыру үшін пайдаланады: оларды алденеге итермелейді, қорғайды, қолдайды, сынайды және еліктіреді. Осының бәрі топтың өз жетекшісінен күтетін және тым болмағанда бас кезінде оны көргісі келетін рөлдері. Осылайша басқарылатын топта пациенттер терапевтке көбінесе нұсқау, қолдау және кеңес алу үшін жүгінеді, олар оның пікірін білгісі келеді және оған өте тәуелді болады».

Тренингтік топтарда мұндай тәсіл тек тренингтің ең бастапқы кезінде, оның өзінде ең жұмсақ түрінде кездесуі мүмкін. Әйтпеген жағдайда, топ үнемі нұсқау, бағалау, кеңес алу үшін жаттықтырушыға жүгініп, үнемі одан «дұрыс» мінез-құлықты айтып жіберуін өтінетін болады, және өздіктерінен әрекет етушіліктерін толығымен жоғалтады. Мұндай позиция жаттықтырушының өзі үшін де қауіпті – беріліп кетіп, барлығын үйретіп, жөн сілтейтін, нәтижесінде бәрін басқаратын «гуруга» айналып кетуі мүмкін.

ТАЛДАУШЫНЫҢ РОЛІ

«Психоаналитикалық бағыттағы психотерапияның әр түрлі нұсқаларында, мысалы, аналитикалық топтық психотерапияда, топтық психоталдауда және т.б. терапевт әке мен шешеге деген инфантильді, оң болсын, теріс болсын, сезімдерді тасымалдауды жүзеге асыру үшін үнемі басы-қасында болуы керек. Сондықтан ол пациенттер үшін кіршіксіз таза ақ қағаздай болуға міндетті. Ол өзін әбден бойкүйез ұстайды, бәрін енжар тыңдайды, өзін еш жағынан көрсетпейді, ештеңеге кеңес бермейді, ештеңені сынап-мінемейді, өз сезімдері мен бағалауларын еш көрсетпейді. Талдаушы пациенттер үшін таныс емес тұлға, жұмбақ, қиял, мызғымас және жайдары жан болып қалуы тиіс. Пациенттер оның алдында отбасылық қатынастардың әр алуан түрлерін көрсетуі, оларды көрсету үшін (тәжірибе жүргізілетін ретінде) қажетті материал ретінде пайдалануы мүмкін болса да, оның өзі ештеңеге араласпайды, оның жеке тұлғасы оларға мүлде таныс емес».

Жаттықтырушының топтағы мұндай мінез-құлқы топ өздігінен жұмыс істеуге қабілетті болғанда ғана мүмкін болады. Тренингтің бас кезінде жаттықтырушының мұндай мінез-құлқы тек топтың наразылығын тудырады.

ТҮСІНІКТЕМЕ БЕРУШІНІҢ РОЛІ

«Түсініктеме беруші де, талдаушы сияқты, топты өз еркіне жібереді, оны басқармайды және оның іс-әрекетін тым белсенді бағыттамайды. Әйтсе де, азды-көпті бірқалыпты уақыт аралықтарында ол топты жинап, осы уақыт аралығында болғанның барлығын жинақтап қорытып, түсініктеме береді. Ол толығымен топтық үдеріске бағыт ұстайды және топқа өзіндік бір айна ұсынғандай болады. Егер түсініктеме берулер тұрақты түрде болып тұратын болса, олар кідірістер кезінде 15-20 минут ішінде жүзеге асады. Олар: а) терапевттің жеке өз атынан емес, ал топ қызметінің түйінделген сипаттамасы түрінде, өз сезімдері мен бағалау пікірлерін білдірмей ұсынатын бақылаулары; б) тізімдеу және барабар түсініктік аппаратты пайдалана отырып, жіктеу; в) топта ненің және не себептен болуы мүмкін екендігі жорамалданатын ғылыми болжамдар сипатында болуы мүмкін».

Көбінесе топтағы мұндай рольді жаттықтырушы топтың қорытынды шығаруына, қандай да бір ойынды топтық талқылауды жинақтауына көмектесе отырып, орындайды. Бірақ, сонымен бір уақытта, кейде жаттықтырушының топ қатысушысы ретінде өз пікірін білдіруіне немесе қатысушылардың өткізіп алған мезеттеріне олардың назарын аударуына болады.

ДЕЛДАЛДЫҢ НЕМЕСЕ САРАПШЫНЫҢ РОЛІ

«Делдал топта болып жатқан оқиғалар үшін толық жауапкершілік арқаламайды, алайда, ол ауық-ауық іс-әрекетке араласады және, ол белгіленген мақсатқа тиімдірек жылжитындай етіп, оны бағыттайды. Делдалдың өзі аса қатыса қоймайды, өз сезімдерімен бөліспейді, бірақ кейде не істеу керектігі туралы ақыл-кеңес береді, қандай да бір іс-шараның мазмұнын айтып береді не қолайлы сәтте, мысалы, психодрамалық көрініс қоюды немесе өз сезімдерін үнсіз білдіруді ұсына отырып, қандай да бір психотерапевттік тәсілді пайдаланады. Ол қатысушыларды қадағалап отырады және талқылауды үйлестіреді; егер ол әлдекінің өзін еш көрсете алмай немесе тіпті жай ғана сөз кезегін ала алмай жатқанын көрсе, ол топты осы адамға өз пікірін айту мүмкіндігін беруге мәжбүрлейді. Топ оны көптеген мәселелерді түсініп-білетін және ақпарат бере, әлденені түсіндіре алатын сарапшы ретінде қабылдайды. Ол өктем түрде белгілі бір шешімдерді зорлап міндеттемейді, тіпті, қағида бойынша, тұтас топ қабылдаған шешімдерді байқамағандай кейіп танытып, қабылдамайды; өз ескертулерімен ол қандай да бір мәселеге немесе затқа әр түрлі жақтан келуге көмектеседі».

Мұндай роль – тренингтік топ үшін ең құптауға тұрарлық роль: жаттықтырушы топқа тек қажет болған жағдайда ғана көмектеседі. Егер бұл нақты жағдайды жылдамырақ және тереңірек түсінуге алып келетін болса, жаттықтырушы топтың сұрақтарына жауап беруден бас тартпайды.

Бірақ шын мәнінде тренингтік және терапевттік топтардың әр түрлі мақсаттары бар әр түрлі топтар екендігін түсіну қажет. Берілген нақты топтағы тренингте қалыптасқан және топ үшін ең пайдалы нұсқа тренингте роль таңдаудың оңтайлы нұсқасы болып табылады. Роль таңдаудың топтың даму кезеңіне байланысты

болатындығы түсінікті: топ неғұрлым дамуда алға жылжыса, соғұрлым жаттықтырушы енжар роль ала алады; топ неғұрлым көбірек өз жаңалықтарын ашатын болса, қорытындылары мен ережелерін тұжырымдайтын болса, соғұрлым жақсырақ болады. Егер осының бәрін жаттықтырушы ұсынатын болса, топтың онымен дауласқысы келіп кетеді, бар болғаны сол.

Топпен жұмыс жасаудың бас кезінде мұндай енжар позицияны ұстануға болмайтындығы түсінікті, өйткені бұл шириғудың үдей түсуіне алып келеді, және нәтижесінде топ жаттықтырушыға қарсы бірігуі мүмкін. Тренингте мұндай бірігу мүлдем тиімсіз.

Жаттықтырушының негізгі мақсаты – кедергі жасамау, «көрпені өзіне қарай тартпау», ал тек қана көмектесу. Жаттықтырушының ролі, қалай болғанда да, қосалқы роль екендігін түсіну қажет. Топта жұмыс жасайтын ол емес, ал топ тренингте жұмыс жасайды. Жаттықтырушы, кез келген жақсы жетекші сияқты, топты тек оған қажет болған жағдайда ғана бағыттайды. Айталық, жақсы жетекші демалысқа кеткен кезде, оның ұйымы ол жоқта тамаша жұмыс жасайды, өйткені барлық үдерістер жолға қойылған. Топта да сол сияқты.

Тренингтерде жаттықтырушы топқа бір жарым-екі сағаттық үлкен тапсырма беріп, өзі кетіп қалатын, ал топ өздігінен жұмысын жалғастыра беретін жағдайлар өте жиі кездеседі. Жаттықтырушының болуы немесе болмауы оған көмектеспейді де, кедергі де жасамайды. Жаттықтырушы қайтып келгенде, олар әлі жұмыстарын жасап, өз жобаларын жазып, отырады. Әбден қалыпты жағдай.

Осылайша, жаттықтырушының топтағы оңтайлы ролі топтың өздігінен жұмыс жасауға үдей түскен дайындығына және жаттықтырушының осы өзгерістерді байқау қабілеттілігіне, сондай-ақ оның осы үдерістерге кедергі жасамауға дайындығына сүйенетіндігі туралы айтуға болады. Жаттықтырушының ролі, топтың өздігінен жұмыс жасауға қаншалықты дайын екендіктеріне қарай, соншалықты енжар болады. Жаттықтырушы, қажет болған жағдайда, әрқашан топқа көмектесуге дайын болады. Басқаша айтқанда, ол қандай да бір белгілі рольді орындамайды, ал топ жұмысына қарай бейімделеді.

1.4. ТРЕНИНГТЕГІ ЖҰМЫС РЕЖИМІ

Тренингтегі жұмыс режимінің белгілі бір стандарттары болады. Қазір өткізілетін тренингтердің көпшілігі екі-үш күнге созылады. Шамасы, бұл стандарттар дұрыс мән мен өмірлік жағдайлардың негізінде қалыптасқан болу керек: бір жағынан, қызметкерлерді жұмыстан тұтас бір аптаға босату мүмкіндігі жоқ, екінші жағынан, бір күннің ішінде ештеңеге үйрене де алмайсың.

Бұрын тренингтер бес күнге созылатын болған – мүмкін, бұл олардың негізінен студенттермен өткізілетіндігінен және кестеге солай қою қолайлырақ болғандықтан болар. Қазіргі уақытта бағдарламалардың көпшілігі екі-үш күнге дейін қысқартылған. Бірақ кейбір жаттықтырушылар бағдарламаны циклдарға, 1-3 күннен екі-үш циклға бөліп тастаған.

Сондықтан, бес күннен артық уақытқа созылатын тренинг өткізу пайдалы емес – жаңа ақпарат пен жаңа мақсаттардың өте үлкен көлемі. Бұдан басқа, тренинг – қатысушылар үшін айтарлықтай ауыр процедура, топқа шамадан тыс күш түсетіндігі соншалық, оларға демалу үшін бірнеше күн керек болады. Екі-үш күндік нұсқаның жақсы жағы – тренингтен кейін іле-шала, эмоционалдық өрлеу жағдайында, қатысушылар бүкіл жұмыс аптасында жақсы жұмыс істеуге қабілетті болады. Көбінесе тренингтің демалыс күндері – сенбі және жексенбіде өткізілетіні болады, ал дүйсенбі күні барлығы жұмысқа шығулары және келесі демалыс күндеріне дейін жұмыс жасап шыға алатындай жағдайда болулары керек.

Кейде төрт күндік тренингті екі күннен, демалыс күндеріне екі кезеңге бөледі. Нәтижесінде қатысушылар үш апта демалыссыз жұмыс істейтін болып шығады, яғни, олар өздерінің жұмыстарында бес күн жұмыс істеп, содан соң екі күн тренингте, келесі аптада бес күн жұмыста және екі күн тренингте болады. Және дүйсенбіден бастап олар тағы да бес күн жұмысқа баратындығын есте сақтау керек, ал бұл – өте үлкен жүктеме.

Екінші жағынан, егер тренингті екі күн өткізіп, содан соң екі немесе үш аптадан кейін тағы да екі күн өткізсе, бұл да онша жақсы емес, өйткені осы кезеңдердің арасындағы байланыс жоғалады.

Бірақ, әрине, тапсырыс берушінің де пікірін есепке алу қажет, сондықтан әр түрлі нұсқалардың болуы ықтимал. Аптасына бір күннен үш рет өткізгеннен гөрі үш күн қатарынан өткізу артығырақ деген қағидатты ұстанған дұрыс. Бірақ, сонымен бір уақытта, тренингтен соң жұмысқа барғанда тіпті мүлде жұмыс істей алмайтындай шаршағандықтарын айтпау үшін, топты тым қатты қалжыратуға да болмайды.

Тренингтің ең аз ұзақтығы – бір күндік тренинг, яғни, он академиялық сағат. Әрине, бүкіл бағдарламаны бір күнге сыйғызу өте күрделі, бірақ кейде тапсырыс берушінің шарттары осындай болады – тек қана бір күн. Бір күн ішінде, қалай болғанда да, қандай да бір нәтижеге қол жеткізуге болады. Бір күннен аз болса – ол тренинг емес, ал бар болғаны тренинг элементтері бар сабақ қана. Онда ол мүлде үш-төрт сағат қана болуы мүмкін. Әлденені айтып, бір-екі ойын өткізуге болады. Көбінесе бұл – жарнамалық немесе демонстрациялық деп аталатын тренинг, бірақ оның мақсаты басқа – қызығушылық тудыру және сонымен бір уақытта сол пайда үшін тренингтің өзіне келулері үшін әлі көп пайдалы нәрсеге үйренуге болатындығын ұғындыру.

Тағы бір нұсқа – тренинг күніне 2-4 сағаттан, аптасына бір немесе екі рет өткізіледі. Осылайша, тапсырыс берушінің тілегі бойынша, тренинг, мысалы, жұмысқа дейін немесе одан кейін қатар келмейтін бірнеше күн бойы өткізілуі мүмкін. Әрине, бұл екі немесе үш күн қатарынан өткізгеннен гөрі әлдеқайда жаман. Алайда, егер тапсырыс беруші тек осындай нұсқамен келісетін болса, онда келісуге тура келеді. Бірақ топтың әлдеқайда жаман жұмыс істейтіндігін түсіну қажет. Өйткені әрбір сабақта жарты сағат немесе тіпті бір сағат уақытты топты «*сергітуге*» жұмсау қажет, және жұмыс істеуге бар болғаны бір-бір жарым сағат қана уақыт қалады. Келесі жолы дәл солай. Оған қосымша, егер тренинг таңертеңнен басталатын болса, барлығының дерлік ұйқылары келіп тұрады, ал егер кешке болса, барлығы жұмыстан кейін шаршаңқы болады. Бірақ тіпті осындай жағдайда да жақсы нәтижелерге қол жеткізуге болады, және осындай тәртіпте қайсыбір уақыт жұмыс істеп, тапсырыс берушіні оқытып-үйретудің басқа тәртібіне көндіруге болады. Мысалы, аптасына бір рет бір күннен үш кезең немесе тіпті екі аптада бір рет. Бұл демалыс күндері (аптасына бір күннен) немесе екі демалыс қатарынан болуы мүмкін.

«Марафон» деп аталатын тағы бір нұсқа бар. Марафон әдетте түскі тамаққа арналған үзілістерімен бір тәулікке немесе тіпті екі тәулікке созылады. Егер әлдекім ұйықтап қалатын болса, онда сол топта отырып-ақ ұйықтайды, бірақ топтан ешкім де сабақ аяқталғанша кетпейді. Мұндай нұсқаның тек тұлғалық өсу топтары, яғни, терапевттік топтар үшін ғана мәні болады. Шеберліктер тренингі үшін бұл асыра сілтеушілік болады, бірақ ол команда қалыптастыру тобына жарамды болуы мүмкін. Әрине, мұндай жұмыс, жаттықтырушының арнайы дайындығынан басқа, ерекше төзімділікті талап етеді. Мұндай жағдайда, бәлкім, тек жұппен, мүмкін, бір-екі ассистентпен де жұмыс істеу қажет. Бірақ бұл жерде, барлық жағдайлардағыдай, дұрыс мәнге сүйенген абзал – егер жақсы тренингті мұндай құрбандықтарсыз-ақ өткізуге болатын болса, онда өзіңе де, тренинг қатысушыларына да қиындықтар туғызудың қажеті жоқ.

Бір күн ішіндегі сабақтардың ең көп ұзақтығы әдетте 8-10 академиялық сағатты, сирек жағдайларда 12 сағатты құрайды. Кейде көшпелі топтарда сабақтар кешкі тамақтан кейін де жалғасады. Мұндай жұмыстың мақсаттары әр түрлі болуы мүмкін. Мысалы, топтың жақсырақ танысып, жақындасулары үшін. Мұндай жағдайда тренингтің өзі, әдеттегідей, кешкі тамаққа дейін аяқталады да, ал кешкі тамақтан кейін топ жиналып, барлығы, мысалы, «мафия» ойынын (ойын төменде сипатталған) ойнайды немесе қандай да бір жарыстар ұйымдастырады, мысалы, хауыздағы баскетбол (егер хауыз болса). Тағы бір мақсат қатысушылардың тренингтен кейін ішімдік ішулерінен қауіптенетін, ал бұл басшылықтың жоспарына кірмейтін жағдайда туындайды. Және олардың мұндай мүмкіндіктері болмауы үшін, оларды кешкі тамақтан кейін де алдандыруға болады. Нәтижесінде топ үшін өте пайдалы және қызықты уақыт оздыруға болады.

1.5. ТРЕНИНГТЕ ҰПАЙДЫ ҚАЛАЙ ЖИНАУҒА БОЛАДЫ?

Топқа жаттықтырушы ұнаса, тренингтің өзі де көбірек ұнайтындығы және оның әсері ұзағырақ созылатындығы тренингтегі маңызды мезет болып табылады. Сондықтан жаттықтырушы саналы түрде топқа ұнауға тырысуы тиіс. Мен мұны «ұнай жинау» деп атаймын.

Негізгі идея – топқа жанама әсер ету, яғни, жаттықтырушы саналы түрде топ міндетті түрде байқайтын және оң бағалайтын нәрсені жасайды. Топ жаттықтырушының көп нәрсені жасай алатындығын, көп білетіндігін және олар үшін маңызды нәрсені жасайтынын байқайды.

Алғашқы ұпайды топта бір-бірін танымайтын адамдар жиналғанда, танысу кезінде-ақ жинауға болады. Жаттықтырушы алғашқы 5-10 минутта барлық қатысушылардың аты-жөндерін есте сақтап қалуы, содан соң, бүкіл тренинг бойы, олармен тек аттарын атай отырып сөйлесуі тиіс. Ол барлығын есте сақтағанын топқа әдейі, бірақ өте мұқият көрсетеді. Және көбінесе тренингтен кейін кейбір қатысушылар жақындап келіп, есте сақтау қабілетін қалай жаттықтыруға болатынын және дәл осындай нәтижелерге өздерінің қалай қол жеткізулеріне болатындығын сұрайды. Мүмкін, олар бұны топта талқылаған да болар, және оларда тренингті керемет кәсіби маман жүргізеді деген пікір қалыптасқан шығар. Әрине, мұндай жаттықтырушымен топ жақсырақ жұмыс істейді. Аттарды қалай есте сақтап үйренуге болатындығын мен кейінірек, танысу процедурасының өзі туралы әңгіме болғанда айтып беремін.

Екінші ұпайды да сондай-ақ танысу кезінде жинауға болады. Әдетте тренингтің басында барлығы кезекпен өз аты-жөндерін және өзі туралы тағы бірдеңелерді айтады. Мысалы, өз ұраны, өмірінің мақсаты, немесе қарым-қатынас жасау кезінде оларға көмектесетін немесе кедергі жасайтын қасиеттері, немесе тағы басқалары туралы. Жаттықтырушы аты-жөндерін қатесіз есте сақтап үйренісімен, жекелеген қатысушылардың айтқандарынан тағы бірдеңелерді есте сақтай алады. Мысалы, топтағы қатысушы былай дейді: «Менің есімім –Света. Маған қарым-қатынас жасау кезінде менің ұялшақтығым кедергі жасайды, мен жауапты жағдайларда абыржып қаламын». Жаттықтырушы тек осы

айтылғанды есте сақтауы мүмкін. Бір немесе екі күн өткеннен кейін қандай да бір ойын үстінде Света өзін жақсы жағынан көрсеткенде, жаттықтырушы ойынды талқылау кезінде былай айтуы мүмкін: *«Светаның танысу кезінде мұндай жағдайларда абыржып қалатындығы туралы айтқаны сіздердің естеріңізде бар ма, ал енді оның осы ойында өзін жақсы жағынан көрсеткенін көріп отырсыздар»*. Осылайша, жаттықтырушы Светаның жетістігін де атап көрсетеді, ал бұл тек оның өзі үшін ғана емес, сонымен қатар, топ үшін де өте маңызды, өйткені топ өздерінің барған сайын жиірек қол жеткізе бастаған табыстарын байқай бастайды. Әрине, топтағы бірнеше адам: *«шынымен де, ол осылай айтып еді, біз оны ұмытып кеттік, ал жаттықтырушы оны ұмытпапты»*, - деп атап өтеді.

Жаттықтырушы көбірек есте сақтауға үйренгенде, бұнысын топқа көрсету мүмкіндіктері де молая түседі. Әрине, асылында, жаттықтырушы топта болып жатқанның бәрін, - кімнің не айтқанын және тіпті кімнің және қалай кімге қарайтындығын есте сақтауы тиіс. Жақсы жаттықтырушы барлығын дерлік есте сақтайды, бәрін көреді және байқайды. Бұл жаттықтырушыда оқиғаларды алдын ала болжап біліп отыру мүмкіндігі пайда болатындықтан да маңызды: көптеген жағдайларда жаттықтырушы ары қарай не болатындығын болжай алады. Адам енді ғана әлденені айтайын десе, оның не айтуы мүмкін екендігі түсінікті болады. Топ әлденені бірнеше рет қайталап айтып, талқылайтын және көптеген қатысушылар шаршап, үдерістен шығып қалатын шеңберді айналып жүрулердің барлығынан құтылу мүмкіндігі пайда болады.

Жаттықтырушы үшін рольдік ойындарға қатысушыларды таңдай білу өте маңызды. Жаттықтырушы қатысушылардың барлық ерекшеліктерін байқайды да, есте сақтап қалады, және бір немесе екі сағат жұмыстан кейін олардың көпшілігі туралы олардың қандай да бір ойында өздерін қалай ұстайтындықтарын айта алады. Ары қарай бәрі оңай: тіпті сіз адамдарды ойынға еріктілік қағидаты бойынша таңдап, сізде үш ерікті болса да, сіз олардың арасында рольдерді қалай бөлу керектігін білесіз. Бұл өте маңызды, өйткені егер сіз рольдерді ойдағыдай бөлсеңіз, ойын өте көңілді өтеді, барлық маңызды мезеттерді көрсетеді, және ол кезде ойынның талдауын топтың өзі жасайды да, жаттықтырушы тек қана қорытындысын шығарады. Ал егер рольдер дұрыс бөлінбесе, ойын да қызықсыз өтеді, талдау кезінде де айтатын ештеңе

болмайды. Ал енді мынау былай ойнағанда, ал анау былай ойнағанда, біз көрер едік деп айту – бұл тренинг емес.

Ұпай жинаудың тағы бір мүмкіндігі. Енді ғана басталған даулар мен егестерді тоқтатып, бұл қуатты оң арнаға бағыттау қажет. Мысалы, жаттықтырушы жағдайды талқылау кезінде қатысушылардың ашулары қоза бастап, біреуі тіпті дөрекі немесе қатты сөз айтуға дайын сияқты екендігін көріп тұрса. Жаттықтырушы пікірталасты тоқтатып, былай дейді: *«Бұл жағдайдың шешімін жеңілдету үшін бізге оны рольдік ойында ойнап көрген дұрыс. Маған үш қатысушы керек»*. Эмоционалдық тұрғыдан үдеріске кіріп кеткен, ашу кернеген адам ойнауға ықылас танытады. Жаттықтырушы рольдерді бөліп береді, және жаңағы қатысушы ойында қалай да өз эмоцияларын шығарады. Егер ол өзін қолға алып, өте жақсы ойнаса, талдау кезінде жаттықтырушы осыны атап көрсетіп, егер ол өз эмоцияларын ұстай алмай қалған күнде не болар еді деп айта алады. Егер керісінше жағдай орын алса, талдау кезінде бұны оның өзі де, барлық қатысушылар да байқайды. Осылайша, топ қандай да бір маңызды механизмдерді және жағымсыз эмоциялардың жұмыста пайдаланылуы мүмкін екендігін түсінуде ілгері жылжиды, ал қатысушының өзі болса, өзі үшін жаңа мінез-құлыққа үйрене алады.

Жаттықтырушының топта жазбаларды пайдаланбауымен: ақпаратты конспектіден оқымауымен, топ жұмысы барысында әлденені жазып алмауымен тағы бір ұпай жинауға болады. Бұған қол жеткізу оңай. Негізгі материалды жаттап алу қажет, ал үзіліс кезінде өз жазбаларыңнан әлденені қарап немесе жаңа бірдеңені белгілеп алуға әрқашан болады. Күннің соңында кез келген жазбаларды жазып алып, келесі күнге дайындалуға болады – бұл жаттықтырушы үшін өте пайдалы.

Әр түрлі топтарда бірдей ақпаратты беру мүмкін емес. Бір топта бір нәрсеге баса назар аударылса, екіншісінде басқаларына екіпін түсіріледі. Бұл көптеген факторларға – қатысушылар қызметінің ерекшелігіне де, жаңа ғана ойнап көрсетілген жағдаймен сабақтастыққа да, қатысушылар қоятын сұрақтарға да байланысты болуы мүмкін. Осының бәрі және көптеген басқа да мәселелер жаттықтырушының хабарламасына ықпал етеді. Тәжірибе жинақтай келе, жаттықтырушы көп ақпарат жинайды, және ол кез келген ойынды қай жағынан да талқылауды жүргізе

алады. Әрбір нақты топта жаттықтырушы дәл осы топ қатысушылары үшін ең маңызды ақпаратты таңдайды.

Жаттықтырушы үшін барлық топтардың әр түрлі болғандығы жақсы – соның ішінде ақпарат бойынша да. Оны біркелкілік жалықтырмайтын болады: көптеген топтарды қатарынан өткізіп, және кез келген топпен жұмыс істеу бірдей дәрежеде қызық болады.

Келесі ұпайды сіздің тобыңыз айналысатын қызметтің ерекшелігімен сабақтастықта жинауға болады. Мысалы, сіз тренингті жұмыс ерекшелігін сіз мүлде түсінбейтін ұйымда жүргізесіз. Олар қандай да бір ерекше тауарды немесе ерекшеліктері бар, және көптеген адамдар олар туралы білмейтін, немесе кәсіби «құпияларға» жататын бірденесі бар тауарды сатады делік.

Директормен немесе тренингке тапсырыс берушілердің бірімен әңгіме барысында сіз, мысалы, олардың терезе жасайтындықтарын білдіңіз. Сіз *«шыны пакеті»* деген сөзді есте сақтап қалдыңыз, арматураланған немесе арматураланбаған профиль болатындығын немесе тағы басқа бірденелерді есте сақтадыңыз. Және тренингте топқа тапсырма берген кезде: *«Сіз клиентке келіп, сізден терезелерді сатып алуын ұсынасыз және клиентке шыны пакетінің барлық күшті жақтарын сипаттап беруге тиіссіз»*, - деп айта аласыз. Қатысушылар мұндай тапсырманы естіген кезде, ойынның өздерінің жұмыстарының мысалында құрылғанын түсінеді. Бұдан басқа, олар сіздің терезелер туралы білетіндігіңізді байқайды, оларда бірден жаттықтырушы өздерінің тауарын түсінеді деген әсер қалады.

Әрине, сауда-саттық тренингін жүргізетін жаттықтырушыға тауарды білудің еш қажеті жоқ. Жалпы алғанда, не сатсаң да, бәрі бір, сауда-саттықтың ортақ қағидаттары болады. Бірақ топтың алған әсері не оң жағына, не теріс жағына қалыптасады. Әрине, тәжірибе жинақтай келе, жаттықтырушы барған сайын молырақ ақпарат алатын және тіпті кейбір тауарлар туралы сатушылардың өздерінен де көбірек білетін болады, бірақ басында осы тәсілді қолдануға болады.

Кезекті ұпайды алдыңғы тәжірибеге сүйене отырып, жинауға болады. Бірінші нұсқа. Мысалы, жаттықтырушы, талдау жүргізе отырып, соңғы топтардың бірінде де *«Бұзылған телефон»* ойынында өте күлкілі болғанын, және қатысушылардың ұзақ

уақытқа дейін тыныштала алмағанын айтады. Ал біреуі олардың жұмысында бәрі дәл осылай екендігін айтқан кезде, барлығы өте тез тыныштала қалды. Ендеше, біз де бұл туралы сіздердің жұмыстарыңызға қатысты сөйлесіп көрелік. Осылайша, жаттықтырушы қатысушылардың көңілділігін сындарлы арнаға бағыттады және жол-жөнекей топқа алдыңғы топтар туралы әңгімелеп береді.

Екінші нұсқа. Жаттықтырушы нақты бір топтың тәжірибесіне сүйене алады, яғни, тренинг өткізілген ұйымды атайды. Бұл мысал жақсы болған және жаттықтырушы жабық ақпаратты таратпайтын жағдайда мүмкін болады. Егер осы фирма атауының да қатысушылар үшін қандай да бір маңызы болса, бұл да жақсы болып шығады. Мысалы, жаттықтырушы былай дейді: *«Ал Дүниежүзілік Банктің бағдарламасы бойынша оқытып-үйретілген топта біз қызметші құрамды уәждеу проблемаларын және, атап айтқанда, қызметші құрамды ерекше нұсқалар арқылы уәждеуді талқыладық. Топта шылым шекпейтіндерге арналған арнайы бөлме жасауды және оны «тыныс алу бөлмесі» деп атауды ұсынды. Ұсыныс топқа өте ұнады, және одан әрі тағы да көп қызықты нұсқалар ойлап табылды»*. Әрине, жаттықтырушыға өзі тренинг өткізген барлық ұйымдар туралы айтудың қажеті жоқ. Бұл табиғи болып шығуы тиіс. Бүкіл тренинг бойында бір рет айтудың өзі жеткілікті. Ең бастысы, бұл жаттықтырушы жарты сағат бойы өз жетістіктерін тізбелеп отырғандай болып көрінбеуі тиіс.

Жаттықтырушы бүкіл тренинг бойында топтың жекелеген қатысушыларының арандатушылығына бой алдырмай, дауласпай және өз пікірін зорлап міндеттемей, тағы бір ұпай жинай алады. Кез келген жағдайларда жаттықтырушы сабырлы және орнықты болып қалады, ал егер әлдекім жаттықтырушымен дауласқысы келсе, ол жай ғана: *«Иә, бұл да дұрыс. Әр түрлі жағынан келуге болатын жағдайлар өте көп»*, - деп айтады. Егер қатысушылардың бірі жаттықтырушы онымен келісе алмайтын әлденені айтса, ол: *«Мен мұнымен келіспеймін, бірақ бұл – менің пікірім, ал сенің пікірің басқа болуы мүмкін»*, - дей алады. Ең бастысы, жаттықтырушы жағдайға эмоционалдық тұрғыдан кіріспейді. Ол жағдайды сырттан бақылайды және топтық үдеріске тек қажет болған жағдайда және өте жұмсақ түрде араласады. Нәтижесінде топ мүшелерінде жаттықтырушы туралы дау-жанжалға жоқ адам ретінде пікір

қалыптасуы мүмкін, ал бұл осылай болуы да тиіс. Өйткені біз тренингте адамдарды осыған үйретеміз ғой.

Қосымша ұпайды өте оңай жинауға болады – жаттықтырушы жай ғана жақсы, жағымды, сыпайы, кішіпейіл адам болуы тиіс. Жаттықтырушы өзін басқалармен тең ұстап, топқа қысым көрсетуге тырыспай, өз пікірін зорлап міндеттемей, топтың өзінің қандай да бір маңызды қорытындылар шығаруына мүмкіндік беретін болса, топ мұны өте бағалайды.

Жоғарыда айтылғанның бәрін қорытындылаудан бұрын мынаны атап өту қажет: осы механизмдердің барлығы манипуляция емес. Сонымен, манипуляция дегеніміз – басқаларға зиян келтіретін немесе тек өзінің ғана пайдасына жасалатын нәрсе. Жоғарыда аталған механизмдердің барлығы топтың пайдасына жұмыс жасайды, және жаттықтырушы оларды қолдануға міндетті, өйткені бұл тренинг нәтижесін күшейте түседі. Және осының бәрі топ үшін пайдалы болатын болса, нәліктен көңілді, жеңіл, жылдам оқып-үйренбеске?!

1.6. ТРЕНИНГТІК ТОПТАҒЫ ҚИЫН ҚАТЫСУШЫЛАР

Кез келген тренингтік топта әрқашан тренингті өзін танытудың өте қолайлы тәсілі деп шешетін қатысушылар табылады: үлкен аудитория, бәрі шеңбер құрып отырады, барлығы жақсы көрінеді және өзін де көрсетуге болады.

Қиын қатысушылардың бірнеше категориялары болады.

Мысалы, жаттықтырушыға жиі қарсы келе отырып, оған белсенді түрде кедергі жасайтын қатысушылар. Осылайша, жаттықтырушы топқа тапсырма бергенде, мұндай қиын қатысушы өмірде барлығы бұлай емес, және мұндай ойынды ойнаудың еш пайдасы жоқ деп мәлімдеуі, немесе бұның еш жақсылыққа апармайтынын айтуы мүмкін.

Әрине, мұның себебі бұл қатысушының жай ғана қорқатынында, және оның түсініктемелерінің барлығы оған ықтимал жеңілістен қорғану үшін керектігінде болуы мүмкін. Бірақ егер тренинг қатысушыларының бір бөлігі де қорқатын болса, олар да оны қолдауы мүмкін.

Жаттықтырушының мінез-құлқы мұндай жағдайда топтың қауіптенулерін жоққа шығаруға бағытталуы тиіс. Жаттықтырушы басынан бастап барынша тілектестік райда жұмыс істеуге тырысады. Тренингтің бас кезінде жүретін ойындар топ үшін қорқынышты болмаулары тиіс, олар жаппай сипат алулары және мүмкіндігінше көңілді және қызықты болулары тиіс; ойындардың арасында көңілді қозғалыс жаттығуларын, мысалы, «Хайуанаттар паркі шапалақтаулармен» ойынын (ойынның сипаттамасын ары қарай қараңыздар) енгізу өте маңызды. Мұндай жаттығудан кейін қатысушылардың көпшілігі көптеген ойындарға өз еріктерімен сұранады, және ешқандай қарсылық көрсетпейді.

Екінші нұсқа, қатысушы жаттықтырушымен ойын ойнауға қорыққаннан емес, ал топтың оны батыл, тапқыр адам ретінде бағалауы үшін дауласады. Ол жай ғана ерекшеленгісі келеді.

Мұндай жағдайда жаттықтырушы бұл қатысушының кез келген дұрыс ескертулерімен және қарсылықтарымен келіседі және былай дейді: иә, мен сізбен келісемін, сіз әбден дұрыс айтасыз, сондықтан да біз барлық жағдайларды бөліктерге бөліп – бір

бөлігін бір ойында, екіншісін екінші ойында ойнайтын боламыз. Ал нәтижесінде біз барлық жағдайларды талқылап, ойнайтын боламыз. Егер ескертулер онша дұрыс болмаса, кез келген мұндай сөзді бұл ескертудің маңызды емес екендігімен барлығы келісулері үшін топта талқылау қажет. Мысалы, қиын қатысушы мұндай талапшыл клиенттер мүлде болмайды деп айтады. Сіз топтан бұның осылай ма екендігін сұрайсыз, және топтағы бірнеше адам өздерінде мұндай ғана емес, сонымен қатар, әлдеқайда жаманырақ та клиенттер болғанын айтады. Әдетте осындай бір талқылаудан кейін «қиын» басылады.

Бірақ қиын қатысушының мүлде сындарлы емес позицияны ұстанатындығы және тек қана жай дауласу үшін дауласатыны болады. Мұндай жағдайда оған кез келген мәселе бойынша пікірін білдіруге мүмкіндік беріп, бірден өз сөздерін ойында дәлелдеп беруді ұсыну жеткілікті болады. Жаттықтырушы оған жаңа өзі айтқандарының бәрін ойында көрсетіп беруді ұсына алады және, әрине, көп қателіктер жіберілетін осындай рольді бере алады. Ал кейінірек ойынды талдау кезінде оған айту мен істеудің әр түрлі нәрселер екендігін жұмсақ түрде көрсетуге болады. Мұндай қиын қатысушылармен қысымды үдете түсу қағидатын ұстану қажет – алдымен жұмсақ, ал егер оған әсер етпесе, адамды барған сайын қаттырақ орнына қою керек. Жұмсағырақ болғаны жақсырақ, бірақ кейде адамның бүкіл тренингті бүлдіргенінен гөрі, оны басында тәубасына келтіріп алған дұрыс.

Топта жаттықтырушыға қарсы белсенді түрде жұмыс істейтін біреу болғанда, нені істемеген дұрыс? Мұндай қатысушымен дауға кірісуге болмайды. Жаттықтырушы беріліп кетіп, соғыс басталып кетуі мүмкін. Топ біреуінің жағына шығады. Егер ол жаттықтырушының жағына шықса, адамды психологиялық тұрғыдан талап тастаулары мүмкін. Бірақ топтық қысым – ықпал етудің өте күшті механизмі, және оған тек аса қажет болған жағдайда ғана иек артуға болады. Ал егер топ жаттықтырушыға қарсы біріксе, оны топтан «алып шығуы» мүмкін.

Қиын қатысушылардың тағы бір категориясы – жаттықтырушыға қосылып, өзіне бедел жинап алғысы келетіндер. Мұндай «*комекиі*» жаттықтырушының барлық сөздеріне түсінік беріп, үнемі былай дейді: иә, мен білемін, бұл өте пайдалы, мен мұның өте маңызды екендігін психология бойынша кітаптан оқығанмын, және т.с.с. Немесе: «*Мен білемін, жаттықтырушы*

сендерге, ақымақтарға, үйретіп жатқанда үйреніп алыңдар деп дұрыс айтады. Мен бұндай нәрселерді түсінемін, жаттықтырушыны тыңдаңдар» - және т.с.с. Мұндай адамды да жұмсақ түрде тыныштандыруға әрекеттеніп көруге болады. Егер көмектеспесе, сөзден ұстап, тәжірибелі адам ретінде, ойындағы ең қиын рольді беру керек. Әдетте бұл жеткілікті болады, және ары қарай бұл адам өзін әлдеқайда ұстамдырақ ұстайды. Әрі бұндай «*белсендіні*» топтың шокып тастамауын қадағалау қажет. Оны ең басында тоқтатқан дұрыс, өйткені топ мұны айтарлықтай дәреке жасауы мүмкін.

Енжар қатысушыларды да қиын қатысушылар деп атауға болады. Олар әдетте өздерін өте тыныш ұстайды және еріктілер қажет болатын ешқандай ойындарға қатыспауға тырысады. Бұдан басқа, олар топтық пікірталастарға қатыспайды немесе өте қысқа сөз орамдарымен шектеледі. Бұл қатысушылар қорқатын және осылайша өз қорқыныштары мен алаңдаушылықтарын көрсететін болулары керек.

Жаттықтырушының мінез-құлқы бұл жерде ең дәстүрлі түрде қалады. Басынан бастап топтың барлық қатысушыларына бұл жерде мүлдем қауіпсіз екендігін айтып қана қоймай, сонымен қатар, көрсету де қажет. Бұл үшін ең басында жаттықтырушы тренингтің мақсаттарын түсіндіреді, тренингте қандай да бір күрделі және қауіпті жағдайлар болмайтындығын айтады. Өте жақсы нұсқа – тренингтің бас кезінде қатысушылардан олардың қауіптенулері мен үміттері қандай екендіктерін сұрау, және егер қатысушыларда қандай да бір қауіптенулер болатын болса, осы қауіптенулерді жоққа шығару үшін әрбір сөз бойынша түсінік беру қажет. Бұдан басқа, жаттықтырушы басынан бастап өзін өте сыпайы ұстайды, топты орынды қалжыңдарымен босаңсытуға тырысады.

Бірақ, әрине, топтағы ең қауіптілер бәрі бір өздерін айтарлықтай енжар ұстаулары мүмкін. Мұндайды еңсеруге болады. Бұл үшін оларды әр түрлі ойындарға, бірақ тек еріктілік қағидатында қосуға тырысу қажет. Егер топта әлдекім өзін осылайша ұстайтын болса, алдымен мұндай адамға үйренісіп алуға мүмкіндік беріп, оған тренингте түскі үзіліске дейін, ал кейде бүкіл бірінші күн бойы белсенді қатысуды ұсынбау қажет. Жалпы, бірінші күнге барлығы қатысатын көп ойын жоспарлаған жақсы, сонда осындай сақ қатысушылардың барлығымен бірге жұмыс

істеулеріне тура келеді. Бұдан басқа, барлығы үш, төрт, бес, алты адамнан шағын топтарға бөлінетін ойындар қажет, және топтардың құрамын үнемі ауыстырып отыру керек.

Басынан бастап осындай енжар қатысушыларға көңіл аударып, оларды біреудің кездейсоқ ренжітіп алмауы үшін, оларды сақтау қажет. Олардың аздап бойлары үйренісе бастағаны байқалса, кейде оларды қандай да бір рольдік ойындарға қатысуға шақыруға болады. Әдетте жаттықтырушы қалыптастыратын жақсы және тілектестік ахуалда, екінші күннің басынан бастап топта енжар қатысушылар болмайды. Оның үстіне, көбінесе ойындарға қатысуға еріктілердің саны рольдерден гөрі көбірек болып кетеді де, қайсыбір кезекті белгілеуге тура келеді.

Қиын қатысушылардың тағы бір категориясы – тренингке дейін де бәрін білгендіктерін, өздерінің жаңа ештеңе үйренбегендіктерін, немесе тағы осыған ұқсас бірдеңелерді айтуды жақсы көретіндер. Мұндай сөздерге, менің ойымша, мүлде көңіл аударудың қажеті жоқ. Біріншіден, тренинг дегеніміз – жаңа ақпаратты беру емес, ал жаттығу. Екіншіден, әрқашан қандай да бір жаңа ақпарат болады, ал барлық осыған ұқсас сөздер – өзін танытуға әрекеттенуден басқа түк те емес. Және осындай сөздерге ешбір жағдайда қарсылық білдіруге және ашулануға болмайды. Иә, тамаша, тренингте тек сіздердің мінез-құлықтарыңыз, жағдайларды сіздердің түсінулеріңіз ғана жаңа болуы мүмкін, біздің айналысатынымыз да осы деп айтуға болады.

Тренингке мақсатты түрде әлдене үшін күресуге келген қиын қатысушылардың категориясы болады, әсіресе тренингке басшылар қатысқан кезде. Мұндай «күрескерлер» кейде тренингте митинг немесе кәсіподақ жиналысын ұйымдастыруға тырысады. Оларға бізде жиналыс емес және тренинг жоспарына кірмейтін тақырыптарды талқылауға мүмкіндік жоқ екендігін түсіндіре отырып, айтарлықтай қатаң түрде тоқтату қажет. Барлық талқылаулар мен жиналыстарыңызды тренинг аяқталғаннан кейін өткізе беріңіздер.

Егер олар қандай да бір ойынның талқылауын басқа жаққа бұрып әкеткілері келсе, бізде «қазір және осында» деген ереже бар, әрқашан осы ережеге сүйенген орынды. Егер адам өте тынышсыз және сөзшең болатын болса, кезекті сөзінен кейін оған ұзақ сөйлеуге тыйым салуға болады – тек бір сөйлемнен және ойын үстінде бір реттен көп емес.

Қиын қатысушылардың тағы бір типі – экстрасенс, емші деп аталатындар және т.б. Олар топта қандай да бір жағдайларға түсінік беретіндіктерімен, арнайы терминологияны пайдаланатындықтарымен кедергі жасайды. Көбінесе олар мүлде зиянсыз, олардың бар болғаны өздерінің осымен айналысатындықтарын айтқылары, жақтастар мен құрметтеушілерін тапқылары келеді, бірақ топта мұны айтарлықтай теріс қабылдаулары мүмкін. Олар, мысалы, біреуге: «мен көріп тұрмын – сенің аураңның түсі өзгерді, бірақ сен қобалжыма, жай ғана тыныш отыра тұр, мен барлығын түзетемін», - деп айтулары мүмкін. Жағдайды шиеленістірмеу үшін, оларға үзіліс кезінде көп адамдардың мұның қаншалықты маңызды екендігін түсінбейтіндіктерін, сондықтан бұған жаман қараулары мүмкін екендіктерін, және топта енді мұндай ештеңе айтудың қажет емес екендігін сыпайы ғана айтуға болады. Әдетте олармен проблема болмайды, мүмкін, олардың қалағаны да осы шығар, бұл туралы жаттықтырушы білді – болды.

Қорытындылай келе, шын мәнінде «қиын» қатысушылармен болатын барлық осы жағдайлардың жаттықтырушыға ерекше қиындықтар туғызбайтындығын айтуға болады. Оларға байыппен қарау және топқа кедергі келтіруі мүмкін болғанда жөнге салу қажет. Және, ең бастысы, жаттықтырушы барлығына өте байсалды және тілектестікпен қараса, барлығы өз-өзінен шешіледі. Бүкіл топтың үнемі жаттықтырушыға қарайтынын, үнемі оны бағалайтынын және өздерін жаттықтырушының – оның мінез-құлқының, оның мақсаттарының үлгісінде ұстауға үйренетіндіктерін есте сақтау қажет – оның үстіне, тренингте әдетте осындай мақсаттар мен мінез-құлық меңгеріледі.

1.7. ЖҰМЫСТЫ ҚАЛАЙ БАСТАУ КЕРЕК?

Алғашқы топтар – кез келген жаңадан бастаған жаттықтырушы үшін ең күрделі топтар. Біріншіден, өте қорқынышты: *«оларға ұнамай қалса ше, біреу осындай бағдарламада болып, барлығы әлдеқашан белгілі екендігін айтса ше, олар жаттықтырушының өзінің жаттықтыратын саласында қандай тәжірибесі бар екендігін, қанша топпен және кіммен нақты тренинг өткізгенін сұрай бастаса ше, және т.б.»*. Осындай қауіптенулердің себебінен, жаңадан бастаған жаттықтырушы көп қателіктер жіберіп алатындай немесе тіпті тренингті әбден бүлдіріп алатындай қатты қобалжиды.

Екіншіден, алғашқы топтарда қатысушылардан соншалықты қатты теріс баға алуға болады, мұндай жағдайда жаттықтырушы *«жасып»*, енді қайтып тренинг өткізгісі келмейді немесе өткізе де алмайды.

Сондықтан алғашқы үш-төрт топ өте маңызды. Жұмыстың қалыпты тәртібіне оңайырақ ену және жақсы бейімделу үшін алғашқы топтармен жұмысты барынша жеңілдету қажет. Бұл үшін әр түрлі нұсқаларды пайдалануға болады.

Тәжірибелі жаттықтырушымен бір жұпта жұмыс істеу. Тәжірибелі жаттықтырушымен бір жұпта жұмыс істеу тренингте кім ретінде қатысатындығыңызға қарай белгілі бір белсенділікті ұйғарады. Видео операторы ретінде қатысуға болады, яғни, сіз шеңберде отырасыз және топ жұмысына қатыспайсыз, ал тек қана видеоға белгілі бір ойындарды түсіресіз; барлық қалған уақытта сіз топ пен жаттықтырушының жұмысын бақылайсыз. Немесе сіз топта отырасыз, қажеттілігіне қарай қатысасыз және видеоға қандай да бір ойындарды түсіресіз.

Мүмкін, жаттықтырушы сізді топқа жалған мүше етіп алады, яғни, сіз – топ қатысушысыз, ал кейбір ойындарда арнайы рольдерді – мысалы, қиын клиентті немесе ашулы бастықты, немесе қол астындағы қырсық қызметкерді және т.б. ойнайсыз. Топ қатысушылары көбінесе мұндай күрделі рольді ойнай алмайтындықтан, ұялатындықтан, өз әріптестеріне *«соқтығуға»* ыңғайсызданатындықтан және т.б., көптеген жаттықтырушылар өз әріптестері мен таныстарын осындай рольдерге алады. Мүмкін, жаттықтырушы мұндай ұсынысқа тіпті қуанып кетер – оған ешкімді іздеудің қажеті болмайды және, бұдан басқа, тренингті

жүргізуге оқытылып-үйретілген адам қиын рольдерді жақсырақ ойнайтын болады.

Әрине, тәжірибелі жаттықтырушымен бір жұпта екінші жаттықтырушы болу – өте жақсы нұсқа. Сіз онымен келісе отырып, қандай да бір ойындарды, басында, мүмкін, тек алғашқы ширату жаттығуларын өткізесіз, сізде жүз пайыздық сақтандырумен жұмыс істеудің бірегей мүмкіндігі пайда болады. Бұдан басқа, сіз үнемі білікті кері байланысты алатын боласыз. Әрине, мұндай бастау ең тиімді болып табылады, бірақ бұндай мүмкіндік болмаса, басқа нұсқа барлығына дерлік қолжетімді.

Жаңа бастаған жаттықтырушымен бір жұпта жұмыс істеу. Сіз өзіңіз оқыған әдістемелік тобыңыздан біреуді жұп ретінде таңдайсыз және екеуіңіз бірге жұмыс істей бастайсыздар. Екі адам бірге жұмыс істеген әлдеқайда жеңілрек: сізде үнемі сізді сақтандырып отыратын, әрқашан көмектесе, қолдай алатын адам болады. Егер сіз абдырап қалсаңыз, ол сөз кезегін өзі алып, сіздің орныңызға сөйлеуді жалғастыра алады, әрі топ үшін бұл барлығы алдын ала осылай жоспарланғандай болып көрінеді. Ең бастысы – бір-бірлеріңізбен топтың көзінше дауласпауға, бір-бірлеріңізге қарсы келмеуге, екеуіңіздің тең құқылы әріптес екендіктеріңізге және, егер топ екеуіңіздің біреуіңізді басты адам деп шешсе де, сіздерге бәрі бір, сіздер кімнің көп жұмыс істегендігімен санаспай, тиісінше, бірдей ақы алатындықтарыңызға келісіп алу.

Сіздер кімнің не айтатынын және істейтінін бөліп ала аласыздар, бірақ екінші адам бірдеңені қосуы, мүмкін, топ бұл сіздің қатеңіз екенін түсінбейтіндей етіп, сіздің қателеріңізді бірден түзетуі мүмкін. Яғни, сіздер біреуіңіз бір нәрсені дұрыс жасамасаңыздар, екіншілеріңіз араласып, оны түзетуге келісесіздер. Мысалы, сіз нұсқау беріп жатырсыз, ал сіздің әріптесіңіз сіздің рольдерді ауыстырып алғаныңызды байқайды. Ол араласып: *«Тоқта, мен ойлап таптым – біз басқа ойын ойнаймыз»*, - дейді де, дұрыс нұсқау береді. Немесе ол жаңа кіріспе түскенін айтады да, нұсқауды түзетеді. Сіз әріптесіңіз араласса, демек, бұның қажет болғандығын түсінуіңіз керек, және сіз өзіңізді бұл әуел бастан осылай ойластырылғандай ұстайсыз. Ал топпен жұмыстан кейін немесе үзілісте жағдайды талқылайсыздар, топ қандай да бір қателердің болғандығын және сіздердің оларды түзеткендеріңізді тіпті байқамай да қалады.

Жұп болып жұмыс істеу әлдеқайда жеңілірек және, ең бастысы, тиімдірек, себебі, қателерге жол бермеуге болады, өйткені мұндай сақтандырумен жұмыс жасай отырып, сіз азырақ қобалжисыз және қателерді азырақ жібересіз. Мысалы, менің таныстарымда мынадай бір оқиға болған. Топпен екі жаттықтырушы жұмыс жасаған, олардың біреуі «Электричка» ойынын (нұсқауларын ары қарай қараңыз) өткізген. Әлдене дұрыс болмай, ойын күтпеген жерден дұрыс жүрмей қойған. Ойынды талдай бастағанда, ойыншылардың белгісіз бір себеппен орындықта жатқан пакетті адамның макеті деп ойлап, көрші орындықта отырған адаммен емес, осы пакетпен сөйлесу қажет деп шешкендігі түсінікті болған. Олар пакетпен қалай сөйлесу керек екендігін түсінбеген де, ойын дұрыс жүрмеген. Бұл ойынды жүргізіп жатқан жаттықтырушы сасқалақтап, ойынның қалай бүлінгендігі туралы ғана ойлаған және ары қарай не істейтіндігін мүлдем білмеген. Ішкі логика бұзылған. Бірақ ойынды тастауға болмайды, ал ары қарай ойнауға да болмайды, өйткені топ бұл ойынды не үшін ойнағанын және қандай қорытындылар шығаруға болатындығын түсінбес еді. Жағдайды екінші жаттықтырушы құтқарған, ол бұның қазір ойналатын ойынның алдындағы арнайы жаттығу болғандығын айтып, «Электричка» ойынын қайтадан ойнатқан. Нұсқауларды анық берген де, ең басында ойластырылғандай, ойын өте жақсы өткен. Әрине, топтың қатысушылары ештеңені де сезбеген, олар бәрінің дәл осылай ойластырылғанына сенімді болған. Нәтижесінде ойын, мүмкін, тіпті бүкіл тренинг те құтқарылған.

Бұдан басқа, сіздер бір-бірлеріңізге кері байланыс бере аласыздар. Күннің соңында қандай күрделі немесе даулы мезеттер болғандығы, ненің көмектесіп, ненің кедергі жасағаны туралы әрқашан пікір алмаса аласыздар. Әр түрлі ұсақ-түйектер біртұтас бүтіндікті құрап, ол мазмұнмен толығады, және сіз тренингтің заңдылықтарын барған сайын жақсырақ түсіне бастайсыз. Және осылай үйрену әлдеқайда жеңілірек, өйткені сізге топ беретін кері байланыс, қанша дегенмен, тым жалпы. Сізбен бірге топпен жұмыс жасайтын жаттықтырушы сізге өз кері байланысын береді – өзінің бұны қалай көргендігін, нені байқағандығын айтады. Бұл даму үшін өте пайдалы.

Жалпы, үнемі жұп болып жұмыс істеу мүмкіндігі болса, бұл өте жақсы. Біз танысымыз екеуміз жұп болып бірнеше жыл жұмыс

жасадық. Және тіпті өте маңызды тапсырыстар болған кезде де, біз оның алдында ертең сол жерде кездесеміз деп бір-бірімізге қоңырау шалатынбыз. Біз тіпті топта не айтатындығымыз туралы келісіп те алмайтынбыз. Ойын барысында жөн табатынбыз. Ол бірдеңе айтады, мен бірдеңе айтамын. Мен бір нәрсе істеймін, ол екінші бір нәрсені істейді. Ол қандай да бір ақпараттық блокты қояды, мен келесісін қоямын. Сонда топтар тиімдірек болып шығатын, себебі, қандай да бір үйден дайындалып әкелінген әзірленімдер болмайтын да, бағдарлама толығымен нақты топқа бағдарланатын.

Басында жұмыс істеу жеңілірек болу үшін, тегін топтардан бастауға болады. Мысалы, сіз мектепке келесіз де, ата-аналармен және мұғалімдермен келісе отырып, жоғары сынып оқушыларынан топ қалыптастырасыз және олармен тегін тренинг өткізесіз. Бұл – өте игілікті аудитория, оларға бәрі қызық, олар белсенді жұмыс істейді. Мұндай топтарда барлық ойындарды, барлық нұсқауларды, әр түрлі жағдайларды өткізіп шығуға болады. Белгілі бір тәжірибе жинақтап алған соң, сіз басқа топтарға шығуға қорықпайсыз, және келіссөздер жүргізу кезінде өзіңіздің жұмыс тәжірибеңізге сенімді түрде сүйене аласыз. Кейінірек сіз мектеп оқушылары топтарынан да қандай да бір ақша ала аласыз. Мысалы, сіз екі-үш топпен тегін жұмыс жасадыңыз, ал содан соң қалған сабақтар үшін ақы төлеуді ұсынасыз. Ақы шартты түрде болуы да мүмкін, мысалы, адам басынан 50-100 сом, бірақ осының өзі мүлдем тегіннен гөрі әлдеқайда жақсырақ. Бірақ егер сіз, мәселен, осы мектепте жұмыс істейтін болсаңыз, сондықтан сізге ақылы сабақ өткізу ыңғайсыз болса, сіз дәл осындай жаттықтырушыны басқа мектептен іздеп, бір-бірлеріңіз үшін топ жинайсыздар да, таныс емес мектеп оқушыларымен ақшаға жұмыс істейсіздер. Осылайша, сіз тәжірибе жинақтайсыз және қандай да бір ақша табасыз.

Жаттықтырушы болып жұмыс істей бастаудың тағы бір нұсқасы – өз таныстарыңыздың арасынан, әсіресе кейіннен сізді өз жұмысында жарнамалай алатын немесе тапсырыс беруші бола алатын адамдардан топ іріктеп алу. Өз таныстарыңызбен жұмыс жасау жеңілірек, олар әуел бастан сізге жақсы қарым-қатынаста болады.

Бұдан басқа, басында сіз сауық кештерінде, сіздерге қонақтар келгенде, серуендерде және т.б. қандай да бір көңілді ойындарды өткізе аласыз. Сіз нұсқауларды дұрыс беріп, ойынды басқарып үйренесіз, сонда сізге шын топта қорқынышты болмайды, адамдар

тобына әлденені айтқан кезде өзіңізді жайлы сезініп, көптеген қателерге жол бермейтін боласыз. Үйде туыстарыңызбен, достарыңызбен, отбасыңызбен ойнауға болады.

Жаттықтырушының қателескенінде тұрған ештеңе жоқ екендігін айтқым келеді. Одан да жаманы – оның әлденені дұрыс айтпайтындығын бәрі бір уайымдайтындығы. Және ол күтпеген жерден әлденені дұрыс айтпай қалса, қызарып-бозарып, әлденені миңгірлеп, бүкіл жағдайды біржолата бүлдіріп тынады.

Қалай болғанда да, тіпті сіз әлденені дұрыс айтпасаңыз да, ілешала: мен айнып қалдым, басқаша жасайық, - деп айту қажет.

Ойынның барысында нұсқаулардың дұрыс берілмегендігін және сол себептен оны ойнау мүмкін еместігін түсінетініңіз де болады... Жай ғана: *«Тоқтаңыздар, мен жаңа ойын ойлап таптым»*, - деп айтасыз да, нұсқауды ауыстырасыз.

Ең бастысы, сізде тәжірибе пайда болады, топты сезіну пайда болады, сіз қандай да бір ойынға топтың әдетте қалай қарайтынын білетін боласыз.

2-тарау

ТРЕНИНГКЕ ДАЙЫНДЫҚ

2.1. ЖАТТЫҚТЫРУШЫНЫҢ ДАЙЫНДЫҒЫ

Жаттықтырушының топпен жұмысқа дайындығындағы ең бастысы – психологиялық мақсат. Дұрыс мақсат тренингтің өте тиімді процедура екендігінде, тренингтің топ дамуының және жұмыс істеуінің табиғи механизмдеріне негізделіп құрылғандығында. Топ өздігінен, жаттықтырушының қатысуынсыз да тиімді жұмыс істеуге қабілетті, ең бастысы – топқа кедергі жасамау. Жаттықтырушының міндеті – өзі жұмыс істеп, «*көрпені өзіне қарай тарту*» емес, топтың жұмыс істеуіне көмектесу. Тренинг қатысушыларға әрқашан ұнайды және топта жұмыс істеуден ләззат алуға болады.

Жаттықтырушылардың алғашқы толқыны үшін бәрі әдеттегіден тыс болды: ересек адамдарды шеңбер жағалата отырғызып, әр түрлі ойыншықтармен айналысу қажет болды... Топ осының бәрін қалай қабылдайтындығы туралы қауіптенулер, уайымдаулар және қобалжулар болғандықтан, жаттықтырушылар қажет болғаннан гөрі әлдеқайда көбірек күш-қуат жұмсады. Содан соң, олар енді өздері басқаларын үйрете бастағанда: тренинг өткізу өте күрделі және қиын, одан кейін тіпті өлгің келеді..., - деп жиі айтады. Шәкірттер мұны шындық ретінде қабылдайды. Және олар енді: міне, мен шаршайтын боламын, өйткені бұл өте күрделі және қиын, - деп, өздері үшін шек қояды.

Шындығында бұл мүлде олай емес. Тренинг, әрине, өте күрделі және қиын жұмыс, бірақ, сонымен бірге, өте игілікті жұмыс. Жаттықтырушының тренинг барысындағы эмоционалдық күш жинауы соншалықты салмақты және маңызды, бұл барлық шығындардың орнын толтырады. Сондықтан тренингке, қиын болса да, өте қызық жұмыс ретінде қарау қажет. Сіз топты қаншалықты жеңіл алып жүрсеңіз, топтың өзі үшін де соншалықты жеңіл болады. Егер жаттықтырушы шырығып тұрса, бұл бірден топқа да беріледі. Мысалы, жаттықтырушы: қазір біз мынадай көңілді ойынды ойнаймыз..., - дейді. Топқа қарап, өзі: ал егер олар бас тартса ше? – деп қорқып тұрады. Олар да: жоқ, ойын жай ғана көңілді емес екен, - деп шырыға түседі.

Тренингте өте көп энергия болады. Өте қарқынды түрде энергиямен алмасу жүреді. Топтың әрбір қатысушысы қандай да бір шамада энергия жұмсайды. Осы шаманы адамдардың санына

көбейтіңіз – шамамен осынша энергияны жаттықтырушы жұмсайды.

Біздің елімізде ешқашан сақталмайтын бір халықаралық стандарт бар. Ол жаттықтырушының айына бір топпен тренинг өткізуі тиіс екендігінде. Тренингтің алдында екі апта демалып, оған моральдық тұрғыдан дайындалу, бағдарлама жазып, әдебиет оқу керек, содан соң топтағы жұмыс және одан кейін қайтадан екі апталық демалыс. Бұл жаттықтырушы жұмысының қалыпты тәртібі болып саналады. Бірақ біздің елімізде бұлай болмайды. Қалайша адам жұмысқа бармайды немесе барып тұрып, ештеңе істемейді? Сондықтан жаттықтырушылардың көпшілігі жеке-дара тәртіпте жұмыс істейді және өз жүктемелерін өздері реттейді.

Қалай болғанда да, сіз қанша жұмыс істей алатыныңызды өзіңіз үшін әуел бастан шешіп алуыңыз қажет, сіздің жұмсайтын энергияңыз қанша және тренингтен кейін келесі топпен жұмыс істегіңіз келетіндей өз қалпыңызға келуіңіз үшін сізге қанша уақыт керек екендігін түсінуіңіз керек. Егер бірден көп топты бірге алып жүрсеңіз, әбден жалығып кетуге болады, энергетикалық шығындарыңыз да ағза үшін өте елеулі болады. Мен тренингтің бес күнінде бес килограмға дейін салмақ жоғалтатын жаттықтырушыларды білемін. Жағдай, негізі, жаман. Тренинг дегеніміз – арықтау тәсілі емес, өйткені, бәлкім, сіздің құтылғыңыз келетін килограмдар ғана емес, сонымен бірге, өмірлік стратегиялық қорыңыз да жоғалады. Сіз қалай тырыссаңыз да, бәрі бір тренингте шаршайтын боласыз, бірақ сіздің қалжырауыңыз сіздің өміріңіздің әлі алда екендігімен, және оның барлығын бір топқа жұмсаудың қажеті жоқ екендігімен өлшемдес болуы тиіс.

Жұмыстың басында топқа дейінгі және одан кейінгі салмағыңызды өлшеп, қадағалап отырған жақсы болар еді. Өз көңіл-күйіңізді бақылаңыз. Жаттықтырушының топпен жұмыс істеп болып, содан кейін үш күн орнынан тұрмай, ешкіммен сөйлеспей, телефондарын өшіріп қойып және т.б. жататыны болады. Бұл – тым үлкен шығындар.

Мұнымен не істеуге болады? Мұндай қалжыраудың себебін табу: топта сіз сонша көп энергия жұмсайтындай не болады? Міндетті түрде сіз үшін ең ауыр мезеттерді қадағалап шығу керек. Одан әрі, себеп түсінікті болғанда, бұған азырақ шығын жұмсай отырып, орындап шығуға үйрену қажет. Егер себептерді анықтаудың сәті түспесе немесе оларды жоюға болмайтын болса,

көмек сұрау қажет. Немесе жақсы психолог табу қажет, бәлкім, онымен жұмыс істей отырып, сіз осы проблемаларды шешерсіз. Не тәжірибелі жаттықтырушымен оның топта сізбен бірге жұмыс істеп, себептерді анықтауға көмектесуі, осындай проблемаларды өзі қалай шешетіндігін көрсетіп, айтып беруі жайлы келісу керек. Бәлкім, бір емес, екінші және кейіннен үшінші жаттықтырушыға да жүгінуге тура келер, бірақ бұл денсаулығыңды жоғалтқаннан немесе (болуы әбден мүмкін) тренингтерді жүргізуден мүлде бас тартудан жақсырақ.

Топта біз өте көп энергия береміз, бірақ біз оны аламыз да. Егер жаттықтырушы шаршап, бірақ, айталық, топтан кейін кешке қарай киноға немесе қонаққа және т.б. бара алатын болса, ал келесі күні ұйқысынан оянып, өзінде демалыс болғаннан кейін демалып жатқан қалыпты адам күйіне түсе алатын болса, бұл жақсы нұсқа. Мұндай деңгейге жету үшін, менің ойымша, қарапайым тәсіл бар: тренингке деген көзқарасыңды өзгерту қажет. Тренингтен ләззат алуға, мүмкін, тіпті қандай да бір қосымша күш алуға үйрену қажет. Мысалы, мен, міне, жеті-сегіз жыл бойы аптасына бес-жеті күн, кейде бірнеше ай бойы демалыссыз жұмыс істеймін, маған әр жаңа топпен жұмыс істеген ұнайды және мен жұмысымнан ләззат аламын.

Өте маңызды мезет – тренингке бағдарлама мен материалдарды дайындау. Жаттықтырушы тренингке шындап дайындалуы тиіс. Біріншіден, егжей-тегжейлі жұмыс бағдарламасын, топта айту қажет болатын барлық нұсқауларды жазу, барлық ақпараттық мәлімдемелерді, топқа қоюды жоспарлайтын барлық сұрақтарды жазу керек. Екіншіден, берілген ақпаратты еркін қолдана, оны сабақ барысында өңдей, қандай да бір бөліктерін қысқарта, ал тағы бір нәрсе туралы толығырақ айта алатындай, егер топта сұрақтар туындайтын болса, оларға жеңіл жауап бере алатындай болу үшін осының бәрін жаттап алу қажет. Тренинг барысында сіздің әлденені еске түсіруге немесе өз конспектілеріңізге қарауға уақытыңыз болмайды, сіз үнемі топта болып жатқан үдерістерді қадағалап отыруыңыз қажет.

Бұған сонша мән берудің қажеті қанша? Тренингте сіздің қорқып кететіндігіңіз соншама, сіз барлығын ұмытып қаласыз. Отырасыз да, не істеуге болатындығын ойлайсыз. Сұрайтын да ешкім жоқ (егер сіз жалғыз жаттықтырушы болсаңыз), ал адамдар сізге қарап отыр. Бұл жердегі амал қарапайым: сіз қазір мынадай

ойын ойнаймыз деп айтасыз... Оларға нұсқау бересіз, олар ойнай бастайды, ал сіз сол уақытта өзіңіз есіңізге түсіре бастайсыз. Сіздің үш, төрт рет әр түрлі нұсқаларда айтқандарыңыз еске түседі. Содан соң бірдеңе қылып, бұл тығырықтан шығасыз. Басқаша айтқанда, сіздің басыңызда жаттағаннан қалған көп іздер болуы тиіс. Олар аз болғанша, көбірек болсын.

Тренингке дайындалу кезінде топта туындауы мүмкін барлық күрделі сұрақтар мен сөздерді және оларға берілетін жауаптарды алдын ала қарастырған маңызды. Ең күрделі сұрақтар – өзіңіз қорқатын сұрақтар, сондықтан оларға міндетті түрде дайындалу қажет. Жаттықтырушыға неғұрлым тән қорқыныш – топ ішінен әлдебіреуінің ойнаудан бас тартуы. Бұл қорқыныш жаттықтырушының өзінің тренингтегі қандай да бір ойындарды ақымақтың, баланың ойыны, қызық емес деп санайтындығына негізделеді. Бұл қорқынышты жеңіп шығу оңай – бұл ойындардың қатысушыларға қалай әсер ететіндігін білу үшін оларды өзін жақсылап ойнап көруің қажет. Бұл әбден қалыпты тәсіл – жаттықтырушы барлығын алдымен өзінде тексеріп көруі тиіс. Егер жаттықтырушы өзінің тренингте өткізетін осы ойындарының пайдалы екендігіне сенсе, топты бұған сендіру қиынға түспейді, ал тәжірибе жинақтай келе өзіңіздің іс-қимылдарыңыздың дұрыстығына сенімділік пайда болатындығы соншалық, оны тренингтегілердің барлығы да сезіне бастайды, демек, олардың да ойынның пайдалы екендігіне еш күмәндары болмайды.

Көбінесе жаттықтырушы қатысушылардың оның өзінен (жаттықтырушыдан) әлденені істеп, айтып, қалай жасау керектігін көрсетіп және т.б. беруін өтінулерінен қорқады. Мысалы: *«Ал сіз өзіңіз (жаттықтырушы) мұны қалай жасар едіңіз? Көрсетіп беріңізші! Бізге өз қызметіңізді сатыңызшы!»* Топтан түсетін кәдімгі өтінім және оған әбден стандартты жауап бар: топта жаттықтырушы емес, ал оның қатысушылары жаттығады. Оның үстіне, тіпті жаттықтырушыда үлкен тәжірибе пайда болып, ол шынында да жақсырақ көрсете алатын болғанда да, мұны жасаудың қажеті жоқ. Қайталаймын: топта қатысушылар жұмыс жасайды, жаттықтырушы көрпені өзіне қарай тартпауы тиіс.

Тағы бір қорқыныш – ойында қатысуға еріктілердің болмауы. Бірақ тренинг қызықты болса, ықылас білдірушілер қажет болғаннан да көбірек болады. Тіпті ықылас білдіргендердің барлығы қатысуларын қадағалау қажеттігі туындайды.

Қатысушылардың біреуі мен бұл ойынды басқаша өткізер едім деп айтатын жағдай болады. Барлығын басқаша жасауға болатындығымен келісу қажет, бірақ содан соң, ал бізде осылай деп қосып айту керек.

Жаңадан бастаған жаттықтырушылар қулықты сұрақтардан (мысалы: ал сіз өзіңіз ше, көп саттыңыз ба?) қорқады. Әрине, әр түрлі жауап беруге болады, бірақ менің өз басыма мынадай жауап өте ұнайды: құтқарушы кемнің капитаны жақсы құтқарушы болу үшін өзі суға батуы тиіс емес. Немесе жаттықтырушы, мәселен, жай ғана өзінің қазір жүргізіп отырған тренингті сатқанын айта алады.

Тәжірибесіз жаттықтырушыға, қатысушылар өздерінің бұны білетінін, естігенін немесе жасағанын айтқанда, қорқынышты болады. Әдетте осыған ұқсас барлық мәлімдеулер тек қана қатысушылардың қандай да бір ойынды естерінде сақтағанын, бірақ бұл ойынның не үшін өткізілгендігі естерінде бола қояр ма екен, яғни, олардың әлі үйренулері тиіс екендігін айғақтайды. Қалай болғанда да, кейде жаттықтырушы бұдан қорқып тұрса да, ойынды өткізу қажет. Біз дәл осыған ұқсас немесе дәл осындай ойынды ойнаймыз, бірақ тағы кейбір қосымша аспектілерін қарастырамыз және т.б. деп айту қажет. Оның үстіне, екі рет ойнаған – бір рет ойнағаннан гөрі артығырақ.

Міне, мысалы, сауда-саттық тренингіндегі ең қарапайым нұсқа. Көптеген үлкен ұйымдарда көбінесе адам бір қызметтен екіншісіне ауысады да, үш-төрт тренинг бағдарламасынан өтеді. Сіз тренинг өткізе бастайсыз, ал ол мұның бәрі болғанын айтады. Сіз, негізі, жаңа ештеңе болуы да мүмкін емес екенін айта аласыз. Сауда-саттықтың жаңа тәсілі жоқ. Ол адамдар тасты етке алмастырғанда, мың жыл бұрын қандай болса, сондай болып қалды. Егер мен қандай да бір керемет жаңа тәсіл ойлап тапсам, қазір тренингте отырмас едім, ал Антарктидада итбалықтарға қар сатып, қызық дәурен сүрер едім. Менен оны сатып алып, мен әлемдегі ең бай адам болар едім.

Сондықтан мұндай жағдайда сіз жай ғана ескертесіз: *«Бізде жаңа тәсілдер емес, сіздер өздеріңізді байқап көруге болатын жаңа жағдайлар болады. Егер сіз бұны жақсы білсеңіз – одан да жақсырақ үйренесіз, егер білмесеңіз – жай ғана үйренесіз. Ал егер сіз шынымен де бәрін білсеңіз, әр түрлі рольдерде ойнап көріңіз – басқа қатысушы үшін қиын сатып алушыны ойнаңыз, бұл оның пайдасына асады»*. Маған кейде сатушылар: *«Мен өзімнің алғашқы*

қиын сатып алушымыды, бес жыл болды, ұмытқан жоқпын, оның маған айтпағаны жоқ», - дейді. Осы жақсы ма? Ал егер ол осындай тренингтен өтсе, оны мұндай жағдайларға *«үйретіп тастар еді»*... Иә, жағдай – ойын жағдайы. Бірақ осының бәрі ойын болғандығынан да, мұны бастан кешіру және соның мысалында үйрену оңайырақ. Сонда осындай *«алғашқы сатып алушы»* келгенде, оған қарайсың да, иә, мұндай да болады деп ойлайсың. Тіпті оған аяныш білдіріп, оның барлық проблемаларының шешілуіне көмектесуге де болады. Ол кетеді – болды, жағдай аяқталып, ешқандай жағымсыз әсер де қалмайды. Бұған тренингте үйренуге болады.

Жаттықтырушының топтық динамиканың берілген деңгейі үшін мезгілсіз ойынды өткізуге әрекеттенетіні болады. Ойын жүрмей қояды, өйткені топ оған дайын емес. Мысалы, тренингтің ең басында көздерін жұмып алып, бой ұзындығы бойынша сапқа тұруды ұсынуға болмайды. Қатысушылардың жартысы көздерін ашып алады да, сапқа тұрмайды, ал енді біреулері жүреді, бірақ қорқатын болады, өйткені бұл ойынның не үшін керектігі мүлде түсініксіз. Мен мынадай келеңсіз мысалды білемін. Тренингке басшылар жиналған. Танысу кезінде жаттықтырушы: *«Қазір біз танысатын боламыз. Бірақ танысу қызықты әрі ерекше болуы үшін, былайша танысамыз: өзіңізді қандай да бір гүл деп елестетіңіз, өзіңіздің сыртқы түріңізді сипаттаңыз және қандай гүл екеніңізді, гүл жатырақтарыңыз қандай екенін және т.б. сипаттаңыз»*, - деген. Тренингте мұндай ойын бар, бірақ оны ең алдымен емес, топ оған дайын болғанда өткізу керек. Нәтижесінде қатысушылар бес минут отырып, содан соң бәрі тұрып, кетіп қалған. Тренинг болмай қалған.

Жаттықтырушы бірінші күні ғана емес, сонымен бірге, екінші және үшінші күні де, топ дамуының деңгейін есепке ала отырып, анағұрлым адекватты ойындардан бастауы тиіс.

2.2. ТОПТЫҢ СИПАТТАМАСЫ

Топтың сипаттамаларына қатысушылардың жасын, жынысын, білімін, парасатын және т.б. жатқызуға болады.

Жас туралы айтайық. Тренингтер бойынша әдебиетте топ қатысушыларының жасы туралы көптеген пікірлерді кездестіруге болады. Әрбір автор бұған әр түрлі жағынан келеді. Мысалы, топтың жастық сипаттамасы тренинг үшін өте маңызды және барлық қатысушылардың шамамен бір жастағы адамдар болуы қажет деп жазады. Мен бұл мүлде олай емес деп есептеймін. Жай ғана жаттықтырушы үшін оңайырақ және топ үшін жақсырақ мезеттер болады. Жаттықтырушы топқа жақсырақ болуы үшін, топқа қызықтырақ болуы үшін жұмыс істейді, ал оған бұл жағдайда қиынырақ болатындығы маңызды емес. Көбінесе әр түрлі жастағы адамдар бір тренингтік топта жұмыс істеуге жақсырақ үйреніседі: әрекеттестік өрісі де кеңірек, оң әсерлер де көбірек. Бірақ жаттықтырушыға, әрине, қиынырақ болады, өйткені белгілі бір жағдайларды қадағалап отыру қажет.

Жас айырмашылықтары топтық динамикаға оң ықпалын тигізеді. Бір жас тобындағы адамдар өздері үшін екінші жас тобындағы адамдарды ашады, және жаттықтырушының міндеті – бұл жаңалықтың оң жаңалық болуына қол жеткізу.

Егер қатысушылардың жас айырмашылықтары 20 жастан артық болатын болса, бұл – әр түрлі буын өкілдері және өмірге деген көзқарастары да әр түрлі адамдар. Әрине, бір қатысушылардың екіншілерін ренжітіп алатындай әлдене айтып қоймауын қадағалау қажет болады. Мәселен, 40-тан асқан адамдар олардың көздерінше 30-35 жастағы адамдарды кәрі десе немесе одан да жаман бірдеңе айтса, ауыр қабылдаулары мүмкін. Және керісінше, аға буын өкілдерінің бірі жалпылап, эмоционалдық қызумен қазір барлық жастар нашакорлар, көргенсіздер және т.б. деп айта бастаса. Бірақ мұндай ештеңе, әсіресе тренингтің бас кезінде болмауы үшін де топта жаттықтырушы болады. Кейінірек адамдар жақынырақ танысып, бір-бірімен әлдеқайда әдепті және сыпайы болуға үйренеді. Әрине, бұл әрқашан пайдаға асады,

өйткені өмірде әр түрлі жастағы адамдармен қарым-қатынас жасауға тура келеді.

Ең кішісі 16 жаста, ал ең үлкені 68 жаста болатын топтар да болады. Адамдар жақсы болып, жақсы іске қатысса, көп нәрсені тындыруға болады.

Балалар топтарында жас айырмашылығы бойынша шектеу бар. Егер олар 14-15 жаста болса, ересек деуге болады, бірақ, сонда да болса, балалар, ал егер олар 10-12 жаста болса, бұл мүлде басқа тренинг.

Егер адам жұмыс істейтін болса, ол кем дегенде 16-18 жаста болады. Оның барлық құқықтары одан ересектеу адамдардыкімен бірдей. Оның өмірлік тәжірибесінің азырақ болуы бір жағынан ғана кемшілік болып саналады, бірақ оның таптаурындары да азырақ, ал бұл анық артықшылық. Сондықтан топтағы жас айырмашылығымен жағдай, менің ойымша, былай: бұл айырмашылық көбірек болған сайын, топ та қызықтырақ және тиімдірек жұмыс істейтін болады.

Топтың келесі сипаттамасы – *топтың жыныс бойынша құрамы*. Топтар ерлер топтары, әйелдер топтары және аралас топтар болып бөлінеді. Әрине, оңтайлы нұсқа – 50 де 50. Екі жақ та қарама-қарсы жыныс тобының өкілі болғанда, жақсырақ жұмыс істейді, өйткені табиғат өз дегенін істейді. Тіпті барлығы 20 жастағы әйелдер тобында, мәселен, 66 жастағы бір ғана ер адам болса (менде мұндай топ болды), бәрі бір табиғат жеңіп шығады. Және жаттықтырушы да белгілі бір жыныс тобына жататын болса да, бұл топқа әлдеқайда азырақ әсер етеді, өйткені ол – жаттықтырушы. Егер сіз ер адам болып, әйелдер тобымен жұмыс жасасаңыз, әрине, бұл жаттықтырушы әйел адам болғаннан гөрі сәл жақсырақ, бірақ бұл ер адамдардың жоқтығы проблемасын шеше алмайды. Топқа тым болмаса бір ер адамды қолға түсіру қажет, өйткені бір жынысты топ әлдеқайда нашар жұмыс істейді. Бұл жерде өзара қатынастардың мүлде басқа психологиясы жатыр.

Таза әйелдер тобы – бұның несі жаман? Екі келеңсіз нұсқаны бөліп көрсетуге болады. Бірінші нұсқа – бұл әйелдердің сондай псевдоұйымшылдығы: барлығы – құрбылар, бірақ ешкім жұмыс істемейді. Әйтеуір ештеңе істемеу үшін, нені болса да, сағаттап талқылаулары мүмкін. Топ үнемі жаттықтырушыға сұрақтар қойып, оны сөзге айналдыруға тырысады. Сіз бізде қазір осындай ойын болады деп айтасыз, әйелдер қарсылық білдірмейді, олар жай

ғана қайта-қайта осы ойын туралы сұрақтар қоя бастайды. Бірақ олардың мақсаты – бұл ойынды ойнамау. Топ барлығын өте епті ұйымдастырып, жаттықтырушы өзіне деген мұндай қызығушылыққа масаттанып, тренингтің басым бөлігінде өзі сөйлеп шығуы да ықтимал.

Екінші нұсқа: әйелдер тобында бір-біріне «*ине сұққылап*», ойыннан кейін псевдотілектес түсініктемелер бере бастайды. Барлығы мүлде зиянсыз сияқты көрінуі мүмкін, бірақ сіз қандай да бір топшілік жағдайларды білмейсіз, астарын түсінбейсіз, сондықтан да, сырттай қарағанда, қайталаймын, барлығы да әдепті болып көрінген соң, сізге топ қатысушылары көңіл-күйлерінің ауысуы аса түсінікті болмауы мүмкін.

Ең болмағанда бір ер адамның болуы бірден жағдайды өзгертеді. Бұл әлдеқайда жақсырақ, өйткені бұл енді әйелдер тобы емес, бір ер адамы бар топ. Топта ер адам болуының енді бір оң әсері – сіздер роль бойынша міндетті түрде ер адам болуы керек ойындарды ойнай аласыздар. Өйткені ер адамсыз ойнамайтын ойындар бар ғой, мысалы, «*Электричка*».

Таза ерлер тобы несімен жаман? Оның кейбір қатысушылары кешке ғана емес, сонымен бірге, үзілістерде де ішімдік ішулері мүмкін. Және егер бұл орын алатын болса, тренинг бүлінеді. Бірақ кешке қарай ішіп, ал таңертең, тіпті ештеңе байқалмайтындай, жұмысқа қабілетті болатындар да болады. Бірақ топта олар әдетте нормадан асыра сілтейді: күндіз сондай жақсы ойнап, көңіл-күй көтеріңкі болады да, нәтижесінде сәл көбірек ішіп қойып, сонымен бәрі бітеді. Келесі күні мұндайлар жұмыс істей алмайды, және бұл бірден топтың жұмысына әсерін тигізеді.

Таза ерлер тобының тағы бір жаман жері: олардың қатысушылары саналы түрде немесе ойланбастан жаттықтырушыны тексереді – боқтық сөздерге көшуге әрекеттенеді және жаттықтырушының реакциясын күтеді. Егер топ боқтыққа көшетін болса, бұл тренинг емес. Аңдамай қалған, жаңылыс айтқан болып, топ ішінен біреу байқап көруі мүмкін. Егер жаттықтырушы көңіл аудармаса – екінші рет «*жаңылыс*» айтады, ал одан соң ары қарай кете береді. Саналы түрде болса да, ойланбастан болса да, бұл топты міндетті емес әлденеге айналдыру үшін жасалады. Сенсеңіздер болады, барлық қатысушылар тренингтен қорқады, әсіресе бастықтар. Өйткені келесі ойында не болатыны белгісіз ғой. Оған дейін ойын сондай қарапайым болған, ал ол өзінің ұсталған

жерін түсінеді. Егер топ «*бытырап*» кететін болса, сіздің жаттықтырушы ретінде онда енді ешқашан жұмыс істемейтіндігіңіз түсінікті болады. Тіпті егер директор мұнда сіздің кінәңыздың жоқ екендігін және сіздің «*белсенділерді*» тоқтатуға қатты әрекет жасағаныңызды, бірақ қолыңыздан келмегенін түсінсе де, бәрі бір бұл сіздің мүлт кетуіңіз болады.

Тәжірибеден бір мысал. Тренингке бір мемлекеттік ұйымның аудандық құрылымдарының директорлары, барлығы 60 адам қатысты. Олар үш топта жұмыс жасады. Бір топ – тренинг тәртібінде, екіншісі – қақтығыстық жағдайды шешу бағдарламасы бойынша, ал үшінші топ «*дағдарыстық жағдайлардағы жұмыс*» іскерлік ойыны тәртібінде жұмыс істеді. Мен құрамында үш ер адам, қалғандары әйелдер болған тренингтік топты алып жүрдім. Ер адамдар басынан бастап сабақтарды қалай қысқарту туралы әңгіме жүргізуге тырысты, өйткені олардың бәрін бірге көптен бері жинамаған, және бұл шараны атап өту қажет болды. Үлкен әйелдер ұжымы болғанының арқасында жағдай оңай шешілді: мен жай ғана ер адамдардың аталмыш ұсынысын топтың талқылауына шығардым. Іспен айналысу, барлық үш күнде де, тиісінше жұмыс істеу керек, ал мейрам тренингтің соңында болады, өйткені банкет жоспарланып қойылған деп шешілді. Әрі әйелдер еркектермен үзілісте де сөйлескен (олар маған соңынан айтқанындай), осылайша, жағдайды қадағалаған. Сонымен, топта менің ешқандай қосымша ықпалымның енді қажеті болған жоқ.

Екінші топта жаттықтырушы, өкінішке орай, бұл мезетті қадағаламаған. Және олар бірінші күннің кешінде, екінші күні түсте ішімдік ішкен, кешке тағы да қосқан. Үшінші күні түске дейін жұмыс істеген, болды – адамдардың бір бөлігі түстен кейін келе алмаған.

Біз кешкі сағат алтыға дейін жұмыс істедік, ал содан соң бірден бас директор келді де, қорытынды жиналыс өткізді. Жиналыстың басында үш адам «*түкке жарамайтындай*» болды. Директор 10 минут сөз сөйледі, ал олар оның сөздеріне дауыстап түсініктеме беріп тұрды. Директор қызырып-бозарып кетті. «*Түсініктеме берушілерді*» есіктен итеріп шығарды, бірақ олар ол жақтан да әлдене айтуға тырысты. Әрине, директор олардың өздері де сондай адам екендіктерін түсінді. Бірақ бұл ұйымда бұдан кейін бірде-бір тренинг болған жоқ.

Осылайша, егер сізде таза ерлер тобы болатындығы белгілі болса, оған тым болмаса бір әйел адамды енгізіп көріңіз. Бізде барлық бөлім бастықтары ер адамдар болған топ болды. Біз директорды тренингке өз хатшысын жіберуге көндірдік. Бәрі сондай тамаша болды. Ешкім тіпті боқтық сөзге көшуге тырысқан да жоқ. Ал біреуі тезірек аяқтасақ деп немесе осыған ұқсас бірдеңе айтқанда, жай ғана хатшыға қараудың өзі жеткілікті болды, ол бірден: *«Оларыңыз не, оларыңыз не! Бұл жұмыс қой, бәрі тиісінше болады!»* - деп айтады.

Егер топ кешке ішімдік ішетін болса, не істеуге болады? Көшпелі тренингтерде бұл әдеттегі жағдай. Біріншіден, рұқсат бермеу керек. Егер қандай да бір әрекеттенулер болса, сөйлесу керек: біз жұмыс істейміз, және нәтижелі жұмыс жасауымыз үшін күні бойы біз мүлде ішпейміз, ал егер кешке ішетін болсақ, онда адам өзін бақылай алатындай, ұйқысы қанып, таңертең толығымен жұмысқа қабілетті болатындай ғана ішеміз. Бұл туралы бірнеше рет ескертуге болады, бұнда тұрған ештеңе жоқ.

Егер банкетке тапсырыс беріліп қойылған болса, ал бұл жиі болатын жағдай, ол әдетте тренингтің соңғы күніне келеді. Бірақ көптеген тапсырыс берушілер: *«Біздің қызметкерлеріміз, біз банкет жасамасақ, дұрыс түсінбей қалады. Бірақ үшінші күні барлығы әр түрлі уақытта кетеді, сондықтан банкетті екінші күні өткізейік»*, - дейді. Мен мұндайдан үзілді-кесілді бас тартамын. Сағат бесте аяқтаймыз, барлығы әр түрлі уақытта кететін болса да, банкетке де уақыттары қалатындай есеп жасасын, - деп айтамын. Әрине, жаттықтырушы да банкетке қатыса алады, ол ішімдік те іше алады, бірақ азғантай мөлшерде ғана.

Топтың сипаттамалары туралы айтқанда, тағы нені есепке алу керек? Топқа іріктеп алу қажет. Іріктеу тренингке бүкіл топтың жұмысын зая кетіруі мүмкін *психикалық тұрғыдан ауру адамдардың* кірмеуі үшін қажет. Бұл үшін топты тренинг басталғанға дейін жақсылап көріп алған дұрыс, және егер онда, сіздің ойыңызша, психикалық тұрғыдан ауру адамдар бар болса, кез келген оңтайлы сылтаумен оларды топқа алмау қажет. Тым болмаса, мұндай адамдар үшін тренингтің тым үлкен жүктеме екендігінен, олардың жағдайлары нашарлап кетуі мүмкін екендігінен, және, әрине, бұл топ жұмысына кедергі жасайтын болғандықтан.

Топқа, басшылық жағдайды тренинг кезінде түзетуге үміттенетін, сіздің білуіңізше, қалғандарының барлығымен *ашық қақтығыстағы* адамды да алмаған дұрыс. Егер мұндай адам топта болса, оны *«әдемілеп»* шығарып жіберуге, айталық, бастықтан оған шұғыл жұмыс ойлап табуын өтінуге, немесе іссапарға жіберуге, немесе қандай да бір шұғыл есепті талап етуге болады. Бірақ мұны тренингке дейін істеген дұрыс.

Топқа адамдарды *парасаттылық деңгейі бойынша* іріктеу қажеттілігі, менің ойымша, жай ғана қиял. Біріншіден, мұндай іріктеудің өлшемдеріне байланысты белгілі бір қиындық бар. Бұл мүмкін емес, өйткені, егер тіпті сіздің сенімді және шағын ғана құралыңыз, мысалы, 10-15 минуттық сынамаңыз (ал ондайлар болмады) бар және сіз барлық қатысушыларды сынамадан өткізесіз десек те, келесі қадам өте жаман болып көрінеді. Топқа алмайтын адамдарыңызға алмау себебін қалайша түсіндіресіз? Тренинг алдында көбінесе қатысушылардың психодиагностикасын және оның нәтижелері бойынша сұхбаттасу жүргізеді, бірақ әдетте осылайша сағат санын арттырады. Топ қатысушыларын диагностикалаудың ешқандай маңызды қажеттілігі жоқ.

Екіншіден, бәрі бір *«қалыпты»* бөліну жүзеге асырылады. Бұл жерде тағы да жаттықтырушының міндеті – әр түрлі адамдардың топта өздерін жақсы сезінулері.

2.3. ТРЕНИНГ ҚАТЫСУШЫЛАРЫНЫҢ МӘРТЕБЕСІНДЕГІ АЙЫРМАШЫЛЫҚ

Тренинг қатысушыларының *мәртебесіндегі* айырмашылық топ жұмысына оң ықпалын тигізуі мүмкін. Бұл қызық әрекеттестік – жағдайларға кеңірек, әр түрлі жағынан қарау мүмкіндігі, бастығы мен қоластындағы адамның не ойлайтындығын түсіну мүмкіндігі. Бұл тығызырақ қарым-қатынас орнатуға және жалпы алғанда ұйымдағы ахуалды жақсартуға мүмкіндік береді. Әрине, конвейердегі жұмысшы мен бас директорды бір топқа алудың еш мағынасы жоқ – мұның тіпті қажеті де жоқ. Олардың жұмыс бабымен түйісетін жерлері болмайды. Адамдар өздерінің тікелей қызметтерінде түйісетін болса, бір топта жұмыс істей алады. Мысалы, шағын газеттің редакциясында барлығын жинауға болады, өйткені олардың барлығы бір үдерісте, олардың арасында мәртебе жағынан да, міндеттемелер жағынан да үлкен айырмашылық жоқ. Егер болған күнде де, ол жасанды болады, ол жұмысқа септігін тигізбейді, және бұған тренингте көңіл аударуға болады.

Ірірек ұйымдарда да топтарды жұмыста түйісу қағидаты бойынша қалыптастыруға болады. Нәтижесінде вертикалды немесе горизонталды топтар шығуы мүмкін, бұл ұйымның құрылымына және топ алдында тұрған міндетке байланысты болады.

Қатысушыларының мәртебелерінде үлкен айырмашылық бар топтарда сабақтарда бір-бірлеріңізбен атын атап және «сен» деп сөйлесе отырып, бұл кедергіні алып тастайтындарыңызды ескертесіз. Бірақ сіз мұның тек осында, тренингте ғана, тек шеңбер ішіндегі әрекеттестікте ғана екендігін қатаң ескерте аласыз. Егер ұйымда басқаша қарым-қатынас қабылданған болса, үзілістерде және тренингтен кейін сол ережелер қалады. Біз қолданыстағы және әлденемен дәлелденуі мүмкін құрылымды бұзбаймыз. Егер тренингте қандай да бір мәртебелік нәрселер бұзылатын болса, бұл тек қандай да бір ойындық мезеттерге орай болуы мүмкін. Мысалы, бұл рольдік жағдай болғанда: біреуі – директордың, ал екіншісі қоластындағы адамның ролін орындайды, және ойын бойынша қоластындағы адам директорға «соқтығатын болса», сіз бұның

несі жаман және неге әкеліп соғуы мүмкін екендігін тренингтегі жағдай ретінде талдайсыз.

Егер, айталық, директор – қоластындағы адамның, ал қоластындағы адам директордың ролін орындайтын болса, сіз олардың лауазымдарын емес, рольдік жағдайларды талдайсыз. Ойын үшін мәртебе орталаанады, әрқайсысы ойында берілген лауазымды қабылдайды.

Жеке қарастырылуы тиіс тағы бір мезет – топта директордың болуы. Егер ұйымның директоры топ жұмысына қатыспақшы болса, жаттықтырушы бұның топ үшін пайдалы болады ма екендігін анықтауы тиіс. Егер директор қатты адам болса, және сізге ол үдеріске араласатындай, мысалы, қатысушыларды ойындардағы рольдерге бөлетіндей немесе әр ойыннан кейін қатаң баға беретіндей және т.б. болып көрінсе, ондай директорды топқа алмаған дұрыс. Оны тренингте ыңғайсыз жағдайға оңай түсіп қалуға болатынын, қандай да бір күлкілі ойындарға қатысуға тура келетінін, бұлай өз беделіңнен де айырылып қалуға болатынын және т.б. айтып қорқытып, ойынан айнытуға болады. Мұндай түсініктемелерден кейін директор әдетте қатысудан өзі де бас тартады. Және, әрине, ешбір жағдайда оны шеңбер сыртына алудың қажеті жоқ.

Егер, сіздің ойыңызша, директор топта жақсы жұмыс істейтін болса, оны шақыру және тіпті қатысуға көндіру қажет, себебі, тренингтің тиімділігі артады. Бұл жалпы алғанда ұйым үшін пайдалы. Бірақ бұл сізге екі есе артық жұмыс жасау керектігін білдіреді, яғни, сіз жарты күш-жігеріңізді топқа, жартысын директорға жұмсайсыз. Топта директор болса, неліктен сонша көп күш-жігер жұмсау қажет? Өйткені сіз оның анық қателер жіберуі және беделінен айырылуы мүмкін болатын барлық жағдайлардың алдын алуыңыз қажет болады. Бұл жалпы алғанда ұйымға нұқсан келтіреді, ал сіздің міндетіңіз – ұйымды нығайту. Тренингтегі барлық ойындардың қателік қағидатына құрылғандығын есепке алсақ, сіздің міндетіңіз – директорға ол анық жақсы жағынан көрінетін, өзінің жақсы қасиеттерін көрсете алатын рольдерді беру.

Алдымен директорға ыңғайсыз жағдайға кездейсоқ түсіп қалмау үшін өзін қалай ұстау керектігі туралы айтып түсіндіру керек. Оған өзінің жай ғана топ қатысушысы екендігін және барлық ойындарға қатысуының қажеті жоқ екендігін, оның қатысуы қажет болғанда, сіз өзіңіз ескертетініңізді түсіндіруіңіз керек. Әрине, сіз

оған қиын рольдерді бересіз, бірақ оның жақсы орындап шыға алатындарын. Әрбір ойында дерлік ойынның табыстылығын қамтамасыз ететін рольдер болады. Мысалы, сіз директорға қиын клиенттің ролін бересіз, бұл роль көпшілік қатысушылар үшін қиын болып табылады, бірақ директордың әбден шамасы жететін роль болып шығуы мүмкін. Және егер ол бұл рольді өте жақсы ойнап шықса, бұл қалған қатысушыларға өздерін қысылтаяң жағдайда сезінуге мүмкіндік береді. Әрине, бәрі көп қателер жібереді, ойынның талдауында айтатын нәрсе болады, және оның барысында топтағы біреу директордың өз ролін қалай жақсы ойнап шыққанын міндетті түрде айтады. Осылайша, оның ұжымдағы беделіне нұқсан келмейді, ал, мүмкін, тіпті артады да. Директорды сондай-ақ сарапшы қажет болатын немесе ол өз тәжірибесімен бөлісе алатын жағдайларда да тартуға болады.

Директордың қатысуы сіздің жаттықтырушы ретінде осы ұйымда тағы да көп тапсырыстар алуыңыз үшін де өте жақсы. Директордың тренинг туралы, әбден көңілі толған адамдардан болса да, өз қызметкерлерінің әңгімелерінен білгені бір басқа да, өзінің топта қатысып, разы болғаны мүлде басқа. Бәлкім, оның өзі сізден қызметші құраммен тағы бірнеше тренинг өткізуіңізді өтінетін болар. Бірақ, әрине, егер ол наразы болып қалса, бұл тренингті сіз өткізбеген болсаңыз да, оны тағы да бір тренинг өткізуге көндіру мүмкін емес деуге болады. Мысалы, бір ірі банкте келіссөздерде біз тренинг өткізуге уағдаластық және бағдарламаны банк бастығының бірінші орынбасарымен келістік, ал бастыққа келгенімізде, ол: «Иә, тренингті білемін, біз бәріміз ол тиірмен тасынан өткенбіз», - деді. Ары қарай бәрі түсінікті болды, нәтижесінде тренинг ақыры болған жоқ.

Егер топта топ-менеджерлер болатын болса, бұл әдеттегі жағдай. Олардың көрпені тым өздеріне тартпауларын ғана қадағалау қажет, ал қалған жағынан бұл кәдімгі топ.

2.4. ТОПТАҒЫ ҚАТЫСУШЫЛАР САНЫ

Топтағы қатысушылар санын анықтауда бірнеше тәсілдер бар. Әр түрлі дереккөздер бойынша, кем дегенде алты-сегіз адам болуы керек, бірақ тіпті осындай адам санында да топ нашар жұмыс істейді. Неліктен? Өйткені, кішкентай топта пікірлер айырмашылығы да аздау. Адамдар тезірек шаршайды. Мысалы, үш адам бір ойында ойнап, үш адам келесі ойында ойнайды, ал үшінші ойынға еріктілер жоқ, олар жаңа ғана, бір-екі сағат бұрын ойнаған, олардың отырып, демалулары керек.

Кішкентай топта «*топ динамикасы*» төмендеу, топ ұйымшылдыққа ұзағырақ қол жеткізеді. Адамдардың қандай да бір қоғамдастық ұйымдастыра алулары үшін, олар тым аз. Бұдан басқа, топ қатысушыларының ең аз саны бойынша және ойындардың өздері бойынша шектеу бар. Мысалы, «*Конференция*» деген ойын бар. Ойын көптеген аспектілерде өте пайдалы, оны әр түрлі бағдарламаларда пайдалануға болады. Бұл ойынға ең кемі тоғыз адам керек. Үш адам есіктің сыртына шығады, үй-жайда үш жұп қалады. Ал асылында үш үштік болуы керек. Тек үштік қана толық топ құрайды, сонда бұл 12 адам болады. Басқаша айтқанда, қатысушылардың аз саны жаттықтырушы үшін проблема болатын жағдайлар болады: қандай да бір ойындар өткізе алмайсың.

Саны жөнінен шектеудің тағы бір мезеті – *жұп-тақ болуы*. Он екі – оңтайлы сан. Бірақ топта 11 немесе 13 адам болатыны болады. Бұл онша маңызды емес, өйткені жаттықтырушы тренингтің кәдімгі қатысушысы ретінде өзі де жұпта жұмыс істей алады (біреуде жұп болмағанда). Сондықтан мұнда ешқандай ерекше қиындықтар жоқ.

Егер адамдар азырақ болса, не істеуге болады? Мәселен, ұйымда бір қызметпен барлығы алты адам айналысады (мысалы, газеттің жарнамалық бөлімі), және олар сауда-саттық тренингін өткізгілері келеді. Жағдай мынадай: не жарнамашылар осыған ұқсас бірдеңемен айналысатын немесе осы жұмыспен байланысты шектес бөлімдердің адамдарын қосады, не жай ғана оларға бұл пайдалы болатын қызметкерлерді шақырады.

Бірақ оларда енді адамдар жоқ болуы да мүмкін. Бір-біріне бәсекелес емес, әріптес болып табылатын ұйымдар бар. Оларға өз әріптестерімен келісуді ұсынуға болады, олар да өздерінің алты адамын топқа қоссын. Олар тіпті ақыны да жартылай немесе қандай

да бір үйлесімділікте бөліп алуларына болады. Мысалы, негізгі тапсырыс беруші 70 пайызын, ал шақырылғандар 30 пайызын төлейді. Алғашқылары 30 пайыз үнемдейді, әрі топ та тиімдірек жұмыс істейді, өйткені жақсы тренинг үшін қанша адам қажет болса, сонша адам болады, оған қосымша, қатысушылар да тәжірибе алмасады.

Басқаша жасауға да болады: жаттықтырушы топқа өз адамдарын қосады. Ол өзінің ассистентімен немесе екінші жаттықтырушымен келеді. Және бұл адам қандай да бір ойындарға қатыса алады. Жаттықтырушы сондай-ақ бейнекамераға түсіретін және, сонымен қатар, ол қатысушы ретінде қажет болатын қандай да бір жағдайларға қатыса алатын операторды да ала алады.

Бірақ сіздің шақырылған адамдарыңыз сіз тренинг өткізіп отырған ұйымның өкілдерінен көбірек болып кетуіне болмайды. Егер, айталық, олар сегіз адам болса, және сіз өзіңіздің үш танысыңызды шақырсаңыз, бұл қалыпты жағдай, бірақ одан көп адамды шақыру қауіпті, тапсырыс берушінің өкілдері тренингтің сіздің достарыңыз үшін олардың ақшасының есебінен болғанын айтулары мүмкін.

Аз адамдармен жұмыс істеу әлдеқайда күрделірек. Бірақ тіпті бір адаммен өткізілетін тренингтер де болады. Мысалы, фирмадағы басты адам: *«Мен тренингтен өткім келеді, бірақ ешкіммен бір топта жұмыс істемеймін. Жалғыз өзім өтемін»*, - дейді. Егер ол жеткілікті дәрежеде төлейтін болса, сіз әр түрлі рольдерді орындайтын өзіңіздің үш-төрт досыңызды немесе басқа жаттықтырушыларды шақыра аласыз және бір адаммен жұмыс істей аласыз. Әрине, бұл нағыз тренинг болмайды, бұл жай ғана қандай да бір мезеттерді меңгеру, нақты дағдыларды алу, стилистиканы, көпшілік алдында сөз сөйлеулерді жаттықтыру және т.б. болады. Бірақ, сонда да болса, бұл мүмкін. Кейде сайлау кезінде осылай болады. Ең басты адам тіпті өз командасымен де жаттыққысы келмейді. Сол кезде оның жалғыз өзін жаттықтырады. Неліктен жаттықтырмасқа?!

Қатысушылар санының ең жоғарғы шегі де, әр түрлі дереккөздер бойынша, түрленіп отырады, айталық, 12, 14, 16, кейде 18 адам. Ең оңтайлысы, әйтсе де, он екі адам – екіге, үшке, төртке, алтыға жақсы бөлінеді. Менің ойымша, 15 адам – жоғарғы шек, одан кейінгі әрбір адам жаттықтырушыға жүктемені арттыра түседі. Айталық, топ 15 адамнан тұратын болса, сіз оған қандай да

бір шамада күш-жігер жұмсайсыз, олар 16 адам болса, сіз екі есе көп күш-жігер жұмсайсыз, 17 болса – төрт есе, 18 болса – сегіз есе және т.с.с., геометриялық прогрессияда күш-жігер жұмсайсыз. Сізге үдерісті қадағалап, топты көбірек ынталандырып отыру қажет болады, әлдеқайда көбірек ақпаратты есте сақтау қажет және т.б. Оның үстіне, бұл топтың өзіне де жаман әсер етеді, өйткені үлкен топ әдетте шағын топтарға бөлінеді, бұл аса жақсы емес: кейде олардың арасында тайталас туындайды.

13-14 адамнан тұратын топта оңай жүретін көптеген үдерістер одан көбірек топта тежелі түседі. Қандай да бір мәселені шеңбер ішінде талқылауды елестетіп көріңіздерші: әрқайсысы кем дегенде 30 секундтан сөйлейді – біріншісінен оныншысына дейін тыңдайды, 11-шіні, 12-шіні әйтеуір тыңдайды, 13-14-шіні жартылай тыңдайды, жартылай шыдайды, 15-16-шыда шыдай алмайды. Өйткені, алдыңғы оны, негізінен, барлық пікірлерді айтып шықты. Әрбір келесі адам әйтеуір бірдеңені қайталайды. Және тіпті егер 14-ші немесе 15-ші адам соны пікір айтса да, ол басқаларының аясында дәл сондай болып көрінеді, өйткені адамдар сол бір нәрсені тыңдауға шаршайды. Бұдан басқа, мұндай жағдайларда адамдар, оларға көңіл азырақ бөліне бастағанын сезіп, неге екені белгісіз, ұзағырақ сөйлей бастайды, және үдеріс те одан әрі созыла түседі.

Сондықтан да адамдардың сіз қанша жоспарласаңыз, сонша болуын алдын ала қарастыру қажет. Тізім жасап, тренингтің қарсаңында осы адамдардың барлығы келетінін және олардың сіздер келіскеннен гөрі көбірек болмайтынын анық білуіңіз қажет.

Содан соң алдын ала сақтанып, топты көріп алыңыз. Сіз алдын ала жиналысқа келіп, ал басшының адамдарды жинай бастайтыны болады. Жинап-жинап, жарты цех келеді, жүз адамдай жиналып қалады. Ал бастық өздерінің адамдар неғұрлым көбірек болса, соғұрлым тезірек болады деп ойлағанын айтады. Алты топпен өткізіп қайтеміз, біз бір топты бірге өткізуге шештік, - дейді. Мүмкін, олар түсінбеген шығар, мүмкін, ақшаны үнемдегісі келген болар, - ондай да болады. Сіз 12 адамнан артық болмайтынын, өйткені бұл онда тренинг емес, жай ғана дәріс болып кететіндігін анық түсіндіресіз. Тренинг мұнда әрбір қатысушы белсенді жұмыс істеуі тиіс екендігімен де ерекшеленеді. Ал белсенділік қағидаты 12 адамды ұйғарады, одан көп болуға болмайды.

Адамдардың стихиялы түрде жиналып қалатын жағдайы болады. Сіз келдіңіз, ал олар 50 адам болып қалған. Және бас тартуға болмауы да мүмкін: не сіз басқа қалаға келдіңіз, не адамдарды хаттар арқылы шақырып алған, не тағы бірдеңе, және 16 адамның орнына 60 адам келген. Кейбіреулері екі мың шақырым жерден келген: бұғылармен де, тікұшақпен де, қалай болса да жеткен. Оларға кері қайтыңыздар деуге, әрине, болады, бірақ сізбен бұдан кейін олар істес болмайды.

Егер адамдар қажет болғаннан гөрі көбірек болса, сәл басқалау тәртіпте жұмыс істеуге болады. Айталық, 20-23 адамнан тұратын топты бір шеңберге отырғызуға әлі болады. Бірақ бұл өте ауыр. Жаттықтырушының аттарды да, қандай да бір ұсақ-түйектерді де, тағы бірдеңелерді есте сақтауына тура келеді. Бұдан басқа, үнемі топты асықтырып, қудалап, барлық талқылауларды түбірінде тоқтатып отыруға тура келеді, өйткені көбі әлі сөйлегілері келеді, ал сіз одан әрі де сөйлейтін болса, сөйлеп болғандардың ішінен біреуі шыдамай кетуі мүмкін екендігін көріп тұрасыз. Амал жоқ, осылай жұмыс істеуге де тура келетіні болады.

Мұндай жағдайда не істеуге болады? Отыз адамды екі топқа бөліп, оларды бір үлкен үй-жайда қатар жүргізуге болады, бірақ жаттықтырушыға түсетін жүктеме бірнеше есе артады. Жаттықтырушы бірінші топқа қандай да бір уақытқа тапсырма береді, ал өзі екінші топта танысуды жүргізеді, содан соң екінші топқа тапсырма береді де, өзі бірінші топқа ауысып, онда танысуды, тапсырманың талдауын жүргізеді және т.б.

Екінші нұсқа – «аквариум», біреуі екіншісінің ішінде орналасқан екі шеңбер. Ішкі шеңбердің адамдары белсенді түрде жұмыс істейді, сыртқы шеңбер – бақылаушылар. 15 адам шеңбердің ортасына отырады, және екінші шеңберде тағы да 15 адам болады. Үй-жайдың осылай отыруға мүмкіндік беруі тиіс екендігі түсінікті. Тренингтің бүкіл үш күнінде де осылай жалғасуы мүмкін, яғни, 15 адам жай ғана үнемі жұмыс істейді де, ал қалған 15-і бақылайды. «Аквариум» тәртібінде жұмыс істеудің, кәдімгі топтағыдан гөрі, тиімділігі азырақ және жаттықтырушы үшін ауырырақ. Неге? Бақылап отырғандар бәрі бір зерігеді, өйткені олар тек қарап қана отырады. Театрда қызықты спектакльде 2-3 сағат отыруға болады, бірақ тіпті өте қызық спектакльдің өзінде 30 сағат отыру – мұндайға шыдау оңай емес, адамдар үдерістен шығып қалады. Екінші жағынан, ішкі топ үшін де өте үлкен кемшілік –

олар өздерін бақылап отырғандарын сезеді де, кәдімгі жағдайдағыдан гөрі, әлдеқайда нашар жұмыс істейді. Топтағы барлық үдерістердің баяулайтындығы соншалық, нәтиже қатысушылардың қалыпты саны кезінде болуы мүмкін болатын нәтижеден бірнеше есе жамандау болады.

Шеңберлердің орындарын ауыстыруға болады, «аквариум» солай да істей береді. Айталық, жарты күн бір топ жұмыс істейді, күннің екінші жартысында екінші топ ішке отырады. Немесе топ бір күннен жұмыс істейді, айталық, егер сізде төрт күн болатын болса. Бәлкім, ең жақсы нұсқа – жарты күннен жұмыс істеу болар, өйткені күні бойы бақылаушы болып отыра беру қиын.

Мысалы, мен, егер адамдар нормадан асып кетсе, «аквариум» тәртібінде емес, іскерлік ойын тәртібінде жұмыс істеймін. Және, әрине, ешқашан ешкімге шеңбердің сыртында отыруға рұқсат бермеймін. Мынадай бір оқиға болған: мен бір институтта студенттермен тренинг өткіздім, және осы институтта жұмыс істейтін менің бір досым шеңбердің сыртында бар болғаны бір сағат отыра тұруға рұқсат сұрады, ал одан соң өзінің сабақтары бар екенін және кетіп қалатынын айтты. Топ келісті, және бір сағаттан соң ол кеткенде, ол өздеріне сабақ бермейтін болса да, бәрі жеңілденіп, күрсініп алды да, өздерінің арқаларымен оның көзқарасын сезіп отырғандарын және оның өздерін бағалап отырғандығы туралы ғана ойлағандықтарын айтты.

Басқа бір мысал. Бір тренингте қатысушылар топта болып жатқанның бәрін түсіріп алу үшін бейнекамераны тағанға орнатуға бізден рұқсат сұрады: оларға бұл тарих үшін қажет, және олар осы материалдың бір бөлігін өздерінің ұйымдары туралы фильмге қоспақшы екен. Камера күні бойы дерлік жұмыс істеп тұрды да, бір уақытта істемей қалды. Адамдар өздерін енді түсіріп жатпағандығын түсіне салысымен, мүлде басқаша жұмыс істей бастады және, бұл өздерінің идеялары болса да, оларға камераның қатты кедергі жасағандығын және өздерінің бұны тек ол сынып қалғанда ғана түсінгендігін айтты.

Сонымен, 30 адам болғанда, «аквариумды» қолдануға болады, тіпті 35, 36 болса да – әлі «аквариум» жасауға әрекеттеніп көруге болады. Бірақ егер олардың саны 40 болса, ортасына 15 адамды, шеңбер сыртына 25 адамды отырғызуға болмайды: олар отыра алмайды, бір-бірімен сөйлесе бастайды. Ондай жағдайда жұмыс басқа тәртіпте – іскерлік ойын тәртібінде жүреді. Рас, бұл онда

тренинг болмайды. Адамдар үстелдерді жағалай отырады: әдетте дәрісханада үш қатар үстелдер тұрады, әрбір қатарға 15-20 адамнан отырады. Олар қатар бойынша топтарға бірігеді де, іскерлік ойын тәртібінде жұмыс істейді. Сіз оларға қандай да бір үлкен тапсырма бересіз де, олар оны өз топтарында қандай да бір жоба ретінде талқылай отырып, орындайды. Содан соң оны жалпы талқылауға шығарады. Сізге дәрісхана, адамдардың өздері және олардың саны мүмкіндік бергеніне қарай, 10 адамнан алты топқа да бөлуге болады.

Егер сіз қандай үлкен ойынды беруге болатындығын білмесеңіз, былай істеуге болады: алдымен әрбір топтың олар үшін ұйым ретінде немесе жай ғана осы мамандықтың өкілдері ретінде ең маңызды бес проблеманың тізімін жасауын өтініңіз. Бұл үшін оларға берілетін уақыт – жарты сағат. Олар өздеріне қалай ыңғайлы болса, солай, бәлкім, шеңберге немесе үстелдерді жағалай отырады да, талқылай бастайды, қатарлардың арасында жүреді.

Мұндай жағдайда кімнің аты кім екені түсінікті болуы үшін, әрқайсысының өз аты жазылған табличканы іліп алғаны дұрыс. Сондықтан басынан бастап барлығы бір-бірінің атын атап, «сен» деп сөйлесетіні және әрқайсысының өз аты жазылған табличкасы болатындығы туралы келісіп алу қажет.

Сіз топтардың жұмысын қадағалап, қарап жүресіз. *«Ал сіздердің шеңберлеріңізде қазір не болып жатыр?»* - деп сұрауыңызға болады. Тым қатты айқайлап жатса, сол жерге барып: *«Сіздер не жайлы дауласып жатырсыздар?»* - деп сұрайсыз. Мәселен, біреуі біздегі ең басты проблема мынау десе, екіншісі ең басты проблема мынау деп жатқандығы анықталады.

– Екеуі де басты проблема болуы мүмкін бе?

– Мүмкін. Бәлкім, екеуінің біреуі бірінші орында, екіншісі екінші орында болуы мүмкін.

Қайсысы басты екені туралы дауласқанша, екеуіңіз де әрқайсысын есепке алып, түсінік беріңіздер. Сіздер дауласуға 10 минут уақыт жұмсадыңыздар, ал көршілес топ бұл уақытта көп жұмыс жасады. Бұл мәселені қалай сындарлы түрде шешуге болады?

Яғни, сіз қандай да бір мәселелерді шешуде қалай ілгері жылжыған дұрыс екендігін айтасыз.

Осылайша, сіз аудиториямен жұмыс істейсіз, қатысушылар тізім жазып жатқанда, олардың арасында жүріп, уақытты

қадағалайсыз. Олардың берілген уақытта үлгеретіндері де, үлгермей қалатындары да болады. Егер мүлде үлгермей жатса, сіз көбірек уақыт бересіз. Нәтижесінде, оларда бәрі дайын болғанда, әрбір топтың өкілі шығып, бес проблеманы атайды да, неге дәл осы бес проблема басты екендігін түсіндіреді.

Сонымен, 15 проблема шығады, олардың ішінде, айталық, төртеуі бір-бірімен жанасады, үшеуі жанаспайды, яғни, нәтижесінде олар 15 емес, жетеу болып шығады. Оларға барлығы үшін ең маңызды, өзектілерін таңдап алуды ұсынуға болады. Сіз оларды жеке жазып алуыңызға болады, біреуді тақтаға жазуға қоюға болады. Нәтижесінде барлығын қызықтыратын ең негізгі үш проблема таңдалады.

Ең бірінші проблеманы алып, оны тапсырма ретінде бересіз де: сіздер – осы проблеманы шешу үшін жиналған шығармашылық топсыздар, - дейсіз. Оны қалай шешуге болады? Олар бұл проблеманы талқылап, өздерінде қазір не бар екендігін талдап, одан әрі бұнымен не істеуге болатындығына, мақсаттарға шығулары және мақсаттардан шешімдерге өтулері тиіс болады. Және нәтижесінде проблеманы шешудің бағдарламасын, өз ұйымдарының ары қарай даму бағдарламасын және т.б. жазулары тиіс.

Барлық үш топ сол бір проблеманы, не әр түрлі проблемаларды шеше алады. Сіз біріншісін – бірінші топқа, екіншісін – екіншісіне, үшіншісін үшіншісіне бере аласыз. Бұған бір сағат, болмаса тіпті екі сағат уақыт кетеді. Олар бірдеңені дайындайды. Содан соң әрбір топтан бір немесе екі адам тақтаға шығып, проблема туралы және өздерінің оны қалай шешуді ұсынатындықтары туралы әңгімелейді. Екінші топ – дәл сол проблема және өздерінің шешімі туралы, үшінші топ – дәл сол проблема және өздерінің шешімі туралы. Содан кейін қандай да бір ортақ қорытындыға келіп, қандай да бір жоспар құру қажет. Бұған бір күн, болмаса тіпті екі күн уақыт кетеді. Егер сіздерде 3 күндік ойын болатын болса, сіздер ең көбі 2-3 проблемадан өтіп үлгересіздер. Бірақ нәтиже болады. Әрбір қатысушының өздерінің ұйымда жуық арада не істеулері, кімге жүгінулері, проблеманы қалай шешулері керек екендігі туралы түсінігі болады. Жоспарда бәрі жазылады: мынадай проблема бар – оны былай және былай шешетін боламыз. Бұған кім қатысады? Егер топ жұмысына директор қатыспайтын болса, мұны да есепке алып, онымен

кездесуге дайындалу қажет. Келіп алып: сіздер нашар жұмыс істейсіздер, былай және былай істеу керек, - деп айтуға болмайды. Жоспармен келіп: бізде осындай проблема, біз былай және былай істеу керек деп шештік, - деп айту керек. Және т.с.с.

Әрине, адамдар тренинг бағдарламасынан өтпейді, бұл басқа бірдеңе болады. Бірақ олар жақсы жұмыс істегендіктеріне разы болады, оған қосымша, оларда өздері директорға алып баратын ұсыныстардың жазылған нұсқасы болады. Ал сізде олармен тағы да тренингте, бірақ енді қалыпты адам санымен кездесуге мүмкіндік пайда болады.

Бізде мынадай бір оқиға болды. Хатшы қатысушылардың санын дұрыс жазбай, 16-ның орнына 60 деп жазып қойған. Осының бәрі жан-жаққа таралып кетті. 60 адам келді де, бұл хатшының қатесі екендігі анықталғанда, директор, адамдарды кері қайтармау үшін, барлығымен бірдеңе істеуді өтінді. Сосын олар өте үлкен жоба жазды да, оны әзірледі, әрі бір мәселені бүкіл үш күн бойы шешті. Осының бәрі ұсыныстар түрінде жазылды. Директорға бес адамнан тұратын делегация барып, үш күн бойы өздерінде не болғанын, не шешкендіктерін әңгімелеп берді. Әрі олардың ұсынғандарының көбін директор бұл ұйымда енгізуге жоспарлап та қойған еді. Нәтижесінде бәрі өте разы болды.

Кейде мұндай заттар, тренингтің белгілі бір бөлігі ұйымның қандай да бір нақты проблемасын шешуге арналғанда, тренингте де жасалады. Мұны үлкен іскерлік ойын ретінде өткізуге болады. Сосын адамдар тренингтен кейін осы проблемамен директорға барады.

Тағы бір маңызды мезет топтағы адамдар санымен емес, ал олардың құрамының өзгермейтіндігімен байланысты. Топтағы адамдардың құрамы өзгергенде (тіпті объективті себептер бойынша болса да), бұл топқа жаман әсер етеді. Топтың жабықтығы қағидаты топтағы адамдардың басынан бастап аяғына дейін сол бір құрамда жұмыс істейтіндігін ұйғарады. Неліктен? Өйткені жаңадан келген адам әлденені көрмеген, ол топтан қалып қояды. Және оны топқа кіргізу үшін өте көп күш-жігер жұмсау қажет.

Студенттік топтарда көбінесе кейбіреулерінің екінші күні немесе үшінші күні келетіні де болған. Бірақ тіпті бес күннің ішінде де бұл адамдар топты қуып жете алмайтын. Топ ары қарай кете беретін де, ал жаңағы адам барлығына жай да түсінікті сұрақтарды қоя бастайтын. Бұл топты ашуландыратын. Олар бір рет жауап

беретін де, екіншісінде қолын сілтей салатын, оларға келесі мәселеге көшу керек, ал адам алдыңғысын түсінбей тұр. Оның үстіне, ол әрі ұялады, әлденеден қорқады. Топта бұл байқалып тұрады. Менде кешігіп келген адамды менің алғым келмеген, бірақ деканаттың топ старостасы үшін қатты өтініш білдірген жағдай болған. Және әр түрлі жағдайларда адамның *«қуып жете алмайтындығы»* көрініп тұрды. Еріктілер керек болғанда, ол сәл қорқып тұрады, немесе бірденені дұрыс айтпайды. Қатысушының өзіне де, осының бәрін байқап отырған топқа да жаман. Жаттықтырушы мұны топ байқамайтындай ете алады, бірақ бұл артық уақыт, артық жұмсалған күш-қуат. Сондықтан ұйымдарда да, құрама тренингтерде де қатаң ереже – егер әлдекім бірінші күні болмаса, келесі күндерге ол алынбайды (болмау себебінің қандай екендігіне қарамастан).

2.5. ҮЙ-ЖАЙДЫ ДАЙЫНДАУ

Үй-жайға қойылатын талаптар стандартты: онда шеңбер ішінде 14-18 адам еркін орналаса алуы тиіс. Шеңбер дөңгелек болуы тиіс, үстелдердің бұрыштары, қандай да бір жабдық кедергі жасамауы тиіс. Керемет тегіс шеңбердің қажеті қанша?

Бірінші себеп – топтың энергетикасы: шеңберде көп энергия айналып жүреді, бұл тренингтің алғашқы сағаттарынан-ақ сезіледі, ал тегіс шеңберде энергия оңайырақ айналады, бұл топтың жұмысқа қабілеттілігіне де, қатысушылардың көңіл-күйлеріне де әсерін тигізеді. Шеңбер ішінде жұмыс істеген жарты күнде қатысушылардың көңіл-күйлері де, хал-жағдайлары да жақсаратындығы және, егер тренингке ауыра бастаған адам келсе, көбінесе күннің аяғында ол жазылып кететіндігі жиі байқалған. Шеңбер сыртына жиі шығып жүрген қатысушылар бастарының ауыратындықтарына шағым білдірулері мүмкін, өйткені олар қандай да бір уақытқа топтық энергияның ағынынан шығып қалады да, содан соң бірден оған қайтадан түседі, сондықтан жаттықтырушы мұндай қатысушыларға шеңбер ішіне отырып, орындығын бұрылып әкетпеуді ұсынады.

Екінші себеп – керемет тегіс шеңберде барлығы бір-бірі көріп отырады, бұл байланысты жақсартады және сондай-ақ топ динамикасына септігін тигізеді.

«*Еркін отыру*» деген нені білдіреді? Тренингтің басында топ жайылып отырулары мүмкін, өйткені олар тығыздалып отыруға әлі дайын емес. Сосын, жұмыс барысында, олар жақынырақ отырады, және бұл барлығына байқалады. Бұл – топ ұйымшылдығының тағы бір көрсеткіші, және бұл жаттықтырушыға үдерісті жақсырақ қадағалауға мүмкіндік береді.

Егер үй-жай шағын болып, барлығы бір-біріне тым жақын отырса, бұл қосымша ширығуды туғызады, бар болғаны сол ғана, және жаттықтырушының мұнымен де жұмыс істеуіне тура келеді.

Екінші жағынан, тым үлкен үй-жай болғаны да жақсы емес, өйткені топ өзін онда жайлы сезінбейді, бұның да топтың жұмысқа қабілеттілігіне әсерін тигізуі мүмкін. Менің ойымша, топ жұмысы үшін мүмкін болатын ең үлкен үй-жай – бір-біріне тым тақалып

тұрмайтын 14-18 орындыққа арналған шеңбер және шеңбердің сыртында бейнеаппаратураны, тақтаны, флипчартты, мүмкін, шай мен кофеге арналған үстелді қоюға болатын тағы да 50 % қосымша жер. Әдетте кофе мен шайды бөлек бөлмеде ішкен жақсы деп айтады, бірақ көбінесе мұндай үй-жай болмайды да, ондай жағдайда бір бөлмеде сыйысуға әбден болады.

Көлемдерден басқа, бөлмеде бір жарым-екі сағат қарқынды жұмыс жасау үшін жетуі тиіс таза ауаның жеткілікті болуы өте маңызды. Үзілістерде желдетіп отыруға болады және желдетіп отыру қажет те (бұл үшін де мүмкіндіктер болуы тиіс). Егер үй-жайда ауа жетіспесе және қапырық болса, бүкіл тренингтің бүлінуі мүмкін. Жаттықтырушының осыған көңіл бөлуі тиіс.

Температура да өте маңызды. Шеңберде жұмыс істеу жайлы болуы үшін, бөлмеде қалыпты температура болуы тиіс. Егер үй-жайда тым ыстық немесе тым суық болатын болса, тренингтің тиімділігі азаюы мүмкін.

Үй-жайда жуық арада жөндеу жұмыстары жүргізілген болса, сырдың, пластиктің немесе тағы қандай да бір материалдардың иісі өте күшті болуы мүмкін екендігіне көңіл аудару маңызды. Дәл соны еденнің жабындысына қатысты да айтуға болады. Қазір кілем тәрізді жабындыны жиі қолданады, және егер ол жана болса, ол да қатты иіс шығаруы мүмкін, ал ескісі өзіне өткен банкеттердің иістерін сіңіріп алуы мүмкін. Ең құптарлық нұсқа – паркет немесе линолеум. Үй-жайды дұрыс бағалау үшін, оның ішінде 30-40 минут отырып көру қажет. Мысалы, үй-жайға тапсырыс беруге барғаныңызда, барлық келіссөздерді: жұмыс уақытын, шай мен түскі тамаққа үзілістерді, дәретханалардың орналасқан жерлері мен жай-күйлерін және т.б. келісуді дәл сол жерде өткізген дұрыс. Келіссөздер кезінде сіз үй-жайды оңай бағалай аласыз.

Тренингке арналған орындықтар тым қатты да емес, тым жұмсақ та емес – ең қарапайым болулары тиіс: қатты орындықтарда күні бойы отыра алмайсың, ал тым жұмсақтары жұмыстан гөрі, демалысқа көбірек тартады. Орындықтардың дөңгелектері болған жаман, - шеңбердің тұрақтылығы жоғалады, бұдан басқа, бұл орындықтар көптеген, мысалы, орын ауыстырулар болатын сергіту жаттығулары сияқты жаттығулар үшін қолайсыз. Отырғыштан аяқтары шығып тұратын орындықтар жаман, сол үшін оларды бір-біріне тақап қоя алмайсың, ал кейбір жаттығуларда бір-біріне жақын отыру қажет болады. Тренинг үшін креслолар мен

жартылай креслолар мүлде жарамайды – топ бірден жалқаулана бастайды да, жұмыстың тиімділігі азаяды.

Бейнеаппаратураның, тақтаның, қағаздың және басқа да жабдықтың болуы туралы мәселе жұмыс тәртібінде шешіледі: не осының бәрі берілген үй-жайда болады, не оны өзіңмен бірге алып келу қажет. Уақыт өте келе жаттықтырушының өз клиенттеріне ұсына алатын бірнеше тексерілген үй-жайы болады.

2.6. ҮЛЕСТІРМЕЛІ МАТЕРИАЛДАР

Барлық дерлік тренингтерде әдістемелік (үлестірімелі) материалдар болады. Үлестірімелі материалдарға деген көзқарас екіұшты. Біріншіден, тренингтің басында жұмыс дәптерін алған қатысушылар барлық материалдарды бірден қарап шығады. Жаттықтырушы айтқанша, оларды қарамай тұра тұруларын өтіну – бекершілік, бәрі бір қарайды. Нәтижесінде жұмыс барысында жаңалық әсері жоғалады.

Екіншіден, дәптерге жиналған материалдар бағдарламаны қатаңырақ, әрі бірыңғай етеді. Жаттықтырушының бұл топта нені беру қажет, ал неге уақыт кетірмей, бас тартқан дұрыс екендігін тренинг барысында шешкені дұрыс.

Үшіншіден, қашан да дәптерде материалдар өте көп болуы мүмкін, және тренингте сіз әлденені айтып үлгермей қаласыз. Ал қатысушыларда оларға әлдене айтылмай қалғандай, оларды әлденеден, мүмкін, нақ сол ең маңыздысынан айырғандай әсер пайда болады. Нәтижесінде тренинг аяқталған соң олар осының бәрін жаттықтырушыға қандай да бір талап-тілек ретінде айтулары, және содан соң бұл туралы өз басшылықтарына айтып берулері мүмкін. Сондықтан кейіннен ақталуға тура келетін жағдайды тудырмаған дұрыс. Жұмыс дәптерінің жалғыз бір артықшылығы – оның қымбат тауар сияқты көрінетіндігі және осылайша тренингті сату оңайырақ болатындығы, сонымен қатар, әрине, жұмыс дәптерінің барлық беттерінде өз телефондарыңызды, мекен-жайларыңызды және т.б. көрсетуге болады.

Тренинг барысында қатысушыларға берілетін, жекелеген парақтар түріндегі үлестірімелі материалдарды берген жөн. Олардың артықшылықтары көбірек. Кемшілік тек қана біреу – көбінесе тренингтен кейін парақтардың бір бөлігі қажет емес сияқты дәрісханада шашылып қалады. Бірақ бұл проблема былайша шешіледі. Сіз тренинг үшін дайындаған әдістемелік материалдары бар барлық парақтар қағаз тескішпен алдын ала тесіледі. Және бірінші парақпен бірге топтың барлық қатысушыларына құжат тігілетін папкалар беріледі. Оларда, мысалы, тренингтің атауы

жазылған беттік парақ, тренингтің бағдарламасы, таза немесе жазбаларға арнап сызықтар сызылған парақтар және т.б. болуы мүмкін. Және ары қарай тренинг барысында сіз тренинг қатысушыларына беретін барлық парақтарды олар осы папкаға түйреп отырады. Осылайша, тренингтің аяғында толыққанды жұмыс дәптері шығады.

Бірақ папкаларды жасамауға да болады. Ең бастысы, әдістемелік материалдардың негізгі мақсаты қатысушылардың сіздің тренингте беретін материалыңызды қабылдауларын оңайлату болып табылатындығын түсіну керек. Және, соған сәйкес, бұл парақ өз міндетін атқарды. Және біреулері оны өзіне алады, ал енді біреулері алмайды. Осы материалдарды алғандар міндетті түрде оларды соңынан қарайтын болады деп үміттенбеңіздер. Көпшілігі оларды енді қайтып ешқашан қолдарына алмайды. Дәл осы себептен де осы материалды қатысушылар дәл осы тренинг барысында барынша жақсы меңгеруіне бұдан да көбірек күш-жігер жұмсау қажет екендігі маңызды.

Жекелеген парақтар түрінде берілетін әдістемелік материалдардың тағы бір жақсы жағы — материалды қажет болғаннан гөрі әлдеқайда көбірек дайындауға және осы топтың жұмысы барысында неғұрлым өзекті болып шығатынын пайдалануға болады. Ал екінші бір топ үшін мүлде басқа материалдарды пайдалануға болады. Осылайша, тренинг нақты топқа көбірек бағдарланады. Бұдан басқа, қандай да бір аяқталмаған өнімнен гөрі, жекелеген парақтарды өзгерту, қайта өңдеу, жақсарту оңайырақ.

Тренингте ешқандай үлестірмелі материалдар мүлде пайдаланылмайтыны да болады. Бірақ жаңадан бастаған жаттықтырушыларға мен оларды пайдалануға табанды түрде кеңес беремін. Олар жаттықтырушыға өзін жайлырақ сезінуге мүмкіндік береді, себебі, оның қандай да бір заңды «шпаргалкалары» бар, және мұндай жағдайда әлденені ұмытып кетемін деп аса қорықпауға болады.

Көбінесе пайдаланатын үлестірмелі материалдар қосымшада жинақталды. Олардың бәрі керемет емес, кейбіреулері талас та тудырады. Сіздерге солардың негізінде немесе солардың нұсқасымен және соларға ұқсатып өз материалдарыңызды дайындай алатын үлгілер ретінде қарау ұсынылады.

3-тарау

ЖАЛПЫ РӘСІМДЕР

3.1. ТОП ЖҰМЫСЫНЫҢ ЕРЕЖЕЛЕРІ

Барлығы танысып болғаннан кейін топ жұмыс істейтін *ережелер* қабылданады. Ережелердің негізгі мәні – қатысушыларға топта олар қауіпсіздікте болатындығын көрсету. Бұдан басқа, ережелер барлық тренингтік процедураларды ретке келтіруге көмектеседі. Кейде жаттықтырушы өз өмірін жеңілдететін, бірақ топқа оң ықпалын тигізбейтін ережелерді ойлап табады; жаттықтырушының, менің ойымша, зиянды болып табылатын ережелерді енгізетіні де болады. Сондықтан алдымен үш пайдалы ереже.

Бірінші ереже – *кері байланыс ережесі*. Оң кері байланыс ережесі деп айтқан дұрыс болады. Бұл барлық қатысушылардың бір-біріне рольдік ойында кім өзін қалай ұстағандығы, нені жақсы істегендігі және нені жақсырақ істеуге болатындығы туралы айта алатындығын білдіреді. Ереже өте күрделі, және жаттықтырушы оның сақталуын қадағалауы тиіс. Позитив арқылы, сындарлы түрде ескерту жасау – бұл өте пайдалы дағды. Бұл ереже көптеген қорқыныштарды бірден алып тастайды, себебі, біз: бір-бірімізді сынамайтын боламыз, өйткені бұның пайдасы жоқ, - деп келісеміз.

Егер топта қарсылық білдіретін болса (мысалы, қайсыбіреу өзін сынауын өтінуі мүмкін, өйткені ол осыған үйренген), сіз Гетенің сөзін мысалға келтіре аласыз: *«Егер біз адамдарды, олар қандай болса, сол күйінде қабылдайтын болсақ, біз оларды жаманырақ етеміз. Егер біз оларға, олар қандай болулары тиіс, сондай сияқты қарайтын болсақ, біз оларға олардың сондай болу қолдарынан келетіндей болуларына көмектесеміз»*.

Тренингте кері байланыс ережесі қабылданғанда, артықшылықтарды да, кемшіліктерді де айтуға болатындығы ұғынылады. Он екі адам бір қатысушыға өздерінің теріс пікірлерін айтатын болып шығуы да мүмкін. Ал осыдан кейін, келесі ойын басталып, жаттықтырушы еріктілер керек дегенде, барлық қатысушылардың бастарын төмен түсіретіндіктері болады. Теріс кері байланыс – бұл сындарлы емес. Адамға тек оның жамандығын

ғана айтатын болса, ол тек сол ойға шырмалып қалады. Ол дамымайды.

Қатысушыға оның нені жақсы істегенін және нені жақсырақ істеуге болатынын айтса, бұл оған қай жаққа жылжуға болатынын көрсетеді. Әрі, он екі адам былай істеуге болар еді, не болмаса, былай істеуге болар еді деп айтса, адамда нұсқалар пайда болады. Таңдау еркіндігі пайда болады. Тренинг мінез-құлықтың бір дұрыс алгоритміне үйретпейді, ондай нұсқалар көп, және әрқайсысы тренингте өзі үшін пайдалы әлденені табады.

Екінші ереже – *«қазір және осында» ережесі*. *«Қазір және осында»* ережесі біз шеңберде тек топта орын алып отырған жағдайларды ғана талқылаймыз және қарастырамыз дегенді білдіреді. *«Ал егер бұл жерде басқа адам болғанда...»*, - деп айтуға болмайды. Бұл ереже оның кез келген пікірталасты ол созылып кете салысымен тоқтатуға мүмкіндік беретіндігімен маңызды. Біз тек шеңбер ішінде болып жатқан нәрсені ғана талқылаймыз. Топ әңгімеге беріліп кетуі мүмкін, және бір ойын туралы үш сағат бойы айтуға болады: *«Ал бізде мынадай бір оқиға болған...»*, *«Олардың директорлары сондай, егер біз оған баратын болсақ...»* және т.б. Және бәріне қызық та сияқты. Әрі ешкім шаршамайды, бәрі белсенді, бірақ оған алдануға болмайды. Бұлай уақыттың жартысын жоғалтып алуға болады.

Жалпы, топтағы кез келген пікірталас тым болмағанда бір адам жалығып кеткенше жүре береді. Егер сіз біреуінің әлі қызумен, жалынмен өз идеясын түсіндіріп жатқанын, ал енді біреуіне аса қызық болмай қалғанын және оның басын төмен түсіргенін байқасаңыз, демек, бұны тоқтату керек. Егер екі-үш адам әлі белсенді түрде пікірталас жүргізіп жатса, ал бес адам үдерістен шығып қалса, онда сергіту жаттығуымен оларды қозғалта алмайсың. Сондықтан *«қазір және осында»* ережесі өте пайдалы.

Үшінші ереже – *«топтың жабықтығы ережесі»*, немесе *«психологиялық қауіпсіздік» ережесі*, немесе жай ғана *«қауіпсіздік ережесі»*. Оның бірнеше нұсқасы бар. Кейде тренинг туралы ешкімге ештеңе айтуға болмайды дейді. Бұл ақымақтық, өйткені ешкім де мұндай ережені орындай алмайды. Орындала алмайтын ережені енгізудің қажеті қанша? Егер біз ереже ойлап табатын болсақ, ол жұмыс істеуі тиіс. Біз кімге болса да және нені болса да айтуға болады, бірақ қатысушылардың аты-жөндерін айтуға болмайды деп айтамыз. Ұйымдар үшін бұл – өте маңызды ереже.

Бұдан басқа, бұл ереже қатысушылардың ойындарды және тренинг мазмұнын үзілістерде талқыламаулары тиіс екендігін білдіреді, өйткені бұл материал топ үшін жоғалтылуы мүмкін. Бәрін тек шеңбер ішінде ғана талқылауға болады, бұл – бірлескен тәжірибе және бірлескен табыс.

Топтың жабықтығы ережесі топтың тұрақты құраммен жұмыс істейтінін, яғни, топтан тренинг аяқталғанға дейін ешкімнің кете алмайтынын және тренинг басталғаннан кейін топқа ешкімнің қабылданбайтынын да білдіреді.

Осы ережелерден басқа тағы көптеген басқа ережелер де бар, бірақ олар, менің ойымша, зиянды. Мысалы, *шыншылдық* ережесі – бәрі тек шындықты айтады, ешкім де өтірік айтпайды. Бұл ереже маған ойдан ала салған ереже сияқты көрінеді, себебі, топта кілең өтірікшілер жиналғандығын ұйғарады. Менің ойымша, егер оларға өтірік айту тиімді болатын қандай да бір күрделі жағдай болмаса, әдетте адамдар үнемі шындықты айтады. Оның үстіне, өтірік айтқысы келген адам бәрі бір өтірік айтады, және ереже ешкімді бұдан шектемейді. Онда тренинг қатысушыларын әуел бастан өтірікшілікте кінәлаудың қажеті қанша?

Немесе *«тоқта» ережесі*. Оның мәні топтың кез келген қатысушысының топтағы кез келген процедураны, егер ол оның шамына тиетін болса, тоқтата алатындығында. Яғни, барлығы қандай да бір ойынды ойнап отырады, және егер кенеттен біреу мұның өзін ширықтыратынын, қандай да бір ішкі сезімін қозғайтынын сезсе, ол: *«Мен «тоқта» ережесін енгіземін, біз бұны енді ойнамаймыз, бұл туралы енді айтпаймыз»*, - деп айта алады. Мен мұндай ережені естіген қатысушы болсам, менде бірден мынадай сұрақ туындар еді: *«Адамның шамына соншалықты тиетіндей тренингте біз қандай ойын ойнауымыз мүмкін?»*. Және, дұрысы, ондай ештеңе болмайды да. Бірақ адамдар солай жаратылған, оларға сондай ереже бар деп айтқаннан кейін, олар: бәлкім, онда сондай бірдеңе болатын шығар, - деп ойлайды. Бір күн өтеді – ештеңе жоқ, екі күн өтеді – ештеңе жоқ. Бірақ міндетті түрде біреуі кез келген, тіпті қарапайым ойынның өзінен, тіпті сергіту жаттығуынан осы бірдеңені табуға тырысады да, *«тоқта»* дейді. Өйткені ережені қолдану керек қой. Кейбір адамдар ережені енгізу үшін үш күн бойы бұл қашан болар екен деп күтіп отырады. Бұл ереженің ешқандай мәні жоқ, және оны пайдаланудың да еш қажеті жоқ.

Келесі ереже – *бас тарту ережесі*. Оның мәні кез келген адамның бүкіл тренинг бойында тек қана бір рет қандай да бір ойынға қатысудан бас тарта алатындығында. Мысалы, ойынды өткізіп жатып, жаттықтырушы үш адам керектігін айтады да, мысалы, өзінің оң жағында отырған алғашқы үш адамды тағайындайды. Және олардың біреуі: *«Мен өзімнің бас тарту құқығымды аламын, мен бүгін ойнамаймын (немесе қазір ойнамаймын)»*, - деп айтады. Орынсыз ереже – өйткені, егер адамдарға қызықты болса, олар онсыз да ойнағылары келеді, және ешкім де бас тартпайды. Ал бұл жағдайда кейбіреулері ережені пайдалану үшін әдейі бас тартулары мүмкін. Маған еріктілер көп болуы үшін қызықтырып жұмыс істеген дұрыс сияқты – бұл топтың өзі үшін әлдеқайда оңайырақ және қызықтырақ.

Тағы бір ереже – *кезекпен сөйлеу*. Негізі, көпшілік адамдар бір-бірінің сөзін әдейі ешқашан да бөлмейді – тек қана эмоционалдық қызумен бөлулері мүмкін. Әуел бастан олардың бәрін тәрбиесіз және бір-біріне ілтипатсыз етіп көрсетудің қажеті қанша? Ал жаттықтырушы бірден мұны ереже ретінде енгізеді. Әрине, бұның пайдасы жоқ, өйткені үдерісте, эмоциялармен, тіпті жаттықтырушының өзі де қосылып кетіп, бүкіл топтың сөзін бөлетіні болады.

Тағы да көптеген ережелер бар. Бірақ, қалай болғанда да, сіз әдебиеттен осындай ережелерді көргенде, жай ғана оқып шығып, бұл ереженің арғы жағында не тұрғанын, оның қандай кері әрекеті болуы мүмкін екендігін ойланып көріңіз. Егер бұл ереже топқа көмектесетін болса, онда бәрі жақсы, оны жұмыста пайдалануға болады, ал егер көмектеспейтін болса, жай ғана оны қолданбаңыз.

3.2. ТАНЫСУ

Барлық тренингтер сол бір сценариймен жүргізіледі. Ең басында – танысу, содан соң топ жұмыс істейтін ережелер қабылданады. Керісінше істеуге де болады – алдымен ережелер, содан кейін танысу. Бұл сондай маңызды емес, жаттықтырушы өзіне көбірек ұнайтын тізбекті таңдайды. Сосын тереңдетілген танысу өткізілуі мүмкін, содан соң қандай да бір мазмұндық бөлім және күннің немесе бүкіл тренингтің аяқталуы болады.

Соған сәйкес, басынан бастап барлығы шеңбер жағалай отырады. Жаттықтырушы өзін таныстырып, өзі туралы әңгімелеп береді. Жаттықтырушының өзін таныстыруы неғұрлым қысқа болса, соғұрлым жақсы. Жаттықтырушы өзінің қандай жақсы жаттықтырушы екендігін және қанша көп топтармен жұмыс істегенін тәптіштеп айта бастайтын жағдай күлкілі көрінеді. Қысқаша ғана өзін таныстырып, тренинг туралы, бағдарлама мен мақсаттар туралы бірнеше сөз айтудың өзі жеткілікті, осының бәріне 3-5 минут кетеді.

Содан соң танысу өткізіледі. Танысу нұсқалары өте көп, оларды түрлендіруге немесе өзінің бір нұсқанды ойлап табуға болады. Танысу процедурасының негізгі мақсаты топ үшін – бір-бірімен танысу, жаттықтырушы үшін – қатысушылардың барлығының аттарын есте сақтап қалу. Бұдан басқа, жаттықтырушы танысу процедурасын барлық қатысушылар үшін ерекше, қызықты болатындай және қатысушыларға бір-бірінің алдында аздап ашылуға мүмкіндік беретіндей етіп өткізуі тиіс. Топты ұйымдастыру үдерісі алғашқы минуттардан басталуы қажет.

Ең басында шеңбер ішінде бір-бірімен қалай сөйлесетіндігі туралы келісіп алу қажет. Жаттықтырушы: *«Біз топта үш күн жұмыс істейміз және бізге бір-бірімізбен сөйлесу қажет болады. Қалай ойлайсыздар, «сен» деген дұрыс па, әлде «сіз» деген дұрыс па? Атын атаған дұрыс па, әлде аты мен әкесінің атын қоса айтқан дұрыс па?»*, - деп айтуы мүмкін.

Топтың өзінің, тіпті ұзақ пікірталас барысында болса да, атын атап және «сен» деп сөйлесуге шешім қабылдағаны жақсы болады, сондықтан бұл мәселені топтың талқылауына шығарған дұрыс.

Неге? Алғашқы топтық үдеріс басталады. Сіз топқа сұрақ қоясыз, топ талқылауды бастайды. Сіз топта кімнің не айтатынын және қалай айтатынын: дауыс ырғағын, эмоцияларын, мінез-құлықтарын бақылай аласыз. Сіз ақырындап топты қажетті бағытқа бағыттай аласыз. Топ атын атаудың, аты мен әкесінің атын қоса айтудың, арақашықтық дегеннің не екенін және оның қажет пе екендігін, өздерінің не үшін жиналғандықтарын және т.б. талқылайды. Аты мен әкесінің атын қоса айту жөніндегі пікірталастың 20-30 минут алатыны да болады. Топ осы 30 минут ішінде өздері үшін маңызды барлық мәселелерді айтып шығады. Аты мен әкесінің атына жабыса отырып, олар өздерінің барлық қауіптенулері туралы, неден қорқатындықтары және нені күтетіндіктері, не ойлайтындықтары туралы айтып береді. Және, тиісінше, осылардың бәрін топ келісіп алады.

Бұл өте жақсы. Менде топ аты мен әкесінің атын қоса айту жөнінде ұзақ (20 минут) пікірталаса отырып, нәтижесінде бұл мәселені келісіп, бірлесе жұмыс істеудің алғашқы оң тәжірибесін жинақтаған талай оқиға болды.

Өзім қатысушысы болған бір тренинг әлі есімде. Бізде құрама топ болды, яғни, өзара мүлде таныс емес адамдар. Адамдардың бір бөлігі психология факультетінде оқитын және бірнеше тренингтен өткен. Және өмірінде алғаш рет шеңберге отырған адамдар да болды. Тренингтің басында біз қырық минут сөйлестік. Бірақ осы уақыттың ішінде біз бәріміздің жақсы адамдар екендігімізге, бұл жерде жақсы жұмыс істейтіндігімізге, бір-бірімізге кедергі жасамайтындығымызға және т.б. келісіп алдық. Яғни, біз өзіміз үшін маңызды барлық мезеттерді жаттықтырушының қатысуынсыз айтып өттік. Топ алғашқы 40 минуттың ішінде ұйымдасып үлгерді. Бізде осы әңгімелесуден кейін «біз» сезімі пайда болды, және топта жұмыс істеу бірден оңай және жанға жайлы болып шықты. Топ бірден: атын атап, «сен» деп сөйлесейік, - десе, танысу процедурасына бірден көшуге болады.

Егер сіз топ қарсылық білдіретінін болжалдасаңыз, бізде осындай ереже: атын атау және «сен» деп сөйлесу, - деп айтуыңызға болады. Тек тренинг үшін ғана! Иә, бұл әдеттенбеген жағдай, бірақ біз бұл жерде әдеттенбеген заттарға жаттығамыз ғой. Біз өндірістік мәжілісте отырған жоқпыз деп айтып, өз дегенінде ереже ретінде тұруға болады. Сонда ешкім қарсылық білдірмейді.

Егер топ, сонда да болса, бір-біріне аты мен әкесінің атын қосып сөйлесетін болып шешсе, онда бейдждер жасаған дұрыс, өйткені бәрін бірден есте сақтай алмайсың. Алайда кәдімгі топта бұл ең дұрыс нұсқа емес.

Менің ойымша, мұндай топтар өте көп жоғалтады. Топ бір-бірімен таныспайтын, әрбір адамның кеудесіндегі жазуын оқитын болып шығады. Бір адам екіншісіне қарап сөйлегенде, қағазға қарап, атын оқиды да: «*Светлана, ал сен қалай ойлайсың? Ал Артур ше?...*», - дейді.

Жаттықтырушы бұл мәселені пікірталасқа шығарғаннан кейін, «*атын атау және «сен» деп сөйлесу»* нұсқасын қалай ұсына алады? Жаттықтырушы топқа сұрақ қояды, бірнеше адам «*сіз*» деп сөйлескілері келетіндіктерін айтады, ал енді біреулері «*сен*» деуге де болатындығын айтады. Жаттықтырушы жай ғана: «*Ал Артур жаңа «сен» деп сөйлескісі келетіндігін айтты*», - деп айтып, пікірді баса көрсете алады. Содан соң Артурға: «*Саған неліктен бұлай көбірек ұнайды?*», - деп сұрақ қояды. Ол түсіндіріп береді. Ары қарай жаттықтырушы: «*Ал сіздер қалай ойлайсыздар, «сіз», «сен» деген нені білдіреді?*», - деп айтады. Яғни, ол әңгімені белгілі бір бағытта ынталандырады, және осылайша кез келген топ атын атап, «*сен*» деп сөйлескен жақсы деген қорытындыға келеді.

Осылайша, бірден екі проблема шешіледі. Біріншіден, қандай да бір кедергілер алынып тасталады. Екіншіден, бұл – топтық талқылаудың алғашқы нәтижесі.

ТАНЫСУ НҰСҚАЛАРЫ

Бірінші нұсқаға **нұсқаулық**: «*Қазір біз танысатын боламыз, бірақ кәдімгі тәсілмен емес. Біреу, өз қалауымен, бірінші болып, өз атын және екі қасиетін атайды – қарым-қатынаста оған көмектесетін бір қасиетін және кедергі жасайтын бір қасиетін. Сағат тілі бойынша шеңберде оның қасында отырған екінші адам біріншісінің айтқанының бәрін, яғни, оның аты мен екі қасиетін қайталайды, содан соң өзі туралы айтады. Үшінші адам бірінші, екінші адамдардың сөздерін қайталайды, содан соң өзі туралы айтады. Ары қарай барлығы тек алдындағы екі қатысушының сөздерін қайталайды. Кім бірінші болғысы келеді?*».

Танысудың бұл нұсқасының көп артықшылықтары бар. Солардың бірі оның жаттықтырушыға барлық қатысушылардың аттарын жаттап алуға мүмкіндік беретіндігінде.

Сондай-ақ мұндай танысуда адамдар ерікті-еріксіз аздап ашылады, яғни, алға қарай кішкене қадам жасайды. Қанша дегенмен, олар өздері туралы өз ауыздарымен айтады, бұл – кәдімгі жағдайларда аса бола бермейтін нәрсе. Жүрек түбіндегі болмаса да, өздерінің қандай да бір қасиеттерін атайды. Осылайша, адамдарда қандай да бір кедергілер алынып тасталады.

Жаттықтырушы да, барлығы сияқты, шеңбер ішінде отырады және, оған кезек жеткенде, алдыңғы екі қатысушының сөздерін қайталайды да, өзі туралы айтады. Жаттықтырушының олардың аттары мен қасиеттерін ұмытпауы тиіс болғандықтан, жаңадан бастаған жаттықтырушыға өзі бастап, ары қарай қалғандарының бәрін есте сақтағаны дұрыс. Бірақ мұндай жағдайда бұл процедураны сәл жеңілдеткен дұрыс, мысалы, кім бірінші болатынын сұрамай, өзіңнен бастау керек. Рас, онда жаттықтырушы танысу таптауының жасап берген болып шығады да, топ бұл кезеңде жұмыс істемейді. Ал негізгі қағида жаттықтырушының кез келген жаттығуда топтың көбірек жұмыс істеуіне мүмкіндік беруі тиіс екендігінде. Топ неғұрлым көбірек өздігінен жұмыс істейтін болса, ол соғұрлым көбірек нәтижеге қол жеткізеді, және бұл жаттықтырушының емес, топтың нәтижесі болады.

Немесе жаттықтырушының жанында отырған адамға бірінші болып өзін таныстыруды ұсынып, ал өзіңізге алдыңыздағы бір адамды ғана қайталап, екінші болып танысуға және ары қарай бүкіл топтың аттарын есте сақтауға болады.

Ең күрделі, бірақ ең тиімді де нұсқа – жаттықтырушы танысу ережелерін айтып шығады да, кім қаласа немесе кім ең батыл болса және т.б., соған бастауды ұсынады. Сол кезде жаттықтырушы бірінші адамның ешкімді де қайталамайтынын кім басқаларынан бұрын түсініп қоятындығын көреді. Бұл адамды соңынан ескеруге болады, ол ойындарда белгілі бір рольдерді жақсы ойнауы мүмкін.

Танысудан кейін бұл жаттығуды тренингтегі кез келген жаттығу сияқты талқылауға болады. Мысалы, өзің туралы айту ма немесе басқаларды қайталау ма – ненің қиынырақ болғандығын сұрау. Біреулер өзі туралы айтудың қиын болғандығын айтады – мұндай адамдар шынымен де өздерінің басты қасиеттерін табуға

тырысқан. Енді біреулері адамды өзінің түсінік беруімен өкпелетіп алмау жауапкершілігі үшін басқалар туралы айту қиынырақ болғандығын айтады. Тағы біреулері бір мезгілде өзің туралы ойлау керек болғандықтан, басқаларды есте сақтау қиынырақ болғандығына көңіл аударады. Пікірталастан кейін адамдардың өз ойларына айналып, көбінесе бір-бірін естімейтіндіктері туралы қорытынды шығаруға болады. Ары қарай тренинг мақсаттарының бірі – тыңдай білуге және әңгімелесушіңді жақсырақ түсіне білуге үйрену туралы әңгімеге көшуге болады.

Танысудың екінші бір нұсқасы – әрқайсысы өз атын атайды және тренингтің осы үш күніне, бір жылға, бес жылға, бүкіл өміріне және т.б. өз жоспарлары туралы айтады.

Тағы бір нұсқа: бір минут дайындықтан кейін барлығы кезекпен өз ұранын айтады және екі сөз орамын жалғастырады: «*Мен ... үшін өмір сүремін*» және «*Мен ... үшін жұмыс істеймін*». Бұл танысуды, жаттықтырушының қалауына қарай, талқылауға да, талқыламауға да болады.

Барлығының кезекпен өздерін таныстырып, бала кезінде нені армандағандықтарын айтуларына болады. Өте эмоционалды танысу болып шығады, себебі, бәрінің өз бала армандары туралы айту мүмкіндіктері болады, ал көбінде олар ұқсас болуы мүмкін.

Егер сіз танысу барысында бірнеше адамның өздерін жақсырақ, еркінрек, жайлырақ сезіне бастағандықтарын байқасаңыз, және егер, сіздің ойыңызша, олар бұл туралы шеңбер ішінде айта алатын болса, танысу мен талқылаудан кейін қатысушылардан олардың өздерін қалай сезінетіндіктерін сұрауға болады. Олар өздерінің әсерлерімен бөліседі; және әлі ыңғайсыздық сезініп отырған қатысушылар, басқаларының да басында ширығып, ал енді босаңсып, жайланып қалғандықтарын естіп, өздері де босаңси бастайды. Осылайша, жаттықтырушы топқа кез келген оң өзгерістерді көрсете отырып, сонысымен үдерісті одан әрі жылдамдатып, үнемі топтық динамиканы қадағалап отырады.

Танысудан кейін сондай-ақ, егер ширығу бар болса, оны алып тастау үшін, барлығының аздап ашылып, өз сезімдерін, эмоцияларын, үміттері мен қауіптенулерін жете түсінулерінің есебінен топты одан әрі ұйымдастыра түсу үшін қауіптенулері мен үміттері туралы сөйлесуге болады. Қандай да бір нақты қауіптенулерге түсінік бере кетіп, қатысушыларды

тыныштандыруға болады. Бұған бірнеше минут, ал кейде, егер тақырып топты толғандыратын болса, тіпті бір сағат жұмсауға болады. Біреудің алдында тренингте болып, сол кезде қолайсыз жағдайға ұшыраған, және енді адамның өзі ол туралы айтпайтын, бірақ жаттықтырушы тарапынан арандатушылық күтетін қауіптенулері болатын жағдайлар жиі болады. Сондықтан, егер тақырып топта қызығушылық тудырса, пікірталасты қолдау қажет, нәтижесінде қандай да бір жасырын қауіптенулер бой көрсеткенде, топқа бұл тренингте мұндай ештеңе болмайтындығына уәде беруге болады.

3.3. ТЕРЕНДЕТІЛГЕН ТАНЫСУ

Топта өткізуге болатын келесі процедура *тереңдетілген танысу* деп аталады. Бәрі жұптарға бөлініп, бір-біріне өздері туралы әңгімелеп береді. Мұндағы мақсат – соңынан шеңберде бір-бірін таныстыру үшін бір-бірі туралы мүмкіндігінше көбірек білу. Ойын, онда 14 адамнан артық емес адам қатысатын болса, өте жақсы өтеді, әйтпесе топ зерігіп кетуі мүмкін.

Егер тренинг қатысушылары өзара жақсы таныс болса, мұндай процедураның қажеті болмайды, ал егер өзара жақсы таныс емес немесе таныс емес адамдар жиналған болса, тереңдетілген танысуды жүргізген дұрыс. Ол топ динамикасына жақсы әсер етеді: алғашында адамдар өздері туралы шеңбер ішінде толық және ашық әңгімелеуге әлі дайын болмайды, бірақ жұп ішінде айтып береді. Сондықтан біз, өзі туралы жұп ішінде әңгімелеп беруге өте қарапайым тапсырма бере отырып, адамдардың ашылуына көмектесеміз. Әрбір адамның жұп ішінде өзі туралы әңгімелеп беруіне берілетін уақыт – орташа алғанда 7 минуттан 15 минутқа дейін. Бұл жерде, менің ойымша, жастық айырмашылықтар бар: адам неғұрлым жасырақ болса, оның өзі туралы әңгімелеп беруіне де соғұрлым азырақ уақыт қажет болады.

Содан соң барлығы шеңбер жағалай отырады да, бір-бірін таныстырады. Бұл процедура топтың ұйымшылдығы үшін пайдалы. Мәселен, адам өз әріптесінің өмірінен қандай да бір фактілерді әңгімелей бастайды, және басқа үш қатысушы да дәл сол институтта оқыған болып шығады. Менде бір күлкілі оқиға болған: бір үйде тұратын екі көрші тренингте кездескен; олар сегіз жыл бойы бір үйде тұрады және бірін-бірі ешқашан көрмеген. Бір ағынның екі студенті кездескен жағдай да болған. Олар он жыл бұрын әр түрлі топтарда оқыған және, шеңберге отырғанда, бір-бірін естеріне түсіре алмаған. *«Біртектес жандардың»* табылатыны – әдеттегі жағдай: біреулер жануарларды жақсы көреді, енді біреулер гүлдерді өсіреді. Осының бәрі топтың жақындасуына өте жақсы әсерін тигізеді.

Нұсқаулық. *«Қазір бәрі жұптарға бөлінеді. Өзіңіз ең аз білетін адамды жұп ретінде таңдаңыз. (Егер топта қатысушылардың тақ саны болатын болса, жаттықтырушы да тапсырманың орындалуына қатысады.) Бәрі жұптарымен қатарласып немесе қарама-қарсы, өздеріне қалай ыңғайлы болса, солай отырады. Ары қарай жұптағы бірінші адам өзі туралы әңгімелей бастайды: өз өмірбаяныңыз, өз әуестіктеріңіз, хоббиіңіз, өз отбасыңыз туралы – нені қажет деп тапсаңыз, сол туралы әңгімелеп беруге болады. Екінші адамның міндеті – әріптесі туралы барынша жақсы білу. Бұл үшін ықылас қойып тыңдап, есте сақтап отыру қажет, сұрақтар қоюға болады. Бұған 15 минут беріледі. Уақыт аяқталғанда, мен «тоқта» деп айтамын. Сіздер жұп ішінде рольдеріңізбен алмасасыздар, және сіздерде тағы да 15 минут болады. Содан соң сіздер шеңберге отырарсыздар, сіздердің мақсаттарыңыз – шеңбер ішінде бір-бірлеріңізді басқа қатысушыларға таныстыру, яғни, біз сіздің әріптесіңіз туралы көбірек білетіндей етіп әңгімелеп беру. Егер, сіздің ойыңызша, әріптесіңіз сізге тым жеке бірдеңесін әңгімелеп берсе, не бұл туралы шеңберде айтуға болатындығы туралы одан рұқсат сұрайсыз, не жай ғана бұл ақпаратты топқа хабарламайсыз. Ал қазір бәріміз тұрамыз, өзімізге жұп іздейміз, қалай ыңғайлы болса, солай отырамыз да, жұмыс істей бастаймыз».*

Жаттықтырушы уақытты қадағалап отырады да, жаттығудың басталуы, рольдердің алмасуы және жұптағы жұмыстың аяқталуы туралы нұсқау береді. Бәрі бір-бірін таныстырып болғаннан кейін, осы жаттығу туралы аз ғана әңгімелесуге: қатысушылардан олардың алған әсерлері, эмоциялары туралы сұрауға немесе жай ғана үзіліс жариялап, бұл жаттығуды талқыламауға болады. Жаттықтырушы жай ғана олардың енді бір-бірін жақсырақ танытындықтарын және топта жұмыс істеудің оңайырақ болатындығын айта алады.

Фактілерді емес, ал өте жақсы адам, тамаша адам және т.б. деп, алған әсерлерін айта бастаса, ойын азырақ дәрежеде қызықты болып өтеді. Сондықтан нұсқаулықта қатысушылардың адам туралы алған әсерлерімен емес, ал оның өмірінің фактілерімен бөлісулері тиіс екендіктерін баса көрсету қажет. Осындай жағдайда өте эмоционалды және жақындастыратын жаттығу шығады.

3.4. КҮННІҢ АЯҚТАЛУЫ

Тренингтің әрбір күні күнді талқылаумен, қорытындылар шығарумен аяқталады. Күннің немесе бүкіл тренингтің қорытындысын шығару жұмыстың нәтижесін бекітуге, қатысушылардың жетістіктерін тағы да олардың естеріне салуға, өздерінің әсерлерімен бөлісулеріне, өз бағаларын келісулеріне мүмкіндік береді. Бұл – өте маңызды процедура, өйткені осы қорытынды бойынша қатысушылардың тренинг туралы пікірлері қалыптасады. Қатысушылардың барлық сөздері, эмоциялары мен бағалары жинақталып, бір-бірін күшейте түседі. Қатысушылар қорытынды шығару кезінде айтқандарын олардан тренинг туралы сұрағанда да айтатын болады. Қорытынды шығару талқылауда айтатындарының, кейінгі уақытта айтатындарының дайындығы деп айтса да болады. Сондықтан жаттықтырушының күннің бұл талқылануын өз бетімен жіберуіне болмайды.

Топ әсерлерінің бірі барлық қатысушылардың бойұсынғыштықтары (конформизмі) болып табылады. Егер алғашқы сөйлеген адам, мысалы, *«тренинг орташа өтті, және көп нәрсені әлі де жақсырақ істеуге болар еді»*, - деп айтса, ол міндетті түрде адамның риза емес екендігін білдірмейді, оның жай ғана: міне, мен өзімнің қандай ақылды екендігімді көрсететін қолайлы мезгіл туды, - деп шешуі әбден мүмкін. Бірақ осындай сөзден кейін бүкіл топ осы арнада сөйлеп шығуы мүмкін, және тамаша өткізілген күн сын объектісіне айналады. Тренингтің тиімділігі айтарлықтай төмендейді, және осындай тренингтен кейін қатысушыларда қалатын пікір аса жақсы болмайды.

Сондықтан қатысушылардың бағалаулары жақсы және тіпті сүйінішті болулары үшін, жаттықтырушының сұрақты былайша қойғаны маңызды. Мысалы, *«Сіздер бүгін не нәрсеге үйрендіңіздер?»* деп сұрау (әсіресе егер күні бойы топта осы туралы сөздер айтылған болса). *«Сіздерге бүгін бәрінен де артық не ұнады?»*, немесе *«Топтағы барлық адамдардың ашығырақ, бір-біріне жақынырақ бола түскендіктерін байқадыңыздар ма?»* және т.с.с. деп сұрауға болады. *«Сіздерге бүгін не ұнады, не ұнаған*

4-тарау
**ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ
МАЗМҰНЫ**

4.1. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ТӨРТ САТЫСЫ

Қарым-қатынас тренингі дәстүрлі әдіс бойынша жүргізіледі – қарым-қатынас төрт сатыға бөлінеді: байланыс, бағдарлану, бірлесіп шешім іздеу және шешім қабылдау. Бірақ алдымен жаттықтырушы топқа сұрақ қояды: «*Қарым-қатынас тиімділігінің қандай өлшемдерін білесіздер?*»; «*Қандай қарым-қатынасты тиімді деп атауға болады?*».

Топ қатысушылары өз ұсыныстарын білдіреді. Нәтижесінде топтың өзі қандай да бір өлшемдерді жасап шығара алады немесе жаттықтырушы топтық талқылаудың нәтижелерін жинақтап қорытып, өлшемдерді атай алады. Олар екеу: қарым-қатынас немесе әңгімелесу (1) адамдар онымен қанағаттанған және (2) онымен бәрі келісетін шешім табылған және қабылданған жағдайда тиімді немесе табысты болады. Осы өлшемдердің расталуы үшін ойын өткізуге болады (мысалы, «*Жылқы*» немесе «*Тауық*»).

«Жылқы»

Нұсқаулық. 1-ші нұсқа. Шаруа базарға барып, бір мыңға жылқы сатып алады. Қайтар жолда көпесті кездестіреді. Ол шаруаны жылқыны өзіне сатуға көндіреді. Және шаруа көпеске жылқыны екі мыңға сатады. Содан соң, қайсыбір уақыт өткеннен кейін, қайтадан базарға барып, дәл сол жылқыны үш мыңға сатып алады. Үйіне қайтар жолда көпеске оны төрт мыңға сатады. Сұрақ: оның әрекеттерінен пайда болды ма және, егер болса, қандай? Әркім есепті өздігінен шешеді және парақтарда өз аты мен жауабын жазады. Есепті жазбаша немесе ауызша шешуге болады.

2-ші нұсқа. Шаруа бір мыңға жылқы сатып алады. Үйге қайтар жолда оны көпеске екі мыңға сатады. Содан соң, қайсыбір уақыт өткеннен кейін, базарға келеді, бірақ бір мыңға да, екі мыңға да жылқы болмайды. Сондықтан ол бір мыңды қарызға алып, үш мыңға жылқы сатып алады. Ал оны төрт мыңға сатады. Сұрақ бірінші нұсқадағыдай: пайда болды ма және, егер болса, қандай?

3-ші нұсқа. Алты мыңға сатып алып, жеті мыңға сатады. Сегіз мыңға сатып алып, тоғыз мыңға сатады.

Барлық үш нұсқаны да қолдануға болады, бірақ бір мыңнан бастаған жеңілірек, себебі, шешімді саусақтармен оңай көрсетуге болады.

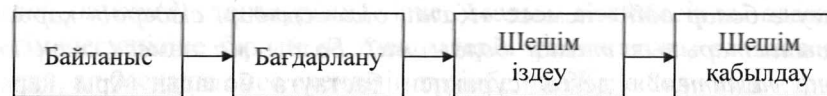
Жауаптар әдетте нөлден төрт мыңға дейін болады. Бірінші нұсқада да, екіншіде де және үшіншіде де адамдар қателеседі. Кейбіреулері былай ойлайды: егер қарызға алсаң, қайтарып беру қажет, бірақ басқа біреудің ақшасын қарызға аласың, ал өзіндікін бересің, сондықтан пайда – бір мың. Ал енді біреу, егер шаруа үнемі сол бір жылқыны сатып алатын болса, онда мүлде түсініксіз – жылқылар үнемі қымбаттай береді, ендеше, пайда мүлде жоқ, - деп ойлайды. Бұдан басқа, көбінесе топта біреу шаруа жылқысыз қалғаннан кейін, немесе ол ақшаны қарызға алып, енді пайызбен қайтару керек болғаннан соң, пайданың жоқ екендігін немесе жай ғана есептің болмайтынын, міндетті түрде бір іштен шалудың болатындығын және т.б. айтуы мүмкін.

Бұл есеп қабылдау таптаурындарына арналған. Балалар әдетте бұл есепті жылдам әрі дұрыс шешеді, өйткені ересек өмірдің кейбір тұстарын білмейді және оларды есепке енгізбейді. Ересектер көбінесе шарттарды әбден ойластырып, өз өмірлік тәжірибелерінен әлденені енгізеді және есеп шарттарын қабылдаудағы айырмашылықтың себебінен әр түрлі жауаптар шығады.

Ойын процедурасы. Қатысушыларға қағаз парақтары таратылады, олар онда өз аттары мен жауаптарын жазады. Сондай-ақ жауабына сенімділік пайызын көрсетуге тапсырма беруге болады, мысалы, 50%, 80% немесе 100%. Жаттықтырушы парақтарды жинап, ең белсенді қатысушылардың ішінен бес-алты адамды – не жауаптары әр түрлі, не жауабына сенімділік пайызы басқаларына қарағанда жоғарырақ адамдарды таңдап алады. Бұл бес адам шеңбер жағалай отырады да, оларға бірыңғай жауапқа тоқтау тапсырмасы беріледі.

Жауаптың өзі тренинг үшін маңызды емес, ал топтың қалай жұмыс істегендігіне, қаншалықты көп дауласқандығына, бірыңғай шешімге келген-келмегендігіне, осы шешімге бәрінің разы-разы еместігіне, түсіндіру мен сендірудің қандай тәсілдерін пайдаланғандықтарына қарау маңызды. Бірақ жаттықтырушы, әрине, дұрыс жауапты түсіндіруі тиіс, әйтпесе топ әлі ұзақ уақыт осы есепке қайтып орала беретін болады.

Есепті бірнеше тәсілмен шешуге болады. *Біріншісі:* бір мыңға сатып алды, екі мыңға сатты, осылайша, бірінші әрекеттегі пайда бір мың. Үш мыңға сатып алды, төрт мыңға сатты, пайда тағы да бір мың. Жиынтығында екі мың. Және оның ақшаны қарызға алғандығы немесе үнемі сол бір жылқыны сатып алғандығы маңызды емес. Сол сияқты, бірінші жылқыны алты мыңға сатып алып, жеті мыңға сатқаны да маңызды емес, – пайда бәрі бір сол.



2-сурет. Қарым-қатынас сатыларының үлгісі

Екіншісі: ең басында онда бір мың болды, соңында төрт мыңға сатты, одан қарызға алған бір мыңды және ең басында болған бір мыңды алып тастайсың. Екі мың қалады.

Үшіншісі: жылқыларды бір және үш мыңға сатып алды, ал екі және төрт мыңға сатты. Бәрін қосамыз, жұмсағаны төрт, алғаны алты болып шығады. Алтыдан төртті алсаң, екі мыңға тең – пайда.

«Тауық»

Нұсқаулық. «Бір жарым тауық бір жарым күнде бір жарым жұмыртқа табады. Сұрақ: екі тауық үш күнде қанша жұмыртқа табады?» Ойын біріншісіне ұқсас өткізіледі, бірақ бұл есеп қиындау.

Әдетте адамдар қателеседі, себебі, тауықтарды да, уақытты да, жұмыртқаларды да қысқартады. Нәтижесінде оларда бір тауық, бір күн, бір жұмыртқа шығады. Ал екі тауық үш күнде алты жұмыртқа табады. Дұрыс жауабы – төрт. Өйткені, уақыт өзгермейді және бір тауық бір жарым күнде бір жұмыртқа табатын болып шығады. Демек, екі тауық сол бір жарым күнде екі жұмыртқа табады, ал бір жарым күнге бір жарым күнді қоссаң, үш күн шығады, яғни, уақыт екі есеге артады және жұмыртқалардың саны да екі есеге артады – барлығы төрт.

Егер түсіндіргеннен кейін көбіне түсініксіз немесе көбі келіспейтін болса, онда барлығы бала кездерінде шешкен жер қазушылар туралы осыған ұқсас есептің мысалында топтың көзін

жеткізуге тырысып көруге болады. Екі жер қазушы екі күнде екі шұңқыр қазады, демек, бір жер қазушы бір шұңқырды сол екі күнде қазады. Ал егер бір күнде бір шұңқыр деп есептесек, онда екі жер қазушы екі күнде төрт шұңқыр қазатын болып шығады, ал шарт бойынша шұңқыр тек екеу ғана.

Бұл ойынды видеоға түсірген өте жақсы. Ойынның талқылануы мен талдануын «*Не тиімді болды, ал нені жақсырақ істеуге болар еді?*» немесе «*Қалай ойлайсыздар, сіздердің қарым-қатынастарыңыз тиімді болды ма? Болды ма немесе жоқ па, және неліктен?*» деген сұрақпен бастауға болады. Ары қарай талдау кезінде жаттықтырушы тиімді қарым-қатынас өлшемдерінің маңыздылығын көрсетіп, егер тек бір ғана өлшем қанағаттандырылатын болса, онда қарым-қатынас тиімсіз болатындығы туралы қорытынды шығара алады. Мысалы, нәтиже жоқ, топ бірыңғай шешімге келмеді немесе қайсыбіреуі топтың шешімімен келіспейді.

Талдаудың соңында жаттықтырушы мына теорияны ұсына алады: тиімді шешімге келу әбден мүмкін болуы үшін қарым-қатынаста жүйелі түрде төрт сатыдан: байланыс сатысынан, бағдарлану сатысынан, шешім іздеу сатысынан және шешім қабылдау сатысынан өту қажет.

Берілген үлгіні тақтаға салып, суретке түсініктеме беруге болады. Бірінші саты «**Байланыс**» деп аталады. Ол өте маңызды, себебі, дәл осы сәтте жағдайдың бірыңғай түсінілуіне, ал содан соң есептің шешілуіне де жылдамырақ келуге көмектесетін сенімділік байланысы орнатылады.

Байланыс сатысы бірнеше секундтан бірнеше сағаттарға дейін созылуы мүмкін. Мысалы, әңгімелесушілер амандасып, бірден іске көшкенде, байланыс сатысы өте қысқа. Бірақ кейде адамдар алдымен ұзақ уақыт қысыр әңгіме жүргізіп, тек содан кейін ғана іске көшеді – ондай жағдайда байланыс сатысы бүкіл қалған қарым-қатынастан гөрі ұзағырақ болуы мүмкін.

Байланыстың маңыздылығы, сонымен қатар, оның бүкіл қарым-қатынас кезеңіне созылатындығында және қарым-қатынастың байланыстан шығумен тоқтатылатындығында да. Біздің мәдениетімізде байланыс орнатуға дәстүрлі түрде қажет болғаннан гөрі азырақ уақыт жұмсалады: ең алдымен іс, ал адамдар сондай маңызды емес. Сондықтан топтың назарын осы сатыға ерекше аудару қажет.

Қарым-қатынастың екінші сатысы «**Бағдарлану**» деп аталады. Бұл сатыда әңгімелесушіңе, оның проблемасына бағдарлану және әңгімелесушіңді оның проблемасын өзіңнің қалай түсінетіндігіңе бағдарлау қажет.

Екінші саты өте маңызды, бірақ адамдар дәстүрлі түрде оны тастап кетеді. Көбінесе *бәрі дәл мен сияқты ойлайды, және егер мен жағдайды қалай түсінетін болсам, басқалары да оны дәл солай түсінеді* таптаурыны іске асады. Нәтижесінде адамдар әңгімелесушісіне бірден өз шешімдерін ұсынады да, ол неге дәл бұлай, ал басқаша емес екендігін түсінбейді. Және сол кезде қарым-қатынастың екінші сатысына қайтып оралып, оған түсінік беруге тура келеді. Көбінесе дәл осы себептен қарым-қатынас үдерісі созылып кетеді, ал кейде әңгімелесушімен келісу мүмкін болмай қалады, өйткені ол бұл жағдайды қысым көрсету ретінде қабылдай бастайды.

Үшінші саты – «**Бірлесіп шешім іздеу**». Мұнда негізгі екі шешімнің *ортақтығына* жасалады, яғни, екі әңгімелесуші де әріптестер ретінде бірыңғай шешімге келулері тиіс. Кейде бұл сатыны дәлелдеме сатысы деп атайды, себебі, мұнда әріптестің дәлелдемелері тыңдалып, өз дәлелдемелері келтіріледі.

Төртінші саты – «**Шешім қабылдау**» – қабылданған шешімнің маңыздылығын баса көрсету үшін қажет. Адамдар сөйлесіп, әрқайсысында барлығы да шешілгендей әсер қалатыны, бірақ шешімнің қандай және кімнің жауапты екендігі түсініксіз болатыны да болады. Сондықтан бұл сатыда ең бастысы – қабылданған шешімді анық айтып, оның бірдей түсінілгендігіне көз жеткізу.

Сондай-ақ бұл сатыда байланыстан шығу, немесе қоштасу рәсімі маңызды. Көбінесе шешім қабылданғаннан кейін әңгімелесушілердің бірі рахмет деп «*күңк етіп*», кетіп қалуы да мүмкін. Және екінші адамда оны пайдаланып кеткендігі, оның өз функциясын орындап, енді керек емес болып қалғандығы туралы пікір қалыптасуы мүмкін. Сондықтан кәдімгі рәсімді орындаған: әңгімелесушіңе рахмет айтып, ол үшін жағымды әлдене айтқан, оның лауазымы ғана емес, өзінің де маңызды екендігін көрсеткен маңызды.

Осы теориядан кейін тренинг бағдарлама бойынша жүреді, және әрбір саты рөлдік ойындарда және басқа да тапсырмаларда жүзеге асырылады.

4.2. БІРІНШІ САТЫ – «БАЙЛАНЫС»

Топтың бұл кезеңдегі жұмысын *«Жақсы, сенімді байланыс орнату үшін не істеу керек?»* немесе *«Әріптесіңмен сенімді байланысты қалайша ұстап тұруға болады?»* деген сұрақтан бастауға болады. Топтық пікірталастан кейін *«Электричка»* ойынын өткізуге болады.

«Электричка»

Ойын үшін асылында төрт ер адам керек, топта тым болмаса бір ер адам болса да ойнауға болады; таза әйелдер тобында бұл ойынды ойнай алмайсың.

Нұсқаулық. Ойынға бес адам қатысады: бір қатысушы (міндетті түрде ер адам) орындықта отырады, оның жанындағы басқа орындықта сөмке жатады, оның жанында әйел адам тұрады (нақ әйел адам). Үш қатысушы, ер адам болғаны жақсы (бірақ әйел адам болса да болады), есіктің сыртына шығады.

Вагон ішіндегілерге арналған нұсқаулық. Ер адамға: *«Сіз осы орында отырсыз, сіздің жаныңыздағы орында – сіздің сөмкеңіз. Сіз бұл орынды шамамен бес минуттан кейін келесі аялдамада мінетін өзіңіздің қызыңыз үшін алып қойдыңыз. Сіз екі сағат жол жүресіз, және қатар отырып, әңгімелесіп барғыңыз келеді. Сіз тіпті екі билет те сатып алып қойдыңыз».*

Әйел адамға: *«Сіз ұзақ жүрмейсіз, 20-30 минут, және сіз тұрып-ақ бара аласыз. Мүмкін, сізге сыпайы айтып ұсынса, сіз отырар да едіңіз, бірақ сіз жанжалдасқанды ұнатпайсыз және сіз үшін ең бастысы – баратын жеріңізге тыныш жету. Сіздің роліңіз енжар. Сіз жанжал болса, оған араласпайсыз, ал қалған жағдайда өзіңізді, әдетте электричкадағы таныс емес адамдармен қалай ұстасаңыз, солай ұстайсыз».*

Есік сыртындағы қатысушыларға арналған нұсқаулық: *«Сіздер платформада тұрсыздар, электричка келеді; сіздер вагонға кіресіздер де, отырған ер адамды көресіздер, ал жанындағы, көршілес орында сөмкесі жатады, оның жанында әйел адам тұрады. Басқа бос орындар жоқ. Кіріңіздер де, нені қажет деп санасаңыздар, соны жасаңыздар».*

Ойын барысының ықтимал нұсқасы.

Ойынның үш қатысушысы кезекпен кіреді де, жағдайды ойнап шығады. Әдетте байланыс және бағдарлану сатыларын бәрі өткізіп жібереді де, үшінші сатыдан – шешім іздеуден бастайды. Мысалы, көбінесе мынаны естуге болады:

– Ер адам, сөмкені алып тастаңыз!

– Адамдар, қараңыздар, аяқ-қолы балғадай болып алып, отырғанын!

– Ер адам, әйелге орын беріңіз! Және т.с.с.

Кейде бұл ойын мына нұсқа бойынша өтеді: қатысушылардың бірі кіреді де, жай ғана, ешкіммен сөйлеспей тұрады. 30 секундтай күтіп, одан: *«Бірдеңе істейсің бе, жоқ па?»* - деп сұрауға болады. Егер *«жоқ»* деген жауап болса, ойын тоқтатылады да, екінші қатысушы шақырылады. Екінші қатысушы бірден ер адамға әйелге орын беруді ұсынады да, бас тартқанын естіп, не күрескер ролінен шегінеді, не айналасындағылардың көңілін аударып, қысымды күшейтуге тырысады. Мысалы: *«Адамдар, қараңыздар, электрчкада қандай көргенсіздер жүретінін!»* Үшінші қатысушы күш қолдануға әрекеттенуі мүмкін. Мысалы, сөмкені ұстап алып, қашып кетуі немесе бір қолымен сөмкені жұлып алып, екінші қолымен әйелді орындыққа итермелеуі мүмкін. Кейде осының бәрі бір сөз айтпастан жүзеге асырылады. Жалпы, нұсқалар көп.

Бірақ бұл ойында ер адаммен байланыс орнатып, тек соның ғана көңілін өзіне аударған дұрыс болар еді. Бұл үшін еңкеюге болады, мүмкін, иығынан түртуге, көз байланысын пайдалануға болады. Сосын бағдарлану сатысында бұл сөмкенің кімдікі екенін анықтап, содан кейін барып бұл жағдайда не істеуге болатындығын шешу қажет.

Неліктен бұл оқиғада жағдайда бағдарланып алмайынша, шешім қабылдауға болмайды? Келесі нұсқалар ықтимал: күйеуі мен әйелі ұрсысып қалған да, сіз отбасылық жанжалға килігесіз. Әйел адам: *«Мен оның жанына отырмаймын!»* - деп айтады. Немесе бұл – әйелдің сөмкесі де, мүмкін, ол отырғысы келмейді не отыра алмайды. Немесе сөмкенің астындағы орын былғаныш та, сөмкені ешкімнің отырмауы үшін әдейі қойған және т.б.

Ойынның талдануы. Жаттықтырушы алдымен сөзді бақылаушыларға *әрбір жағдай бойынша жеке-жеке* береді: *әрбір* қатысушы өзін қалай ұстады, байланыс орнатылды ма, жоқ па,

отырған ер адам мен түрегеп тұрған әйел адам өздерін қалай ұстады? Кейбір мезеттерді айқындау үшін жаттықтырушы сұрақтар қоя алады. Осылайша, топтың көңілін ең маңызды нәрсеге – байланыстың қалай орнатылғандығына аударуға болады.

Ары қарай есіктің сыртынан келген қатысушылар өз пікірлерін айтады. Жаттықтырушы олардан өздерінің не істегендіктері, не істегісі келгендіктері, ненің жасалып, ненің жасалмағандығы туралы айтып берулерін өтінеді. Мұнда қатысушылардың ойнап бастаған кезіндегі мақсаттарын көрсету маңызды. Олардан есік сыртында тұрғанда не шешкендіктері туралы сұрауға болады. Көбінесе қатысушылар есіктің сыртында тұрғанда-ақ ер адамды – оңбаған, тәрбиесіз адам деп, оны орнынан міндетті түрде тұрғызу керек те, әйел адамды міндетті түрде отырғызу керек деп шешкендіктерін айтады.

Осы ойынның мысалында байланыс сатысы мен бағдарлану сатысының қалай түсіп қалатындығын жақсы көрсетуге болады. Кейбір қатысушылар үшін, әсіресе өз ниеттерін іске асыруға әбден тырысқан қатысушылар үшін, әйелдің отырғысы келмейтіні тіпті жаңалық болады.

Жаттықтырушы қатысушыларға мынадай сұрақтар қоя алады: *«Қалай ойлайсың, әйелдің отырғысы келді ме, одан бұл туралы сұрап алу керек емес пе еді?»* немесе *«Мүмкін, ер адам мүгедек те, түрегеп тұра алмайтын шығар?»*, *«Мүмкін, бұл күйеуі мен әйелі шығар?»*

Көбінесе жаттықтырушының: *«Сен бұл сөмкенің кімдікі екенін білесің бе?»* - деген сұрағына мынадай жауапты естуге болады:

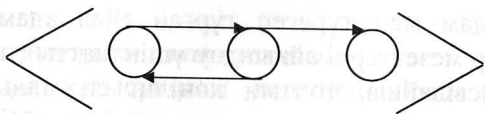
– Иә, бұл сөмке ер адамдыкі.

– Ал сен қайдан білдің?

– Ал ол, мен оны жұлып алғанда, оны менен тартып алуға әрекеттенді.

Берілген ойынның талдауынан кейін **«бұрыш ережесін»** айтып берудің мәні бар: кез келген адамның артында адамды оңайлықпен қуып тығуға болатын «бұрыш» бар, бірақ «бұрыштан» шығатын лайықты жол жоқ.

Тек екі лайықсыз жол бар. Біріншісі – агрессия арқылы жеңіп шығуға әрекеттену, бірақ бәрі бір жеңілу. Екіншісі – келісіп, жол беру және содан соң жағымсыз эмоцияларды сезіну, яғни, бірден жеңілу.



3-сурет. Бұрыш ережесі

Ойынымызға қайтып оралайық. Кез келген қатысушы қандай да бір нұсқада отырған ер адамға *«tuice»* немесе оны тәрбиесіз адам ретінде бағалай салысымен, ол оны осылайша бұрышқа қуып тыққан болып шығады. Жағдай бірден қақтығыстық болып шығады да, шешім табылмайды. Жағдайдың барлық қатысушылары немесе тым болмаса олардың біреуі жағымсыз эмоцияларды сезінетін болады.

Сондықтан бірінші *«бұрыш ережесі»* мынадай: ешбір жағдайда адамды бұрышқа қуып тықпаңыз. Егер адамды бұрышқа қуып тықсаңыз, онымен ары қарай қалыпты қарым-қатынас жасау мүмкін болмайды. Екінші *«бұрыш ережесі»*: кез келген жағдайларда өзіңіз бұрышқа кірмеңіз, яғни, ренжімеңіз. Осы ережелерді қалай іске асыруға болатындығы қақтығыстар туралы бөлімде егжей-тегжейлі қарастырылатын болады.

«Электричкада» адамдарды ренжітудің қажеті жоқ, жәбірлемейтін және түсінікті сөздермен айту қажет екендігі өте жақсы көрініп тұрады. Адамды ренжіте салысымен, байланыс бұзылады, және онымен сындарлы түрде келісу өте күрделі немесе тіпті мүмкін емес болады.

БАЙЛАНЫС ОРНАТУҒА АРНАЛҒАН ОЙЫНДАР

Ары қарай байланысқа арналған, дұрысы, байланыс міндетті түрде болуы керек келесі ойынды өткізуге болады. Мысалы, адамдар таныс емес болғанда, және байланыс орнатуда қандай да бір басқа қосымша қиындықтар бар болғанда. *Ойынның ең қарапайым, және қандай да бір мезетте қарадүрсін нұсқасы – қызбен көшеде танысу.*

Ойынға екі адам қатысады. Нұсқауды оларға жеке-жеке берген дұрыс, себебі, барлық нұсқауларда ойынның екінші қатысушысы білмеуі тиіс айырмашылықтар мен толықтырулар бар. Өйткені, егер сіз үй-жайда екі адамды бірге қалдырып, ер адамға

қазір мына қызбен танысуыңыз қажет деп, ал қызға дәл осы жерде онымен танысудың қажеті жоқ десеңіз, қызбен танысуға ер адамда ешқандай түрткі қалмайтындығы өзінен-өзі түсінікті.

Сонымен, бір ойыншы есіктің сыртына шығады, және ол үшін нұсқаулық мынадай болады: ана жақта қыз тұр, сен оны көрдің де, саған онымен міндетті түрде танысу керек деп шештің. Қызға: оның өзін қалай ұстайтындығына қара. Егер *«жуас»* болса, онда сен онымен таныспа; егер тым бетпақ болса да, таныспа; ал егер саған ұнаса – таныс, - деп айтамыз. Осындай бөлек нұсқаумен ойын қызықтырақ өтуі мүмкін, өйткені онда шытырман оқиға пайда болады.

Күрделірек нұсқа – өзіңе таныс емес адамнан жүз теңге сұрау. Мәселен, жүз теңгені жай ғана сұрауға болады, сондай-ақ жағдайды күрделендіруге де болады: *«Сен поездан қалып қойдың, жедел поездбен өз поезыңды қуып жету үшін саған 100 теңге керек. Сен түнгі сағат 12-де перронда тек бір адамды ғана көрдің. Ол – сені құтқара алатын жалғыз адам, өйткені бес минуттан кейін сенің поезыңды қуып жететін жедел поезд келеді. Сен жақындайсың да, одан ақша сұрайсың».*

Кез келген рөлдік ойындағы сияқты, үш дубль жасауға болады, яғни, сол бір рольді кезекпен үш қатысушы ойнайды. Ал одан ақша сұралатын ойыншыға: *«Ақшаны тек үшеуінің біреуіне ғана бересің. Бұны үш қатысушының бәрімен сөйлесіп болғаннан кейін шешесің»*, - деп айтасыз.

Жағдайды көкейге қонымды болатын шекте күрделендіруге болады, бірақ идея бәрі бір сол күйінде қалады: бұл, ең алдымен, жақсы, сенімді байланыс қажет болатын ойындар. Бұл ойындарда, әрине, бағдарлану сатысы да, дәлелдеме сатысы да, шешім қабылдау сатысы да бар, бірақ талдау кезінде екпін байланыс сатысына жасалады.

Іскерлік тақырыбындағы байланысқа арналған ойынның нұсқасы: хатшыны қабылдамайтын уақытта директорға өткізуге көндіру қажет.

Бір, екі немесе үш қатысушы (сіздің қалауыңызға қарай) есіктің сыртына шығады. Хатшыны ойнайтын қатысушы үстел басына отырады.

Есік сыртындағыларға арналған нұсқаулық: *«Қабылдау жүргізілмейтін уақыт, сіздің міндетіңіз – хатшыны өзіңізді директорға тап қазір кіргізуге көндіру. Сізге ертеңгі күннен*

бастап өз есебіңізден жеті күнге демалыс алуға жазған өтінішіңізге қол қойдыру керек, себебі, достарыңыз аяқ астынан бір орын босағандықтан, сізге демалуға баруды ұсынды. Хатшыны өзіңізді өткізуге көндіріңіз».

Хатшыға арналған нұсқаулық: «Қабылдау жүргізілмейтін уақыт. Сізге қазір кезекпен үш адам келеді де, директорға кіруге әрекеттенеді. Сіз үшеуінің біреуін ғана, бәрінен де көбірек ұнағанын өткізе аласыз».

Ойыннан кейін талдау жүргізіледі: тапсырма орындалды ма, орындалса, ненің арқасында, орындалмаса – неліктен? Талдау кезінде ойыншылардың байланыс сатысындағы мінез-құлқын ерекше атап көрсету қажет.

БАЙЛАНЫСҚА ТҮСУДІҢ БЕС ЕРЕЖЕСІ

Ойын мен талдаудан кейін байланысқа түсудің бес ережесін беруге болады.

Байланыстың **бірінші ережесі** – сәлемдесу. Сәлемдесуге үш құрауыш енеді. Бірінші құрауыш – адамның атын атау немесе аты мен әкесінің атын қосып айту (берілген жағдайда қалай болуы тиіс болса). Кез келген адам үшін оның аты өте маңызды, сондықтан атты есте сақтап қалу қажет те, әңгімелесу барысында мезгіл-мезгіл адамның атын атап отыру керек. Егер сіз таныса салысымен адамның атын ұмытып қалатын болсаңыз, оны жазып алған дұрыс, ол үшін қол астыңызда блокнот пен қалам болуы тиіс.

Атын шатастырып алсаңыз, сіз адамды ренжітіп алуыңыз, яғни, оны бұрышқа қуып тығуыңыз мүмкін. Кейбір әңгімелесушілер, атын ұмытып қалса, иесіздендіріп сөйлеуге тырысады, бұл жаман, себебі, нәтижесінде сіздің әңгімелесушіңіз әңгіме барысында қабылданған шешім үшін өзін жауапты деп санамайтын болады. Егер әңгімелесуде адамның аты аталмаса, ол нәтиже үшін тек 10 % жауап береді деп есептеледі.

Екінші құрауыш – сәлемдесу кезінде күлімсіреу, тілектестігін көрсету. Бірақ кейбір адамдардың сіздің күлімсіреуіңізді дұрыс түсінбеуі, сіз оған күліп тұр деп немесе сізді ұшқалақ адам деп ойлауы да мүмкін екендігін есте сақтау қажет. Сондықтан іскерлік әңгімелесуде сіздің әңгімелесушіңіз қанша күлімсірейтін болса, шамамен сонша күлімсіреу қажет.

Үшінші құрауыш – қол алысу (егер ол орынды болса) немесе жай ғана бас ию. Қол алысу кезіндегі дене байланысы байланысты тезірек орнатуға көмектеседі, бірақ жасы үлкен немесе жолы үлкен адамның қолын бірінші созатынын есте сақтау қажет. Сіз қазір қол алысу үшін қолыңызды созатындай етіп, иығыңызды сәл алға ұмсындырып, адамды сізге қолын созуға итермелей аласыз. Бірақ, адамның сіздің қозғалысыңызға ойланбастан жауап беруі үшін, бұны өте ұқыпты жасау керек. Бұл үшін үйде айнаның алдында тұрып жаттығуға болады, бұл эзер байқалатын қозғалыс болуы тиіс.

Бұдан басқа, біздің мәдениетімізде қол алысу үшін әйел адамға қол созылмайтынын есте сақтау қажет. Егер әйел адамның өзі сізге қолын созса, бұл – оның құқығы, ерекше ықыласының белгісі. Қол алысу үшін созылған қол астыңғы жақтан, шамамен

белдің тұсынан немесе сәл жоғарырақ тұстан беріледі. Сүю үшін қол шамамен диафрагма тұсынан, жоғарырақ беріледі. Іскерлік жағдайда әйелдің қолын сүю, әсіресе егер ол қол алысу үшін созылған болса, орынсыз. Ер адамдардың қол алысуында бұның жарыс емес екендігін ұмытпау қажет, жұмсалатын күш шамамен бірдей болуы тиіс, шамадан тыс күш жұмсаудың қажеті жоқ. Солғын және сылбыр қол алысу да жарамайды – бұл байланысты бұзуы мүмкін. Әйел адамның қолын ешбір жағдайда қатты қысуға болмайды, бұл жай ғана жылы, достық, аздап қолдау білдіретін қол алысу.

Екінші ереже – көз байланысы. Көз байланысын бүкіл қарым-қатынас уақытының шамамен 10-15 %-да ұстап тұру қажет. Әңгімелесушімен көз түйістіріп, содан соң басқа жаққа немесе оның қолдарына, отырған отырысына, қимылдарына қараймыз, содан соң қайтадан көзіне және т.с.с. Егер әңгімелесуші көз түйістіруден қашақтайтын болса, бұл ұялшақтық, тұйықтық немесе тіпті өтірік айтуға дайындық ретінде де қабылданады.

Үшінші ереже – әлеуметтік арақашықтықты қысқарту. Әлеуметтік және дене арақашықтығы неғұрлым қысқарақ болса, байланыс та соғұрлым тығызырақ және сенімдірек болады. Мысалы, кабинетке кірген кезде есіктен сөйлей бастаудың қажеті жоқ, үстелге жақынырақ келген дұрыс. Рұқсатсыз отырмау керек, не шақырғанын күту, не отыруға рұқсат сұрау қажет. Егер орындық ыңғайсыз тұрса, оны жылжытып және үстелге қырындап отыру үшін бұрып қойған дұрыс. Бұл ең ыңғайлы нұсқа, өйткені, тізе үстелге тірелмейтін болады да, қажет болған жағдайда, үстелге шынтақпен сәл сүйеніп отыруға болады. Егер кабинеттегі жиһаз ауыр болса, қай жерге ұсынса, сол жерге отыруға тура келеді, креслоны жылжытудың қажеті жоқ. Сондай-ақ үстелдегі қағаздар мен қандай да бір басқа заттарды қозғамау керек. Егер кабинеттің иесіне қандай да бір қағаздарды бергіңіз келсе, өз қағаздарыңызды оның қағаздарының үстіне қоюға болмайды, қолына берген дұрыс.

Егер бұл сіздің кабинетіңіз болса, үстел басынан шығып, қол алысу үшін қолыңызды созып, отыруды ұсынған дұрыс. Қаласаңыз, үстелге емес, жеке тұрған кішкене үстелге отыруға болады. Әңгімелесушілер қарама-қарсы емес, қатар отырған немесе 45 градустық бұрыш жасап отырған нұсқа – ең ыңғайлы нұсқа. Егер арақашықтықты ұлғайтуды қаласа, үстел басына отырады және оған қосымша, әңгімелесу барысында, үстелге қандай да бір

папкаларды, қағаздарды қояды да, мезі қылған адамынан осылайша тасаланады.

Төртінші ереже – адамға оның маңыздылығы туралы айту. Адамның өзіңіз үшін маңызды тұлға екендігін оған білдірудің жақсы тәсілі – бұл, мысалы, онымен кездесу үшін сіздің кеш бойы дайындалғаныңызды, оның пікірін өте бағалайтындығыңызды, оның офисі сізге ұнағандығын және т.б. айту. Негізгі идея – адамның жанына жағатын бір нәрсе айту, бірақ бұл жарамсақтық немесе жай ғана манипуляция болып көрінбеуі тиіс.

Бесінші ереже – келіссөздерді жүрдім-бардым: дәлізде, буфетте, терезе алдында, яғни, адаммен кездейсоқ кездесіп қалған жерде жүргізуге болмайды. Бұл ережені, біздің мәдениетімізде адаммен істер туралы қайда болса, сонда, тіпті оны дәретханаға кетіп бара жатқан жерінен ұстап алып та сөйлесе беру «қалыпты жағдай» болғандықтан да, есте сақтау маңызды. Адамдар көбінесе өзіне және әңгімелесушісіне лайықты құрмет көрсетпейді; бұл мұндай әңгімелесу туралы жағымсыз әсер қалыптасуына алып келеді. Кездейсоқ кездесіп қалған кезде істеуге болатын жалғыз нәрсе – ұйғарылған әңгімелесудің уақыты мен орны туралы келісу.

Тренингтегі барлық ережелер сияқты, бұл ережелер де ұсыныстық сипатқа ие, олар әрқашан дерлік «жақсы жағымна» жұмыс істейді, бірақ қандай да бір жағдайда, мүмкін, «жаман жаққа» да істеп кетуі мүмкін. Қалай болғанда да, осы ережелерді пайдалану тілектестік, сенімділік байланысты орнатуға мүмкіндіктерді арттырады. Бірақ оған кепілдік бермейді.

Қандай да бір ережелерді тағы да қосуға болады, бірақ ақылға сыйымды шектерде. Сатылар бойынша теория теңдестірілген болуы тиіс – жекелеген сатыларда және бүкіл тренингте теорияны шамадан тыс көп қолданбаған дұрыс.

«Конференция»

12 (ең кемі 9) қатысушы қажет. Егер қатысушылар одан көп болса, олардың бір бөлігін бақылаушы етуге болады.

Үш адам есіктің сыртына шығады, қалғандары үш-үштен немесе екі-екіден үш топқа бөлінеді. Егер адамдар көп болса, төрт-төрттен бөлінулеріне де болады.

Нұсқаулық. *Топтардағы адамдарға арналған нұсқаулық:* «Сіздер конференциядасыздар. Қазір үзіліс, сіздер топта қандай да

4.3. ЕКІНШІ САТЫ – «БАҒДАРЛАНУ»

Екінші саты туралы әңгіменің басында топқа: «Адамды өзіңіздің проблеманы қалай түсінетіндігіңізге бағдарлау және өзіңіздің әңгімелесушіңіздің осы проблеманы қалай түсінетіндігіне бағдарлануыңыз үшін осы сатыда не істей білу керек?» деген сұрақ қойған орынды. Қатысушылар еркін түрде сөйлейді (шеңбер бойынша емес, қалауы бойынша), өз пікірлерін мазмұндайды. Пікірлер әр алуан болуы мүмкін. Мысалы: «адамды түсіну керек», «оның ықыласын өзіңе аудару керек», «шынышыл және адал болу керек» және т.б. Жаттықтырушы, барлық ықылас білдірушілерге сөз бере отырып, пікірталас жүргізеді және адамдардың бір-бірінің сөздерін бөлмеулері және дауласпаулары үшін тырысады. Жаттықтырушы, тіпті тек бір ғана дұрыс пікір болуы мүмкін дегенге сенсе де, әрқашан бір ғана пікір емес, барлық пікірлер де маңызды деп айтуы мүмкін.

Топтық пікірталасдан кейін жаттықтырушы қорытынды шығарады да, үш мезетті бөліп көрсетеді: сөйлей білу керек, тыңдай білу керек және монолог кезінде де, сондай-ақ тыңдау кезінде де адамның ауызша емес көріністеріне көңіл аудару білу керек.

БЕЛСЕНДІ ТЫҢДАУ ТЕХНИКАЛАРЫ

6-қосымшада әңгіме жүргізу техникаларының 3 типі сипатталған: әріптестің түсінуіне септігін тигізбейтін, аралық және түсінуге септігін тигізетін. Жаттықтырушы шеңбер ішінде атын атамай-ақ, әрбір техниканы оқып шығып, қатысушылардың әрқайсысының оны – 3-тен + 3-ке дейінгі шкала бойынша бағалауын өтіне алады. Нәтижелерін кестеге жазып отыруға болады. Шеткі ұпайларды қойған қатысушылардан олардың неге ондай ұпай қойғанын сұрауға болады.

Шеткі бағаларға түсінік беру топтың әр түрлі техникаларды әр түрлі адамдардың жағдайға және көзқарасқа байланысты әр түрлі бағалайтындықтарына көңіл аударуы үшін қажет. Толығымен

тиімді техника жоқ, бірақ белсенді тыңдау техникасы шебер пайдаланылған кезде көбінесе жақсы нәтиже береді.

Соңында жаттықтырушы кезекпен әңгіме жүргізудің барлық тәсілдерін атауларымен бірге оқып шығып, әрқайсысы бойынша қысқаша түсінік беріп кете алады.

Теріс баға, елемеушілік және шығандаған өзімшілдік – әңгіме жүргізудің бұл үш тәсілі әріптестің түсінуіне септігін тигізбейтін болып есептеледі және, бәлкім, тренинг қатысушыларының көпшілігі бұл тәсілдерді жағымсыз ретінде бағалаулары мүмкін, бірақ, қандай да бір жағдайларда бұл тәсілдер оң нәтиже әкелуі ықтимал.

Әңгіме барысы туралы ескертулер, сұраулар – аралық техникалар, немесе енжар тыңдау техникалары. Олардың көмегімен әңгімелесушіге «мен сені тыңдап отырмын» дегенді көрсетуге болады, бірақ шын мәнінде тыңдауға көмектеспейді. Мысалы, әңгімелесуші әріптесін мұқият тыңдап, үнемі басын изеп, мақұлдап отырады да, бір минуттан кейін әлденеге алаңдап, өзінің бір мәселесі туралы ойланып кетіп, дәл солай аңдамастан басын изеуді жалғастыра беруі мүмкін.

Соңғы болып әріптестің түсінуіне септігін тигізетін техникалар – белсенді тыңдау тәсілдері келеді. Бұл нұсқада вербализацияның үш сатысы берілген, және жаттықтырушы, топ алдында тұрған міндеттерге қарай вербализацияның неше сатысын: біреуін, екеуін немесе үшеуін жаттықтыру керек екендігін өзі анықтайды.

Вербализация, А сатысы: айтып шығу. Әңгімелесуші әріптесінің айтқанын сөзбе-сөз қайталайды, бұл орайда ол: «Менің сізді түсінуімше...»; «Сіздің ойыңызша...»; «Басқаша айтқанда, сен ... деп есептейсің» және т.б. қыстырма сөз орамынан бастай алады.

Вербализация, Б сатысы: сөз орамын түрлендіріп айту. Әңгімелесуші әріптесінің айтқанын қысқартылған және жинақтап қорытылған түрде қайталайды, оның сөздеріндегі ең маңыздысын қысқаша тұжырымдайды: «Менің түсінуімше, сіздің негізгі идеяларыңыз ... болып табылады»; «Сонымен...».

Вербализация, В сатысы: идеяны дамыту. Әңгімелесуші әріптесінің айтқанынан қисынды салдар шығаруға әрекеттенеді: «Сіздің айтқаныңызға қарағанда, ... болып шығады»; «Сіз осылай есептейсіз, өйткені ... сияқты».

Вербализацияның үш сатысы ақпаратты қайта өңдеу дәрежесімен ғана өзгешеленеді. Әдетте әңгімеде әңгімелесуші берілген жағдайда вербализацияның қай сатысын қолдану керектігін, болмаса, қандай да бір басқа тәсілді пайдалану керектігін өзі анықтайды.

Вербализация техникаларын түсіндіру үшін 7-қосымша пайдаланылады. Мұнда бірінші бөлімде вербализацияның барлық үш сатысына түсініктеме беріледі. Келтірілген мысалдарда вербализацияның қалай пайдаланылатындығын көрсетуге және негізгі қағидаларды түсіндіруге болады. Вербализацияда оның әріптесті тыңдауға мәжбүр ететіндігі басты болып табылады. Егер адам өз алдына әріптесінің айтқанын қайталау шартын қойса, ол оны тыңдауы және естуі тиіс. Егер енжар нұсқада тыңдаса, әдетте мынадай механизм іске қосылады: адам үш минут қатарынан сөйлейді, біз оны екі минут тыңдаймыз да, оның не айтқысы келіп отырғанын түсіндік деп ойлаймыз. Содан кейін біз оны тыңдамаймыз, жай ғана өзіміздікін айту үшін, оның үндемей қалғанын күтеміз. Бірақ дәл сол соңғы минутта адам, мүмкін, ең маңызды бірдеңені айтқан болар. Дәл соны біздің әріптесіміз де жасауы мүмкін, және нәтижесінде біз әр түрлі нәрселер туралы айтып отырғанымызды байқаймыз. Мұндай жағдай кез келген адамда өмірінде бір рет болса да, болған шығар. Осы себептен де вербализация белсенді тыңдау деп аталады – ол әңгімелесушіні белсенді тыңдауға, яғни, осыған күш салуға мәжбүрлейді.

Ары қарай вербализация функцияларын қарастыруға болады.

1. *Вербализация ақпарат жинауға мүмкіндік береді.* Біз әңгімеде вербализацияны қолданғанда, әңгімелесушімізді белсенді түрде тыңдайтындығымызды және, тиісінше, көбірек ақпарат алатындығымызды білдіреді, бұдан басқа, вербализация әңгімелесушіге көбірек сөйлеуге және сол арқылы бізге көбірек ақпарат жеткізуге мүмкіндік береді.

2. *Вербализация ең маңызды ақпаратты көрсетуге көмектеседі.* Нақ осы маңызды ақпаратты ауызшаландыруымыздың және, тиісінше, әңгімелесушіні дұрыс түсінгендігімізді оның растауын алғандығымыздың есебінен бұл ақпарат анығырақ бола түседі және екі жақпен де бірдей түсініледі.

3. *Вербализация әріптестің сөздері дұрыс түсінілгендігін нақтылауға көмектеседі.* Бұл функция әбден түсінікті, өйткені вербализацияның өзінде әріптестің сөздерін түсінудің дұрыстығын

нақтылау болады, егер әлдене дұрыс болмаса, әріптестің даулы мезетті түсіндіруге мүмкіндігі бар.

4. *Вербализация ақпаратты жақсырақ есте сақтауға көмектеседі.* Қайталаудың есебінен ақпарат жақсырақ есте сақталатындығы түсінікті.

5. *Вербализация ақпаратты ұғынуға көмектеседі.* Әріптестің сөздерін қайталай отырып, бәрін тағы да бір рет ойластырып шығуға және жақсырақ түсінуге болады. Күрделі жағдайларда бұл өте маңызды болуы мүмкін.

6. *Вербализация қорытынды шығаруға көмектеседі.* Вербализацияның әрбір үдерісі – қандай да бір қорытынды шығару: «Біз қарым-қатынастың жалпақ та жылдам өзенінде жүзбейміз, ал бір қалқыма белгіден екіншісіне жылжымыз». Кез келген қиындықта соңғы қалқыма белгіге қайтып оралып, жолды жалғастыруға болады.

7. *Вербализация проблеманың арнасында ұсталып тұруға көмектеседі.* Вербализацияның бұл функциясын суреттің көмегімен түсіндіру оңай. Тақтаға тізбектің суретін салып, әріптестің вербализацияның көмегімен қалайша әріптесінің айтқан сөзіне жабысып, өзінікін жалғастыратынын, екіншісінің өз кезегінде дәл солай жасайтынын, және біздің тізбегіміздің қалай болса да иілетінін, бірақ үзілмейтінін, оның талқыланып отырған проблеманың айналасында өрілетінін көрсетуге болады.

8. *Вербализация әріптеске бағдарлану құралы болып табылады.* Вербализация әріптесті белсенді тыңдау болып табылатындықтан, әріптес үнемі біздің назарымызда болады.

9. *Вербализация әріптеске өз проблемасын жақсырақ түсінуге көмектеседі.* Әріптестің өзі, әңгімелесушісінің оның өз сөздерін қайталағанын тыңдап болғаннан кейін, өзінің жаңа ғана не айтқанын жақсырақ түсіне алатындығы өте маңызды. Кәдімгі әңгімелесуде бұл күлкілі болып көрінуі мүмкін, бірақ күрделі келіссөздер жағдайында өте маңызды роль атқарады.

10. *Вербализация әріптестің көзқарасын бекітуге көмектеседі.* Вербализация «тиянақсыз» адамдармен, яғни, әңгіме барысында өзінің көзқарасын бірнеше рет өзгертуі мүмкін адамдармен келісуге мүмкіндік береді. Әңгіменің жекелеген үзінділерін ауызшаландыра және берілген мәселенің дұрыс түсінілгендігін растай отырып, кейіннен қол жеткізілген

уағдаластықтарда әлденені өзгертуге әрекет жасалған жағдайда осы растауларға сүйенуге болады.

11. *Вербализация ойланып алуға уақыт береді.* Бұл функция емтихан мысалында оңай түсіндіріледі: сұрақты тыңдаған және не жауап берерін білмеген студент сұрақты қайталауы және осы уақытта жауапты есіне түсіруге тырысуы мүмкін. Егер жай ғана үндеместен, сұрақты ауызшаландырмастан, еске түсіретін болса, кідіріс созылып кетіп, жағдай ширығып кетуі мүмкін. Бізден жылдам жауап талап етілетін кез келген жағдайда сұрақты қайталап, азғантай уақыт ұтуға болады.

12. Сондай-ақ емтихан мысалында вербализацияның ең маңызды функцияларының бірін көрсетуге болады – «*вербализация кідіріс механизмін пайдалануға мүмкіндік береді*». Мысалы, сізге күрделі сұрақ қояды. Сіз сұрақты қайталап, кідіріс жасайсыз. Және кідіріс әңгімелесушіңізге қарсы жұмыс істей бастайды – ол тағы да бірдеңе айтуы тиіс.

Бұл өмірде қалай көрініс таба алады? Жаттықтырушы топтан: «*Кім келесі ойында ерікті болғысы келеді?*» - деп сұрайды. Осыдан кейін қатысушыларға қарсы жұмыс істейтін кідіріс жасалады. Егер еріктілер болмаса, бәрі үнсіз қалады, бастарын төмен түсіреді. Ары қарай ширығу үдей түседі, әлдебіреу көршісін түртіп қалып: «*Сен барсаңшы!*» - деуі мүмкін. Егер ол бас тартса, ширығу одан әрі үдей түседі де, біреуі шыдай алмай, ақыры келіседі. Ал егер топтағы біреу жаттықтырушының сұрағын қайталап, кідіріс жасаса, кідіріс жаттықтырушыға қарсы жұмыс істейді және оны бірдеңе айтуға, мысалы: «*Иә, бізге ерікті керек*», - деуге немесе қазір осындай ойын болады деп қосып айтуға мәжбүрлейді. Кідіріс механизмі қарым-қатынас бойынша әріптесіңе сөзін қайтаруға мүмкіндік береді, және ол адам қосымша ақпарат беруге мәжбүр болады.

Белсенді тыңдау техникаларын меңгеру үшін «*Құрғақ жүзу*» және «*Жартылай құрғақ жүзу*» жаттығулары пайдаланылады.

Құрғақ және жартылай құрғақ жүзу үшін бірдей мәтіндер пайдаланылады (8-қосымша). «*Құрғақ жүзде*» шеңбердегілердің бәрі бір мәтінді ауызшаландырады. Мысалы: «*Мен сіздерге ертең есеп беруді тапсыру керек екендігін түсінемін, бірақ, сіздер білесіздер, сауалнамадағы осы барлық сұрақтар сондай оғаш, және мен олардың маған менің жұмысымда қалай*

көмектесетіндігін түсінбеймін, оның үстіне, олардың көпшілігі жұмысқа емес, ал менің жеке қасиеттеріме, менің қабілеттіліктеріме, менің жай-күйіме қатысты. (Кідіріс – әріптестің жасауабын күтеміз...)». Бірінші адам мәтінді оқиды, екіншісі ауызшалайды, содан соң мәтінді үшінші адамға оқиды, үшінші адам ауызшалайды және т.б. Жаттығу айтарлықтай қызықсыз, бірақ бәрі вербализация үдерісі қалай өтетіндігін көре және ести алады. Егер біреу жасай алмаса, жаттықтырушы түзете алады. Жаттығуды 4-5 адам жасаса жеткілікті, содан соң «*жартылай құрғақ жүзуді*» өткізуге болады.

«*Жартылай құрғақ жүзде*» адамдар жұппен жұмыс істейді. Жұптарға мәтін жазылған парақ беріледі де, олар вербализацияларды жасайды. Барлық жұптар бір мезгілде жұмыс істейді де, жаттықтырушы осы жаттығудың дұрыс орындалғандығын қадағалай алмайды: ол жай ғана әр жұпқа кезекпен жақындайды, бірақ барлық қатысушыларда жаттығуға мүмкіндік көбірек болады. 2-3 парақтан беруге болады, және олар мұнымен 15 минут шұғылданады.

Бұл жаттығуларда адамды ары қарай сөйлеуге мәжбүрлейтін кідіріс механизмін көрсету маңызды. Осылайша, вербализациялар қосымша ақпарат жинауға және тіпті адамның айтқысы келмеген нәрсесін де білуге мүмкіндік береді. Бұл техника клиент өз проблемасы туралы айтатын, ал психолог ауызшаландырып, сол арқылы клиентті ол өзінің проблемасын түсініп, шешімін тапқанша сөйлеуге итермелейтін гуманистік психотерапияда негізгі ретінде қолданылады.

Топтың вербализацияларда жаттығуға мүмкіндігі болуы үшін әр түрлі ойындар өткізіледі, мысалы, топ қатысушыларына жақын жағдайға арналған рөлдік ойын. Ал вербализацияның маңыздылығын күшейту үшін көбінесе жасырын түрткіге арналған ойынды өткізеді.

Жасырын түрткіге арналған ойындар

Ойынның қатысушысында әріптесіне айтқысы келмейтін және айтпауы тиіс жасырын түрткі бар. Алайда проблеманы сол түрткі ашылған жағдайда ғана шешуге болады. Мысалы, бастығына қоластындағы адам келеді де, көптеген себептерді: жолдың алыстығын, жақсырақ жұмыс тапқандығын және т.б. айта отырып,

жұмыстан шыққысы келетіндігін айтады. Ал нағыз түрткі – шебермен болған қақтығыс, бұл туралы ол айтқысы келмейді. Бірақ, сонымен бір уақытта, егер бастық түсініп, проблеманы шешсе, қоластындағы адам, әрине, жұмыста қалады. Яғни, қалғысы келеді, бірақ қақтығыстың да шешілгенін қалайды. Бұл орайда ол былай ойлайды: егер мен директорға маған жұмыста бірдеңенің ұнамайтындығын айтсам, оған бірден бастық туралы айтуға тура келеді, ал егер жұмыстан шығатынымды айтсам, мен қажетті қызметкермін, мүмкін, директор мені қалуға көндіріп көретін шығар. Қарап тұрсаң, не қақтығысқа шығармыз, не ол маған басқа бөлімшеден жұмыс ұсынар (менің тікелей бастығыммен емес). Бастыққа, қалай болғанда да, адамды ұстап қалуға тапсырма беруге болады.

Бұл ойынның талдауы дәстүрлі түрде жүргізіледі. Алдымен өз пікірлерін бақылаушылар айтады. Әрі, олар да қызметкердің жасырын түрткісін білмейді, сондықтан да директор қызметкерді дұрыс түсінді ме, оған қоластындағы адамның проблемасын шешудің сәті түсті ме және проблема қандай болды, осыған өз жорамалдарын ұсынулары мүмкін. Содан соң директор өз пікірін айтады: берілген жағдайды өзінің қалай түсінетіндігін және қоластындағы адам оған келген негізгі проблема, оның ойынша, қандай екендігін әңгімелейді.

Содан соң қызметкер өзінің әңгімеден алған әсерімен бөлісе отырып, өз пікірін айтады және соңында ақиқат себебін, жасырын түрткісін атайды. Директор әңгімелесу барысында осы жасырын түрткіге шықпаса, бірақ, мүмкін, жағдайды түсінуге өте жақын болса, бұл әсіресе көрнекті болады.

Бұл ойын әр түрлі өтуі мүмкін, бәрі директордың вербализацияларды қаншалықты дұрыс пайдаланатындығына байланысты болады. Бірақ тіпті ол жасырын түрткіні анықтай алмаса да, ойынның талдауынан кейін, бейнежазбаны қарау кезінде, топқа директордың мұндай мүмкіндігі болғанын, және талай рет болғанын оңай көрсетуге болады. Ол жай ғана қызметкер айтқан бірінші себепті ұстап алып, соны шешуге тырысқан, ал жасырын түрткіге дейін жетпеген. Және бейнежазбаны көрген кезде қоластындағы адамның өзі: *«Міне, қараңыздар, мен оған осы жерде, жалпы, мұның басты себеп емес екендігін, басқа да себептер бар екендігін айттым, ал ол бұған көңіл аудармады»,* - деп айтуы мүмкін.

Ал егер директор жасырын түрткіге шыққан жағдайда, мұны да: қай мезетте болғанын және бұл жерде оған вербализацияның қалай көмектескенін бейнежазбадан оңай көрсетуге болады.

Жасырын түрткіге арналған ойынның тағы бір мысалы. Директорға қоластындағы адам келеді де, ол да жұмыстан шығатыны туралы айтады, бірақ жасырын түрткісі басқаша, айталық, қандай да бір махаббатпен байланысты ізге түсу немесе басшы тарапынан тым артық көңіл бөлінуі. Қоластындағы адам мұндай қатынастарға түскісі келмейді, бірақ, сонымен бір уақытта, егер шағымданатын болса, зардап шегуі, сыйақыдан немесе соған ұқсас бірдеңеден айырылуы мүмкін екендігін түсінеді. Сондықтан ол директорға келеді де, әңгімелесу барысында негізгі проблема өзінен-өзі түсінікті болатынына үміттеніп отырып, жұмыстан шығуды ойлайтынын айтады. Бұл ойын бірінші ойынға ұқсас өтеді.

Жасырын түрткіге арналған ойынның басқа бір нұсқасы – ұйым қызметкерлерінің сынақтамадан өтуімен байланысты жағдай. Қызметкер кез келген сылтаумен сынақтамадан бас тартады, ал жасырын түрткі қызметкердің психологқа сенбейтіндігінде. Себебі, өткен жолы психолог сынақтама нәтижелерін шеберге хабарлап, қызметкерді сыйақыдан айырған болатын. Бұл жолы психолог басқа, бірақ қауіп қалады. Қызметкер бұл туралы тура айтпаса да, салдарынан қорқатындықтан, сынақтамадан бас тартады.

Ал жалпы, жаттықтырушының ұйымдағы жағдайды білгені және тренинг қатысушыларына неғұрлым жақын тақырыптағы ойынды арнайы бергені жақсы.

Жүппен жұмыс істелетін жасырын түрткіге арналған ойын

Нұсқаулық. Топ қаққа бөлінеді, бір жартысы есіктің сыртына шығады.

Есік сыртындағыларға арналған нұсқаулық: «Сіз қазір бастық болып жұмыс істейтін өз танысыңызға қонаққа барасыз. Сіздің міндетіңіз – әңгімені оның сізге өз қоластынан жұмыс ұсынуына алып келу. Ал проблема алдыңғы жұмыстан сізді жаман жұмыс істегеніңіз және жұмысқа себепсіз бармай қалғаныңыз үшін шығарып жіберіп, сіздің оған бұл туралы айтқыңыз келмейтіндігінде».

Топтың екінші жартысына арналған нұсқаулық мынадай: «Сіз – қандай да бір ұйымның басшысысыз, қазір өз үйіңізде

отырсыз, және сізге қонаққа сіздің танысыңыз келеді. Сіздің міндетіңіз – жай ғана онымен сөйлесу. Бірақ вербализация техникалары туралы ұмытпаңыз, өйткені оның жай келмегені анық».

Жасырын түрткінің тағы бір мысалы: таныс психологқа немесе жай ғана тәжірибелі адамға қонаққа бір әйел келеді және балалар туралы: оларды қалай тәрбиелеу керек, қандай проблемалар болады және т.б. туралы сұрастыра бастайды. Ал жасырын түрткі мынадай: ол қызының жеке күнделігін оқып қойды. Бала оны көріп қалды да, анасымен екі апта сөйлеспей жүр. Бір жағынан, көмек алғысы келеді, екінші жағынан, жасаған қылығын мойындауға ұялады.

Бұдан басқа, жасырын түрткісіз кез келген рөлдік ойынды өткізуге болады (мысалы, бастықты кезектен тыс демалысқа берілген өтінішке қол қоюға көндіру, немесе жалақыны арттыру, немесе аудандық әкімшілікте қағазға қол қойғызу және т.б.), бірақ бұл ойында бағдарлану сатысы маңызды.

«Жұмысқа орналасу»

Жақсы ойын, мұнда бірден екі әңгімелесуші де вербализацияларды пайдалана алады. Бұл ойынды үш кезеңмен ойнауға болады. Біріншісі – жұппен ойнау (біреуі – ізденуші, екіншісі – жұмыс беруші), содан соң талқылау мен талдау. Екінші кезең – қатысушылар рольдерімен алмасады да, қайтадан талдау жүргізіледі. Үшінші кезең – бір директорға үш үміткер келеді де, ол біреуін таңдап алады.

Нұсқаулық. Есік сыртындағыларға арналған нұсқаулық: «Ұйымға сіздің мамандығыңыздың қызметкері керек екендігі туралы сіз газеттегі хабарландырудан оқыдыңыз. Сіздің міндетіңіз – сұхбаттасуға келіп, сізді осы қызметке алуына қол жеткізу. Сұхбаттасу барысында сізге өзіңіз туралы әңгімелеп беру, бірақ сондай-ақ жұмыс туралы барынша көп білуге, барлық маңызды мезеттері: жұмыс уақыты, жұмыс жағдайлары, жалақы туралы келісуге тырысу қажет болады. Басшыдан қосымша ақпарат алу үшін вербализацияларды пайдаланып көріңіз. Мүмкін, сіз басшының өзі көбірек сөйлейтіндей жасай алатын шығарсыз».

Иште қалғандарға арналған нұсқаулық: «Сіз – ірі ұйымның басшысысыз, сізге үміткер ұсынатын мамандықтағы қызметкер қажет. Сіз газетке хабарландыру бердіңіз, және қазір бір адам сұхбаттасуға келеді. Сіздің міндетіңіз – осы адаммен сөйлесіп, оның сіздерге жарайтын-жарамайтындығын шешу. Үміткер туралы көбірек ақпарат алу, нақтырақ білу үшін, вербализацияларды пайдаланып көріңіз».

Ойынның барысы. Бірінші кезең. Есік сыртына шыққан қатысушылар бөлмеге кіріп, әрқайсысы өзіне жұп таңдайды. Ойын бес-жеті минут жалғасады. Уақыт аяқталғанда, жаттықтырушы жұптарға кері байланысқа екі минут береді. Жұптағы қатысушылар ойынды талқылап, бір-біріне нені пайдалы деп тапса, соны айтады. Содан соң барлығы ортақ шеңберге отырады да: үміткерді жұмысқа алды ма, жоқ па, және неліктен, және олар нендей пайдалы нәрсеге көңіл аударды, нені маңызды деп санаса, соны кезекпен әңгімелей бастайды.

Екінші кезең. Екінші нөмірлер есік сыртына шығады да, дәл сондай нұсқаулық алады. Олар үй-жайға кірердің алдында оларға өздерінің тәжірибелері әр түрлі болатын қатысушымен жұпта жұмыс істеуге отырулары керек екендіктерін айтқан дұрыс. Ойын сондай-ақ бес-жеті минут жалғасады, ары қарай – жұптағы кері байланысқа екі минут және шеңбердегі әңгімелесу. Ойынды талқылағаннан кейін қатысушылардың нені ең маңызды мезеттер ретінде белгілегені, олардың қандай ұсынымдарды тұжырымдаулары мүмкін екендіктері туралы әңгімелесуге де болады.

Үшінші кезең. Жаттықтырушы үш ықылас білдірушіге конкурстық негізде сұхбаттасудан өтулері қажет болатын келесі ойында өздерін байқап көруге ұсыныс жасайды. Үш қатысушы есік сыртына шығады. Оларға арналған нұсқаулық: «Қазір сіздер кезекпен директорға сұхбаттасуға барасыздар (бұл жерде нақты ұйымды атауға болады). Сіздер газеттегі хабарландыруды оқып, қоңырау шалдыңыздар да, сіздерге осы уақытты белгіледі. Сіздердің міндеттеріңіз – осы конкурста жеңіп шығуға тырысу. Сіздер қалайша ең жақсы әсер қалдыра алатындықтарыңызды ойлаңыздар, біздің алдыңғы ойында үйренгеніміздің бәрін пайдаланыңыздар».

Топтағы қалған қатысушылардан жаттықтырушы кімнің директор болғысы келетіндігін сұрайды. Ықылас білдірген адам

үстел басына отырады, беделін күшейту үшін оның үстеліне телефон, қандай да бір қағаздар, журналдар және т.б. қоюға болады. *Оған арналған нұсқаулық: «Сіз – ұйым директорысыз (ұйымның бейіні мен атауын көрсетуге болады), сізге белгілі бір қызметке маман қажет. Сізге үш үміткер қоңырау шалды және сіз оларға уақыт белгіледіңіз. Қазір сіз олармен кезекпен әңгімелесесіз, содан соң кімді алатыныңызды, кімді алмайтыныңызды шешесіз. Кімді және неліктен таңдағаныңызды параққа жазып алыңыз да, талқылау соңында бізге мәлімдеңіз».*

Бұл ойын видеоға түсіріледі. Бейнежазбаны көру кезінде жаттықтырушы топтың назарын вербализациялар пайдаланылған мезеттерге және мұның қаншалықты сәтті болғандығына аудара алады.

«Аудармашы» ойыны

Вербализациялар пайдаланылатын тағы бір ойын, бірақ алдыңғыларынан айырмашылығы, әрқашан өте көңілді өтеді. Ойынға екі адам (ер адам мен әйел адам болғаны жақсы) қатысады. Олар есік сыртына шығады.

Нұсқаулық. *Есік сыртындағыларға арналған нұсқаулық: «Әйел адам – американдық киножұлдыз. Ол Ресейге өзінің жаңа фильмінің таныстырылымына келді және баспасөз мәслихатында сөз сөйлейді. Киножұлдыздың міндеті – алдымен фильм туралы әңгімелеп беру, содан соң журналистердің сұрақтарына жауап беру. Екінші қатысушы – ер адам – ол аудармашы. Аудармашының міндеті – киножұлдыздың әңгімесін, оның сұрақтарға берілген жауаптарын аудару және оған қойылған журналистердің сұрақтарын аудару. Яғни, киножұлдыз фильм туралы орыс тілінде әлдене айтады, ал аудармашы оны аударды (бұл ағылшын тілінде айтылғандай етіп). Ол сондай-ақ киножұлдызға арналған барлық сұрақтарды және оның журналистерге берген жауаптарын аударды».*

Қалған қатысушыларға арналған нұсқаулық: «Сіздер – журналистсіздер, өз газеттеріңізге ат ойлап табыңыздар. Жартылай шеңбер құрып отырыңыздар. Қазір осында американдық киножұлдыз келеді де, оның жаңа фильмінің

таныстырылымына байланысты баспасөз мәслихаты болады. Сіздер фильм туралы әңгімені тыңдайсыздар да, өз сұрақтарыңызды қоя аласыздар. Аудармашы барлық сұрақтарды және оларға берілген жауаптарды, олар сіздерге түсініксіз болып отырғандай, аударды».

Ойын әдетте өте қызықты өтеді, әсіресе аудармашы сұрақтар мен жауаптарды күлкілі етіп аударғанда. Ол журналистер дұрыс емес әлденені сұрады немесе өздерін тым арсыздау ұстады деп санап, мүлдем басқа сұрақтарды аударуы мүмкін. Кейде, егер, оның ойынша, киножұлдызға тым қатты сұрақтар қойылып жатса, оны қорғай бастайды. Сонымен бір уақытта, бұл ойында адамның әріптесінің сөздерін кейде сөзбе-сөз, ал кейде өзі әлдене қосып қайталайтынын жақсы көруге болады.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ АУЫЗША ЕМЕС ТҮРЛЕРІ

Бағдарлану сатысындағы келесі маңызды мезет – **қарым-қатынастың ауызша емес түрлері**. Неліктен бұған көңіл аудару қажет? Өйткені, адамдар сөздерге тек 10 % ғана сенім білдіреді, ал қалған сенім ауызша емес қарым-қатынастың арқасында қалыптасады.

Қарым-қатынастың ауызша емес түрлеріне дәстүрлі түрде бірнеше параметр жатқызылады.

1. Сөйлеу сипаттамалары: сөйлеу ырғағы, қарқыны, дауыс ырғағы, кідірістер және т.б. Мұнда топтың назарын кейде тіпті айтылған бір сөздің дауыс ырғағы әңгімелесушіге қалай теріс әсер етуі мүмкін екендігіне аударған маңызды. Иттердің өз иесін қалай тыңдайтындығын мысалға келтіруге болады. Ит сөздерді түсінбейді, бірақ дауыс ырғағына өте сезімтал келеді. Егер әлдене болып, иесі итін: «Келе зой, менің қымбаттым», - деп, өзіне шақырса, бірақ бұл кезде оның дауыс ырғағы қатерлі сипат алса, ит бірден құлағын тігіп, өте баяу жүріп келеді. Ал егер дауыс ырғағы басқа болса, ит жүгіріп келіп, құйрығын бұлғандатады. Адамдар да әңгімелесушісінің сөйлеу сипаттамаларына өте сезімтал келеді, және бұған арнайы көңіл аудару қажет. Мысалы, сізге құрбыңыз қоңырау шалып, «Сәлем» деген бір сөзді айтады. Және сіз дауыс

ырғағы бойынша, оның бұл сөзді қалай айтқаны бойынша, оның ары қарай не айтатынын білесіз.

2. Проксемика – өзара орналасу, арақашықтық және дене қалпы. Әріптестердің өзара орналасуы әңгімелесу кезінде маңызды роль атқара алады. 45-тен 90 градусқа дейінгі бұрыш жасап орналасу ең жақсы нұсқа болып есептеледі – бұл бір мезгілде өте жақын отырып, әңгімелесушіге қысым жасамауға мүмкіндік береді, сонымен бір уақытта, әрқашан көз түйістіріп, қажет болған жағдайда, әңгімелесушіңе жанасуға болады. Ал адамдар бір-біріне қарама-қарсы отырғанда, «қарама-қарсы» сөзі дәл сол қатынастардың ықтимал дамуын көрсетеді.

Әңгімелесушілердің арасындағы арақашықтық. Шамамен 0-ден 50 см-ге дейінгі қашықтық жеке (сырластық) арақашықтық немесе дербес психологиялық кеңістік деп аталады. Бұл аймаққа тек ең жақын адамдар ғана жіберіледі. Бұл аймаққа кіру қысым көрсету ретінде қабылданады.

50 см-ден 1 м-ге дейін – достық арақашықтық. Оған кірген дұрыс, бірақ бұны біртіндеп жасау керек. Егер бұл адаммен бірінші әңгімелесу болса, онда бірден достық арақашықтыққа енудің қажеті жоқ, бұны қысым көрсету ретінде қабылдауы мүмкін, өйткені сіздер әлі дос емессіздер ғой.

150 см-ден 4 м-ге дейін – іскерлік арақашықтық. Осы арақашықтықта барлық мәжілістер мен келіссөздер жүргізіледі. Төрт метрден астам – бұл көпшілікке арналған арақашықтық, мысалы, дәріс оқу үшін. Мұндай арақашықтықта қарым-қатынас жасай отырып, адам болып жатқан оқиға үшін психологиялық тұрғыдан жауапкершілік көтермейді – дәрісті тыңдауға да, тыңдамауға да болады.

Дене қалпы әдебиетте кейде тым үзілді-кесілді түсіндіріледі, бірақ біз үшін осы түсіндірулердің жалпы алғанда дұрыс екендігі маңызды. Мысалы, белгілі «*екі крест*» дене қалпы – аяқты аяқтың үстіне қою және қолдарды айқастыра ұстау әдетте жабық дене қалпы ретінде түсіндіріледі, әйтсе де, мұндай дене қалпы адамның асқазаны ауырып тұрғандығын да білдіруі мүмкін. Бірақ адамдардың көпшілігі бұл дене қалпын жабық ретінде қабылдайды, және бұл маңызды. Дене қалпындағы бұдан да маңызды нәрсе – оның қарым-қатынас барысында өзгертілуі. Егер дене қалпы әңгімелесу кезінде ауысатын болса, бұл әңгімелесушілердің

арасындағы қатынастың өзгергенін немесе әңгімеге, оның мазмұнына деген қатынастың өзгергенін білдіреді.

3. Қозғалыстар мен қимылдар. Қозғалыстар мен қимылдар да психологиялық әдебиетте егжей-тегжейлі сипатталған. Дене қимылдары әдебиетте көбінесе тым үзілді-кесілді түсіндіріледі, бірақ, негізінен, бұл авторлардың сенімділігін көрсетеді. Тренингте қозғалыстар мен қимылдарды қарастыра отырып, қимылдар мен қозғалыстардың екі типі – бейнелегіш және күшейткіш типтер көрсетілетін тәсілге көңіл аудару жеткілікті. Не әңгімелесуші дене қимылдарымен өз сөздерін күшейте түседі, не әңгімелесушінің әңгіменің тақырыбы болып отырған нәрсеге қатынасының көрсеткіші болуы мүмкін қандай да бір көріністі бейнелейді. Егер қозғалыста немесе қимылда мұндай ақпарат болмаса, бұған көңіл аудару керек, себебі, бұл маңызды болуы мүмкін.

4. Ым-ишара. Ым-ишара да қарым-қатынастағы маңызды мезет болып табылады. Бала сонау ерте балалық шағынан анасының бет-әлпетіне қарап, оның өзіне де, өзінің іс-әрекеттеріне де қалай қарайтынын түсініп үйренеді. Өмірде біз үнемі әңгімелесушіміздің бет-әлпетіне көңіл аударамыз және, әрине, әңгімелесушіміз де біздің бет-әлпетімізге көңіл аударады. Сондықтан әңгімелесушінің ым-ишарасын қадағалап отыру және ым-ишараның қандай да бір өзгерістері не себептен болғанын және мұның нені білдіруі мүмкін екендігін түсіну маңызды. Және, әрине, өз бет-әлпетімізді де қадағалау маңызды. Әлбетте, сазарып, бедірейіп отырудың қажеті жоқ, бірақ, бет-ауызды тым көп тыжырайтудың да әңгімелесушіге теріс ықпал етуі мүмкін екендігін түсіну қажет.

5. Көз байланысы. Бұған дейін атап өтілгеніндей, көз байланысы ауызша емес қарым-қатынаста маңызды мезет болып табылады, және бұл жерде осы туралы топтың тағы да есіне сала кетуге болады.

Ауызша емес мінез-құлыққа назар аудару өз мінез-құлқыңды бақылауға да, сондай-ақ басқалардың ауызша емес мінез-құлқын бағалауға да мүмкіндік береді. Қарым-қатынас кезінде саналы түрде конгруэнттілікке ұмтылу қажет – бұл адамның сол бір нәрсені айтуы да, көрсетуі де тиіс екендігін білдіреді, оның қарым-қатынасында қарама-қайшылық болмауы тиіс. Психологтың қабылдауындағы клиенттің өз отбасын өте жақсы көретіндігін айтып, сонымен бір мезгілде тізесін жұдырықпен тоқпақтап ұрып

отыруы конгруэнтті еместіктің мысалы бола алады. Әрине, мұндай анық қарама-қайшылық өзіне көңіл аудартады және адамның өзі мен оның сөздеріне деген сенімге ықпалын тигізе алады.

«Мафия» ойынын еске түсіруге болады (нұсқаулығы ары қарай беріледі). Біреуді ақтайды, ал енді біреуді «атып тастайды», өйткені бір адам өзінің ауызша емес мінез-құлқына сенетіндей етіп жасады, ал екіншісіне сенген жоқ. Көбінесе бұл ойында «адал» адамға адал емессің десе, ол (мұның әділ еместігінен) қызара бастайды. Қатысушылар мұны дәлел ретінде қабылдайды да, қарсы дауыс береді.

Телевизор мен бейнекамера болса, бүкіл тренинг бойында ауызша емес мінез-құлыққа және конгруэнттілікке қайтып орала беруге болады. Ауызша емес мінез-құлық туралы ақпараттан кейін келетін барлық ойындарда жаттықтырушы дене қимылдарына, дене қалпына, ым-ишараға және т.б. да көңіл аударады. Үстел, қалам, қағаз бар болатын «кабинеттегі» ойындар кезінде бұл әсіресе жақсы байқалады. Адамдар үстел үстінде заттарды қозғай отырып, олармен манипуляция жасай бастайды. Кейде үстел үстінде нағыз футбол матчы ойналады!

Бейнежазбаны көру кезінде бір әңгімелесушінің дене қалпының өзгеруі екіншісінің жай-күйіне қалай әсер ететіндігі өте жақсы байқалады. Мысалы, әңгімелесушілердің бірі, алға қарай ұмсына отырып, екіншісін сөзбе-сөз мағынасында артқа шалқаюға мәжбүрлейтінін байқауға болады. Кейде тіпті артқа шалқаятын орын қалмағанда, оның орындығын жылжытуына тура келеді. Және бірінің екіншісіне қысым көрсетіп отырғаны тіпті сөз айтпай-ақ түсінікті. Тағы бір мысал, екі әңгімелесуші бір мезгілде бір-бірінен шеттеңкіреп, орындықтың арқасына шалқайып отырады. Әңгімелесуге деген қызығушылықтың жоғалғаны бірден түсінікті.

Ауызша емес мінез-құлық туралы теориядан кейін материалды мысалмен түсіндіру және бекіту үшін ойындар өткізу қажет.

АУЫЗША ЕМЕС МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚҚА АРНАЛҒАН ОЙЫНДАР

«Айна»

Топ бір-біріне қарама-қарсы екі сапқа тұрады (егер қатысушылардың саны тақ болса, жаттықтырушы да қатысады). Бірінші саптағы қатысушылар кез келген қозғалыстар мен қимылдарды жасайды, ым-ишарасы мен дене қалпын өзгертеді, ал екінші саптағы қатысушылар, айна сияқты, өз жұбының соңынан барлық ауызша емес көріністерді қайталайды. Ойын 2-3 минутқа созылады, содан соң топтар рольдерімен алмасады.

«Қисық айна»

Бірінші сап кез келген қозғалыстарды жасайды, бірақ қозғалыстар дискретті, яғни, олардың арасында кідірістер болуы тиіс. Айна (екінші сап) бір қозғалысқа қалыс қалып, қозғалыстарды қайталай бастайды. Мысалы, адам қолын көтереді, бір секунд кідіріс болады, содан соң екінші қолын көтереді, айна алдыңғы қозғалысты жасайды, яғни, бір қадамға қалыс жүреді. 2-3 минуттан кейін саптар рольдерімен алмасады.

Ақпаратты «әйнек арқылы» беру

Барлығы дәл солай бір-біріне қарама-қарсы жұппен тұрады. Алдымен бірінші жұп жұмыс істейді. Бір адам өзінің әріптесіне, өзі вагонда, ал ол перронда тұрғандай, әлденені сөз айтпастан көрсетеді. Мысалы, үтікті өшіруге ұмытып кеткен. Әріптесі, хабарламаға қарап, өзінің айтылғаннан нені ұққанын айтады. Содан соң екінші жұп көрсетіп, шешімін табады. Және осылай кезекпен топтың барлық қатысушылары жасап шығады. Бұл ойындар ауызша емес мінез-құлықтың теориясынан кейін бірден, бір мезгілде сергіту жаттығуы, әрі демонстрация бола отырып, бірінен соң бірі келеді.

«Қолтырауын»

4.4. ҮШІНШІ САТЫ – «БІРЛЕСІП ШЕШІМ ІЗДЕУ»

Бірлесіп шешім іздеу сатысын көбінесе дәлелдеме сатысы деп атайды, себебі, мұнда өз көзқарасыңды дәлелдеу және әріптесіңнің дәлелдемелерімен жұмыс істеу қажет. Көбі, өкінішке орай, қарым-қатынас үдерісінде бір-бірін ести және дәлелдемелерін түсіне білмейді және тырыспайды да, ал бұл болса, қарым-қатынас үшін ең маңыздысы ғой. Және егер әңгімелесушіңіздің дәлелдемелерін өзіңіздікіне «қоса өре» алатын болып, осының негізінде өзіңіздің дәлелдеменізді құратын болсаңыз, әңгімелесушіңіз сізбен тезірек келіседі. Немесе сіздердің екеулеріңізге де бірлескен шешімге келу оңайырақ болады. Бәлкім, түбегейлі жаңа шешімге.

Әңгімелесушіңіз айтып өткен дәлелдемелермен не істеу қажет? Олардың қайсыбіреулеріне қарсы дәлелдемелер келтіру, енді бір дәлелдемелерді талдап, әр түрлі тұрғыдан қарастыру қажет, бірақ әңгімелесушіңіздің дәлелдемелерін елемеуге болмайды.

Әңгімеде неге көңіл аударған дұрыс? Әңгіме неғұрлым ұзаққа созылатын болса, дәлелдемелер де соғұрлым көбірек болуы тиіс. Егер сізде дәлелдемелер көп болса, сәйкесінше, қарым-қатынастың уақыты туралы алаңдамасаңыз да болады, бірақ егер дәлелдемелер аз болса, әңгіменің уақытын шектеу қажет.

Дәлелдеме келтірудің екі негізгі стратегиясы бар – жоғары көтерілетін және төмен түсетін. Егер сіздің әңгімелесушіңіз психологиялық тұрғыдан әлсіздеу болса, егер ол өз көзқарасында күмәнданатын болса, ең күшті дәлелдемеден бастауға болады. Әріптес бірден келіседі, ары қарай жай ғана жағдайды аяқтап, өз ұстанымыңыздың дұрыстығын растау үшін, әлсіздеу дәлелдемелер келеді.

Егер әңгімелесушіңіз сіздің пікіріңізге қарама-қарсы өз пікірінде сенімді болса, яғни, ол өз ұстанымында нық тұрса, әлсіз дәлелдемелерден бастап, әріптесіңіз барған сайын сізбен келісе бастауы үшін біртіндеп олардың күшін ұлғайтып отыру қажет. Және, сонымен бір уақытта, сіз оны ең басында ең күшті

дәлелдемемен «сындыра» алмайсыз, ол жай ғана дәлелдемеден дәлелдемеге қарай өз көзқарасының дұрыстығына көзі жете береді.

Ары қарай 9-қосымшаны қарауға болады.

ДӘЛЕЛДЕМЕ КЕЛТІРУГЕ АРНАЛҒАН ОЙЫНДАР

«Бау өткізу»

Топ қаққа бөлінеді де, барлығы бір-біріне қарама-қарсы екі сызықтың бойына отырады. Жаттықтырушы тапсырма береді: бір жағы – «жақтаушылар», екінші жағы – «қарсылар». Ары қарай тараптар кезекпен жақтайтын және қарсы болатын өз дәлелдемелерін келтіреді. Кез келген тақырып болуы мүмкін, мысалы, баланы балабақшаға беру керек пе, жоқ па, жоғары білім алу керек пе, жоқ па және т.б.

Бір шағын топтың бірінші қатысушысы өз дәлелдемесін келтіреді (мысалы, некеге не үшін отыру қажет). Екінші шағын топтың қатысушысы, бірінші қатысушының дәлелдемесін тыңдап болып, оның дәлелдемесіне жауап береді және өз дәлелдемесін келтіреді (некеге отырудың неліктен қажеті жоқ). Ары қарай келесі адам осы дәлелдемеге жауап береді де, өз дәлелдемесін келтіреді. Және, осылайша, екі команданың өкілдері кезекпен, алдыңғы дәлелдемеге жауап бере отырып, өз дәлелдемелерін айтады.

Бұл ойын сергіту жаттығуы ретінде де, осы тақырып бойынша демонстрация ретінде де қолданыла алады. Дәлелдемелер туралы осы ойыннан кейін шеңберде сөйлесуге болады. Топтан қай дәлелдемелердің көбірек ұнағандығын сұрауға болады. Олар үшін қандай да бір дәлелдемелер тосын болып шықты ма? Соңында тіпті талқылау тақырыбын өте жақсы білген күнде де, бәрі бір әңгіме басталғанға дейін әңгімеге дайындалып алған, өз дәлелдемелерінді ойластырып алған пайдалы болатындығы туралы қорытынды шығаруға болады.

«Ертегі кейіпкерлері»

Бұл ойын жұптарда өткізіле алады, мысалы, бауырсақ пен түлкі, қасқыр мен Иванушка және т.б. Жұптағы роліне қарай әрбір әңгімелесуші өз ұстанымын қорғайтын дәлелдемелер келтіреді.

Мысалы, түлкі: «Бауырсақ, мен сені жсеймін, өйткені сен өте нәрлісің», - дейді. Бауырсақ: «Түлкі, мені жемеші, сенің ішің ауырып қалады», - деп жауап береді және т.б. Осылайша, бірнеше минуттың ішінде барлық қатысушылар өз дәлелдемелерін келтіріп, әңгімелесушісінің дәлелдемесіне жауап береді. Ойыннан кейін берілген жаттығуды талқылап, ерекше сәтті дәлелдемелер туралы әңгімелеп беруге болады.

«Портъе»

Ойынға бес адам қажет. Біреуі бөлмеде қалады – бұл қонақүйдегі портъе, төртеуі есік сыртына шығады.

Портъеге арналған нұсқаулық: «Сен қонақүйдегі портъесің, сенде төрт орын бар: бір орын бір орындық нөмірде, бір орын екі орындық нөмірде, бір орын бөлмеде он кереует тұратын жұмыс жатақханасында және баспалдақ астындағы жиналмалы кереует. Сенің міндетің: іссапарға жіберілген төрт адамды тыңдап, содан соң олардың дәлелдемелеріне бағдарлана отырып, осы орындарды олардың арасында бөліп беру. Әрбір адамды тыңдап болғаннан кейін, сен: «Орындар 15 минуттан кейін болады. Күте тұрыңыздар!» - дейсің. Ал барлық төрт жағдайдан кейін сен кімді қайда орналастыру қажет екендігін шешесің. Өз шешіміңді параққа жазып алып, талқылаудың соңында сен бізге нәтижелерді айтып бересің де, неліктен үміткерлерді осылайша бөлгендігіңді түсіндіресің».

Есік сыртындағыларға арналған нұсқаулық: «Сендер бұл қалаға екі аптаға іссапарға келдіңдер және сендердің міндеттерің – ең жақсы орынды алу (ең жақсы орын – бір орындық нөмір). Әрқайсыңа бір орындық нөмірді нақ саған беретіндей өз дәлелдемеңді ойластыру қажет. Портъе барлығыңды кезекпен тыңдап шығады да, содан соң кімге бір орындық нөмірді беретіндігін айтады».

Бұл ойын шытырман оқиғалы – «іссапарға келгендер» басқа орындар туралы білмейді және бір орындық нөмірді алу үшін өз дәлелдемелерін дайындайды. Баспалдақ астындағы жиналмалы кереует үшін көптеген дәлелдемелер жарайтындықтан, көбінесе ойынның нәтижесі олар үшін тосын болып шығады. Мысалы, біреуі өзінің тым қатты қорылдайтындығынан да оған міндетті түрде бір орындық нөмір керек екендігін айтады. Бірақ мұндай үміткерді

4.5. ТӨРТІНШІ САТЫ – «ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ»

Төртінші саты – шешім қабылдау және байланыстан шығу сатысы. Бұл сатының өткізілуінің және аяқталуының сәттілігі қарым-қатынастың қаншалықты тиімді болғандығына, яғни, оның екі тиімділік өлшеміне де сәйкес келді ме, жоқ па екендігіне байланысты болады. Бұл төртінші саты үшін өте маңызды. Мұнда бірыңғай шешім қабылданғандығына және барлық қатысушылардың бұл шешімді бірдей түсінгендіктеріне көңіл аудару маңызды. Екінші маңызды мезет – қарым-қатынастың барлық қатысушылары шешімнің өзіне де, оның қабылдану үдерісіне де, демек, бір-бірімен қарым-қатынасқа да разы болуы. Мұндай жағдайда байланыстан шығу табиғи түрде іске асады, бәрінің бір-біріне жағымды сөздер айтуы оңай. Мысалы: «Сізбен бірге жұмыс істегеніме қуаныштымын...», «*Бінтымақтастығыңыз үшін көп рахмет...*» және т.б.

Осы мақсаттарды бекіту үшін «Апат» ойынын өткізуге болады. Егер бірінші күні «Шөл даладағы апат» ойыны өткізілсе, қазір «Айдағы апат» немесе «Орал тауларындағы апат» ойынын өткізуге болады.

«Орал тауларындағы апат»

Ойынға бүкіл топ қатысады.

Нұсқаулық. «*Сендер бәрің Орал тауларының үстінен ұшып өтетін ұшақтың жолаушысысыңдар. Сендердің ұшақтарың қатты боранға ұшырап, бір сағат бойы белгісіз бағытта ұшады да, содан соң құлайды.*

Ұшқыш қаза болды, ұшақ өртеніп кетті, бірақ сендер барлықтарың аман қалдыңдар. Бәрің кәдімгі қыстық киімдесіңдер; теңіз деңгейінен шамамен 1000 метр жоғары жердегі тегіс алаңға құладыңдар, ауаның температурасы – 4°С, қар жауып тұр, қатты боран. 100 метр төмен жердегі жазық баурайда орман көрініп тұр.

Ұшақтан алып шығып үлгергендерің:

- 1) алты жүннен жасалған көрпе;
- 2) бір мылтық және сегіз оқ;
- 3) бір шаңғы;
- 4) косметикалық айна;
- 5) бір үлкен балауыз шам;
- 6) бутерброд салынған 20 пакет, әр пакетте екі бутербродтан;
- 7) 4 x 6 метр полиэтиленнен жасалған пленка;
- 8) электр шамы;
- 9) пышақ;
- 10) авиациялық карта;
- 11) төрт бөтелке арақ;
- 12) алты күннен қорғайтын көзілдірік;
- 13) төрт қорап сіріңке.

Сендердің ары қарайғы іс-әрекеттерің қандай болады?

Мұндай жағдайда не істейтіндіктеріңді қазір келісіп алыңдар».

Ары қарай кәдімгі топтық пікірталас жүреді. Көбінесе талқылау үдерісін басқаратын бір немесе бірнеше лидер бөлініп шығады. Егер топ проблеманы тым қатты талқылайтын болса, жаттықтырушы жақындап келіп, ең бастысы келісу, барлығының пікірін есепке алу екендігін олардың естеріне салады.

Топта шешімнің екі нұсқасы бар: не лагерь құрып, қашан құтқаратындығын күтіп отыру, не жүру, бірақ бір адам ғана жүре алады, өйткені шаңғы тек біреу ғана. Бірақ жалғыз жүруге болмайды, өйткені қаза табуға болады. Жоқ, әрине, ол, мүмкін, тіпті жетіп те қалар. Бірақ тіпті кез келген тәжірибелі спортшы да кездейсоқ құлап қалып, аяғын сындырып алуы мүмкін. Және кері қарай ол еңбектеп жете алмайды, оны түнде қасқырлар жас ерекшеліктері психологиясы қояды.

Теңіз деңгейінен мың метр жоғары – бұл аса биік емес, және әбден жайлы тыныс алуға болады. Бірақ, сонымен бір уақытта, бұл, қанша дегенмен, таулар, демек, тегіс емес (жан-жағынан 30 шақырым жер жақсы көрініп тұратын дала емес), қиоласқан жер. Бұның өзі қозғалудың қиынырақтығын білдіреді. Жүз метр төмен жердегі жазық баурайда орман бар. Көз жетерлік жер жүз метр, сондықтан боранның онша қатты еместігі түсінікті. Температура – 4°С.

Дұрыс шешім – сол орында отырып, көмек күту, лагерьді орналастырып, лагерьден алыс емес жерге барлауға бару.

Уақыт аяқталған соң, талқылауды тоқтатып, топтан қандай пікірге келгендіктерін сұрау керек. Олардың шешімдерін тыңдап болып, оларға дұрыс жауапты айтып беруге болады. Содан соң топтың шешімге қалай келгенін, пікірталастың қалай жүргізілгенін талдауға кірісу қажет. Және бұл жерде ең бастысы – тек екі адам ғана қарым-қатынас жасағанда, олар әдетте оңайырақ келісетіндігін және разы болатындықтарын баса көрсету. Үш адам болғанда – біреуі келіспеуі мүмкін. Дауыс беруге шешім қабылданғанда, бұл тиімді емес болады, себебі, келіспейтіндер бар. Міне, сондықтан да, барлығы қатысып, барлығының пікірі есепке алынуы үшін, бүкіл топ талқылауға қатыстырылуы тиіс. Тиімді қарым-қатынас – шешімді көпшілік дауыспен қабылдау емес, барлығы келісетін, барлығы разы болатын жағдай, яғни, бұл ойында екі өлшем бірден іске асырылады.

Бұл ойында топтың қарым-қатынастың барлық сатысынан – байланыстан бастап шешім қабылдауға дейін қалай өткендігін көрсетуге болады.

«Anat» ойынының орнына «**Жақсы маманның 5 басты қасиеті**» деген ойынды ұсынуға болады. Топтың қатысушылары жақсы маманның бес қасиетінен тұратын тізімді әзірлейді, содан соң оны жіктейді. Қағида дәл сол – топтық пікірталас, дәлелдемелер келтіру, шешім қабылдау.

Шешім қабылдау сатысында адамдар анық келісетін, бірыңғай шешімге келетін ойынды өткізу маңызды. Сонда жаттықтырушы нәтижесінде топты мақтап: «*Жарайсыңдар, шешімге тез келдіңдер, барлық қатысушылардың пікірлерін есепке алдыңдар*», - деп айта алады және т.б. Бұл – тренингтегі соңғы ойын, бұл тренингтің қорытындысы және мұнда қандай да бір қиындықтар, қателіктер, тайталастар болмауы тиіс. Ойын эмоционалдық өрлеумен аяқталуы тиіс.

4.6. ТРЕНИНГТЕГІ КОММУНИКАТИВТІК ҚАҚТЫҒЫСТАР

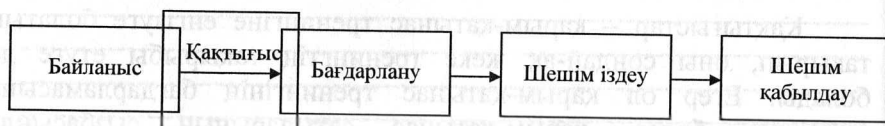
Қақтығыстар – қарым-қатынас тренингіне енгізуге болатын тақырып, оны сондай-ақ жеке тренингтің тақырыбы етуге де болады. Егер ол қарым-қатынас тренингінің бағдарламасына енгізілген болса, қарым-қатынас сатыларының сызбасында қақтығыстың қай жерде орналасқандығын көрсетуге болады.

Бұл тақырыпты тренингке аяқталуға жақын қалғанда, қарым-қатынастың үшінші сатысынан өткеннен кейін енгізген дұрыс. Сол кезде қатысушыларға, егер қақтығыста өздерін дұрыс ұстаса, оның да қарым-қатынас сияқты дәл сол сатылардан: байланыс, содан соң проблемада бағдарлану (қақтығыстың барлық қатысушыларының оны бірдей түсінуінде), содан соң шешім іздеу сатысынан өтетіндігі түсінікті болады, және бұл жағдайда қақтығыс сындарлы түрде өтеді.

Топтың назарын қақтығыстарда қақтығыстан шығудың екі негізгі стратегиясын: сындарлы және деструктивті стратегияларды бөліп көрсетуге болатындығына аударуға болады. Бірінші жағдайда проблема шешіледі, екіншіде кімнің дұрыс, кімнің кінәлі екендігі анықталады.

Жаттықтырушы қақтығыстық жағдайларды шешуге арналған бірнеше теориялық тәсілдер туралы әңгімелеп бере алады. Қақтығыстар теориясының алдында топтан қақтығыстық жағдайларда нені істеуге болмайды, осы туралы олардың қалай ойлайтындықтарын сұрауға болады. Қатысушылар өз пікірлерін айтады. Ары қарай қақтығыстық ықпалдастыққа арналған ойынды өткізуге және шығарылған заңдылықтарды талдау негізінде қарастыруға болады.

Бірінші ойыннан кейін 9-қосымшамен жұмыс істеуге болады. Жаттықтырушы қақтығыстың пайда болуына және дамуына ықпалын тигізетін он бір факторды оқып шығады да, өз түсініктемелерін береді.



4-сурет

Әріптестің сөзін бөлу. Көпшілік жағдайларда эмоционалдық тұрғыдан ширыққан жағдайда әңгімелесушінің сөзін бөлу ашулану мен ширығудың ұлғаюына алып келеді, бұл қақтығысқа қосымша түрткі болып шығуы мүмкін. Бұл жердегі ұсынымдар қарапайым: оған қаншалықты жауап бергің келіп тұрса да, әңгімелесуші сөйлеп болғанша, күту қажет.

Әріптесті кемсіту. Түсініктеме беруді қажет етпейтін тармақ, себебі, тіпті ең салмақты адамның өзі кемсітумен байланысты жағдайларда өзін әзер ұстап қалуы мүмкін.

Әріптеске, оның сөздеріне, қылықтарына теріс баға беру. Әдеттегі нұсқа, дау жағдайында біз әңгімелесушімізге оның пікірі ештеңеге тұрмайтынын, бұл салада біз ғана маман екендігімізді, және т.б. өте жиі айтамыз. Әрине, бұл тек «отқа май құю» ғана.

Өзі мен әріптесінің арасындағы айырмашылықты баса көрсету. Күрделі жағдайларда сондай-ақ жиі кездесетін тағы бір фактор, бұл жағдайда бір немесе екі әңгімелесуші де бір-біріне «мен бұл істе әккімін», «сен үстел астына жаяу барып жүргенде, мен осы жерде жұмыс істегенмін» және осыған ұқсас бірденелерді айтады. Әріптеске мұндай сөздердің ұнамайтындығы түсінікті.

Ортақ іске әріптесінің қосқан үлесін кемітіп, өз үлесін арттырып көрсету. Өзін басқа біреуден азырақ істеді деп кінәласа, немесе жалпы бүкіл жұмысты дәл сол басқа біреу жасады десе, ешкімге де ұнамайды.

Ұсақ-түйек тиісулер. Проблеманы егжей-тегжейлі талдаудың орнына әңгімелесушілердің бірі екіншісін мардымсыз, ұсақ

кателерде кінәлап, сол арқылы жауапкершіліктен кеткісі келетіні сирек емес.

Проблеманы шешу үшін уақыт тапшылығын қолдан жасау. Бұл тармақ әдетте әріптестердің бірі проблеманы шешкісі келмегенде көрініс береді, және ол осыны істемеу үшін сылтаулар ойлап табады. Мысалы: «Менде тек бес минут қана уақыт бар».

Әңгіме қарқынын шұғыл жылдамдату. Жағымсыз әңгімені тезірек аяқтауға тағы да бір әрекеттену.

Әріптесін толығымен түсінбеу немесе түсінгісі келмеу. Әдетте, бізді естіп, түсінгісі келмеген жағдайда, өзара құптауға болатын нәтижеге қол жеткізу мүмкіндігі айтарлықтай төмендейді.

Әріптеспен эмоционалдық байланыстың болмауы немесе оны жоғалту. Мұндай мінез-құлықтың ең қарапайым мысалы – бала ата-анасының эмоционалдық сөздерін елемей, сол арқылы ахуалды одан сайын ширықтыра түседі.

Әріптеспен кеңістіктік жақындықтан және көз байланысынан қашықтау. Бұл да өмірде жиі кездеседі, әңгімелесушілердің бірі көзін аударып әкетеді де, бұл екіншісін ашуландырады, себебі, адамның тыңдап отырғандығын немесе тыңдамай отырғандығын түсінбейсің. Дәл осы әңгімеде арақашықтықты арттыруға да қатысты – бұл әңгімені жалғастыруды қаламау ретінде қабылданады.

Парақтың осы бөлігін талдап болғаннан соң, қақтығысқа арналған тағы бір ойынды өткізуге және «Ширыққан қақтығысты жағдайдағы мінез-құлық» деп аталатын парақтың екінші бөлігін қарастыруға болады. Мұнда екі маңызды мезет сипатталған. Біріншісі – әріптестің талаптарына қалай дұрыс қарауға болатындығы, адамның ашынып тұрғанын және дәл осы себептен өзін осылай ұстайтындығын түсініп, оған қалай ренжімеу керектігі туралы ұсынымдар. Бұны қақтығыстан шығудың бірінші сатысы ретінде қарастыруға болады. Екінші сатыда біз әріптеске өз ойын айтып, аздап сабасына түсуіне мүмкіндік береміз. Ары қарай біз онымен проблемамен күрестегі әріптестер екендігімізді, оған көмектесуге дайын екендігімізді және көмектескіміз келетіндігін көрсетуге тырысамыз. Егер біздің кінәмыз болса, алдымен мұны мойындап, кешірім сұрауымыз және бұдан шығатын жолды ұсынуымыз керек. Егер біздің кінәмыз болмаса, біз сонда да кешірім сұраймыз (бірақ бұл жағдайда, біз «кешіріңіз» деп айтқанда, бұл кінәны мойындау емес, жай ғана сыпайылықтың

белгісі), содан кейін өзіміздің қатысымыз жоқ екендігін айтамыз да, өз көмегімізді ұсынамыз.

Осы ережелер мен ұсынымдардың барлығын толық көлемде орындау міндетті емес, нақты жағдайға бағдарлану қажет.

ҚАҚТЫҒЫСТАРМЕН ЖҰМЫС ЖАСАУҒА АРНАЛҒАН ОЙЫНДАР

Сіз ойнап шығу үшін беретін қақтығысқа арналған жағдайлар, адамдар бір-біріне ренжіп, ойын барысында бір-біріне жаман сөздер айтып қоймаулары үшін, өте қарапайым және адамдар үшін маңызды емес болулары тиіс екендігін есте сақтау маңызды. Әйтпесе содан соң олар тренингтен кейін де бір-біріне ұзақ уақыт ренжіп жүрулері мүмкін. Осы мақсаттарда, жағдай олар үшін тосын болмауы үшін, нұсқаулық барлық қатысушыларға бірден беріледі.

«Конспект»

Ойынға екі адам қатысады.

Бірінші қатысушыға арналған нұсқаулық: «Сендер біліктілікті арттыру курстарында бірге оқыдыңдар, және бір адам конспект жазды, ал екіншісі жазған жоқ. Емтиханда оқытушы конспектіні талап етті. Сен емтиханды бүгін тапсырасың, сондықтан, жолдасың емтиханды ертең тапсыратын болғандықтан, сен одан конспектісін сұрадың. Сен емтиханды беске тапсырып, қатты қуандың да, дәрісханадан кетіп бара жатып, конспектіні алуға ұмытып кеттің. Ал есіңе түсіп, қайтып оралғанда, дәрісханада ешкім болған жоқ, конспекті де болмады».

Екі қатысушыға да арналған нұсқаулық: «Сендер дәлізде кездесесіңдер және әдетте өмірде қалай жасасаңдар, өздеріңді солай ұстауларың қажет».

Ойыннан кейін классикалық талдау жүргізіледі: алдымен бақылаушылар, содан соң қатысушылар өз пікірлерін айтады. Талқылау соңында жаттықтырушы өзара әрекеттестіктен кейінгі ойын қатысушыларының арасындағы қатынастарды айқындау үшін сұрақ қояды: «Келесі жолы конспект сұрауға сен оған барасың ба, жоқ па?»; «Ал сен келесі жолы, ол сұраса, оған конспектіңді бересің бе, жоқ па?». Талдау кезінде, егер қатысушылардың біреуі

екіншісіне «соқтығуға» әрекеттенетін болса, екіншісі ренжіп, оның өзі кінәлы екендігін айтып, жай ғана кетіп қалуы мүмкін екендігін көрсету маңызды. Бірақ жауапкерді сөгіп тастау емес, конспектіні алу маңызды. Және ең соңғысы: егер жағдай жақсы шешілсе, жәбірленуші жауапкерден кінә сезімін, егер ол бар болса, алып тастауға көмектесуі тиіс.

«Есеп беру»

Екі адам қатысады, нұсқаулықты олар да бірге алады.

Екеуі жұмыс туралы бірлескен есеп беруді жазады. Біреуі жұмыстан ертерек кетеді. Бастық кіріп, есеп беруді алып кетеді де, бұл біреуінің есеп беруі деп шешеді, енді екіншісіне: Петров өз есеп беруін тапсырды, сен өз есеп беруіңді алып кел, - деп айтады. Адам сасқалақтап, бірден не жауап берерін білмей қалады.

Қатысушыларға арналған нұсқаулық: «Сендер дәлізде кездесесіңдер. Сендердің іс-әрекеттерің қандай болады?».

«Мақала»

Екі адам қатысады, нұсқаулық екеуіне де оқып беріледі.

Сендер мақаланы бірге жаздыңдар. Біреуің мақаланы басып шығару үшін қалдыңдар да, екіншілерің үйлеріңе жарты сағатқа ертерек кеттіңдер. Бастық кіріп, мақаланың аттестациялау кезінде қатты көмектесетіндігін, оны қызметінде жоғарылатуы мүмкін екендігін айтады да, ол адам екінші фамилияны алып тастайды. Бірнеше күннен кейін мақала басылған журнал шығады да, бір фамилия ғана көрсетіліп тұрады.

Қатысушыларға арналған нұсқаулық: «Сендер дәлізде кездесесіңдер. Сендердің іс-әрекеттерің қандай болады?».

«Журнал»

Қатысушыға арналған нұсқаулық: «Сен кеше жұмысқа бір досың саған уақытша берген журналды алып келдің, ол оны Америкадан алып келген болатын. Бұл журналды сенен екінші қатысушы сұрап алды да, оны кешке қарай көлікте жоғалтып алды. Досың оған журналды таңертең қайтарып беруді өтінді, ал

сен, оның жоғалып қалғанын білмей, уәде беріп қойдың. Сендер дәлізде кездесесіңдер де, былай дейсіңдер...».

«Мойын орауыш»

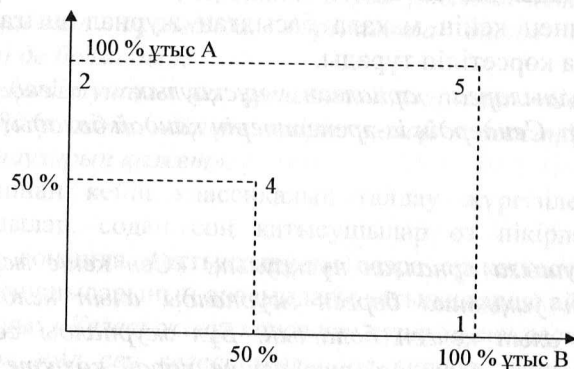
Қатысушы екеу (міндетті түрде әйел адамдар).

Нұсқаулық: «Саған кеше сенің сүйіктің өзі Үндістаннан алып келген мойын орауышты сыйлады. Мойын орауыш өте әдемі, сондай ерекше. Құрбың сенен осы мойын орауышты бір сауық кешіне барып келуге сұрап алды да, сауық кешінде мойын орауыш балауыз шамға тиіп кетіп, күйіп қалды. Сен, оны білмей, өзіңнің досыңа ертең оны театрға тағып баратыныңа уәде бердің. Сендер құрбың екеуің кездесесіңдер. Сендердің іс-әрекеттерің қандай болады?».

ҚАҚТЫҒЫСТЫ ЖАҒДАЙЛАРДАҒЫ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ТӘСІЛДЕРІ

Қақтығыстар туралы әңгімеде Томастың «Қақтығысты жағдайлардағы мінез-құлықтың бес тәсілі» деп аталатын пікіртерімі бойынша теория беруге болады.

Бірінші тәсіл «кету» деп аталады. Адам қақтығыстан барынша қашқақтайды, кез келген жағдайда ештеңе болмағандай кейіп танытуға тырысады; мұндай адам өзін қақтығысқа жоқ адам деп санайтынын, өзінде қақтығыстардың мүлдем дерлік болмайтынын жиі айтады.



5-сурет. Қақтығысты жағдайлардағы мінез-құлық тәсілдері

Бірақ, шын мәнінде, егер бұл тәсілді кәдімгі, тұрмыстық мысалда қарастыратын болсақ, басқаша көрініс шығады. Қақтығыстан кетудің нәтижесінде оның қатысушыларында наразылық жинақталып қалуы мүмкін екен. Екі адамның бір уақытта бір телевизордан екі түрлі бағдарламаны көргісі келетіндіктерін елестетіп көріңіздерші. Айтарлықтай қарапайым жағдай. Біреуі футбол көргісі келетінін, екіншісі сүйікті фильмін көргісі келетіндігін айтады. Осыдан кейін олар үнсіз қалады. Егер екі адам да қақтығыстан қашқақтау қағидатын ұстанатын болса, олардың мұндай жағдайда не істеулері тиіс екендіктері түсінікті – телевизорды өшіріп, өшірілген экранға қарап отырулары тиіс. Әрине, өмірде бұл азырақ дәрежеде драмалық болып көрінуі мүмкін. Мәселен, олар өз істерімен айналысып кетулері, немесе қандай да бір үшінші бағдарламаны қосулары және т.б. мүмкін. Бірақ жағдайдың мәнісі бұрынғы күйінде қалады: біреуі де қалағандарын алмайды. Және, әрине, бір-бірі туралы: «егер ол болмағанда, мен тыныш қана өзімнің ... көріп жатар едім», - деп ойлайды. Егер бұл жағдай бірнеше рет қайталанса, бір күні, біріншісіне телевизор қажет емес болып, ал екіншісі телевизор көргісі келетіндігін айтса, біріншісі оның да, бірақ басқа бағдарламаны көргісі келетінін айтуы мүмкін. Мәселе принциптік болып алған.

Қақтығыстық жағдайлардағы мінез-құлықтың екінші тәсілі «егес» деп аталады. Бұл тәсілді қолдану бір адамның жеңіп, екінші адамның жеңілуіне алып келеді, яғни, біреуі 100 % ұтысты алады да, екіншісі нөлді алады. Жеңіп шыққан адам сондай-ақ кінә сезіміне де, ал жеңіліс тапқан адам ренішке ие болуы мүмкін. Мұны біздің телевизор туралы мысалымызда қарастырайық. Біреуі пультты алады да: «Мен өзімнің футболымды көремін, мені сенің проблемаларың қызықтырмайды», - дейді. Ол қазір жеңді, бірақ бүкіл өмір бойына жеңген жоқ. Ал егер екіншісі оның бетпақтығынан бүгін сасқалақтап қалса да, ертең ол бұған дайын болады да, қаттырақ қарсылық білдіреді. Егер біреуі екіншісінен анық күштірек деп ойласақ та, бәрі бір екіншісі қарсылық білдіре алады. Мысалы, келесі жолы телевизордың пультын тығып тастайды немесе әлденені сындырып тастайды және т.б. Осылайша, мінез-құлықтың бұл тәсілі ұзақ мерзімдік перспективада тек теріс салдарға ие болып шығады.

Келесі тәсіл **«мәжбүрлі жол беру»** деп аталады – бұл екінші тәсілдің айналы нұсқасы. Ол біреуінің, бір рет жеңіліс тапқаннан кейін, екінші раундқа күштірек дайындалатындығынан көрінеді. Бұл – күреске арналған өмір. Телевизормен мысалда бұл былайша көрінеді: күйеуі пультты тартып алады да, әйелі сасқалақтап, көне салады, бірақ келесі жолы ол мұндай жағдайға дайын болады да, мүмкін, жылап қоя береді. Сол кезде күйеуі жеңіледі, бірақ келесі айқасқа дайындалады.

Төртінші тәсіл **«ымыра»** деген атауға ие болды. Бұл – әлденені теңдей бөлуге болатын жағдай. Бірақ телевизормен мысалда телевизорды бөлудің мағынасыз екендігі түсінікті. Егер уақытты бөлсе, бұл да – тығырықтан шығатын жол емес, себебі, бағдарламаның бірінші немесе екінші жартысын көрудің мәнісі жоқ, таңдап та ала алмайсың, екеуінің де өз кемшіліктері бар.

Әдетте адам алған нәрсесіне емес, алмаған нәрсесіне көңіл аударады. Бұдан басқа, ымырада бір **«әттеген»** бар: әлденені бөле бастап, адамдар беріліп кетеді де, қисынсыз жағдайларға дейін жетіп жатады. Мысалы, жиһазды бөліп болады да, соңғы орындықты қаққа бөліп, кесіп жатады. Әрине, әлдене оңай бөлініп, екеуі де теңдей бөлісуге келісетін болса, бұл тығырықтан шығатын жол болуы мүмкін.

Бесінші нұсқа **«ынтымақтастық»** деп аталады. Бұл нұсқа әрбір қатысушыға жүз пайыз, мүмкін, жүз елу пайыз да ұтуға болатындығымен жақсы. Мысалы, біреуі ерікті түрде екіншісіне, оған жақсы қарайтындықтан және оны өзінің алдында міндетті деп санамайтындықтан, жол береді. Адамдар қатынастарын сақтап қалады және тіпті оларды жақсартады да. Және жақсы адамға жақсылық жасау сондай жақсы. Екінші бір мысал: екеуі де телевизордың алдына отырады да, бір уақытта екі түрлі арнаны көре алмайтындықтарын түсінеді. Біреуі: **«Жұр, қонаққа, театрға немесе кафеге барайық»**, - деп ұсынады. Және бұл жерде ұтыс көбірек, себебі, бұл жоспарда болмаған, ал идея сындарлы қақтығыс барысында пайда болды. Адамдар телевизор көргеннен де жақсырақ әлденені алды және өз қатынастарын жақсартты. Әрине, күрделірек жағдайлардан шығатын жолды табу оңай емес, бірақ бұл – жақсы нәтижені кепілдейтін жалғыз тәсіл.

Сондай-ақ **«талап қоюсыз талап қою»** туралы да айтып беріп, жаттығуға болады. Бұл үшін, әңгімелесушіні ренжітіп алмайтындай етіп, талап қоюсыз талап қойып үйрену қажет.

Мысалы, күйеуі үйіне келеді, ал үйде кешкі ас жоқ. Егер ол наразы болса, әйеліне ерекше көзқараспен **«қарауы»** немесе оған көп жағымсыз сөздер айтып тастауы мүмкін. Бірақ оның кез келген **«мәлімдеуінде»** үш блокты бөліп көрсетуге болады. Бірінші блок – жағдайдың өзін сипаттау: **«Мен үйге келдім, тамақ тағы да жоқ...»** Екінші блок – өзінің тамақ ішкісі келіп тұрғанын айту: **«Мен аштан өлейін деп тұрмын...»**. Үшінші блок – әйелін жаман үй иесі ретінде бағалау: **«Сен үнемі осылай істейсің, сен ештеңеге жарамайтын әйелсің»**. Бұл талап қоюда күйеуі оның екінші блокқа көңіл аударғанын қалайды, ал әйелі үшіншісіне көңіл аударып, ренжиді және, соған сәйкес, енді сындарлы қарым-қатынастың болуы мүмкін емес. Талап қоюсыз талап қоюды жеткізу үшін, үшінші блоктағы мәлімдеуді өзгерту қажет, мысалы, жағдайды сипаттау: **«Мен үйге келдім, ал кешкі ас жоқ»**. Екінші блок: **«Маған мұндай жағдайлар ұнамайды»**. Үшінші блокты көмек туралы өтінішке алмастыруға болады: **«Маған көмектесші, мені тамақтандырышы және т.б.»**. Мұндай сөздерді естігенде, әйеліне бұл жақсы ықпал ететіндігі анық. Осылайша, қандай жағдайда да, өз талап қоюымызды талап қоюсыз талап қоюға түрлендіре отырып, біз адамды ренжітпейміз және қарым-қатынасты бұзбаймыз.

Дәл осылай, қайсыбіреуден талап қоюды естігенде, біз өзіміз де **«бұрышқа»** кірмеуімізге болады. Өзіміз талап қоюды ойша сындарлы түрге ауыстырып, адам айқайлап тұрса да, бізді ренжітейін деп емес, біз естисін деп айқайлап тұрғанын түсіне аламыз. Бұл – көмек туралы айқай, оның айқайламауына болмайды, және оған ренжудің орнына, оған көмектесу қажет. Ол жай ғана талап қоюды қалай дұрыс жеткізу керек екендігін білмейді, бар болғаны осы.

4.7. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ТРЕНИНГІНЕ АРНАЛҒАН ОЙЫНДАР

«АПАТ»-ОЙЫНДАРЫ

Екі нұсқаны қарастырайық: *«Шөл даладағы апат»*, *«Айдағы апат»*. *«Орал тауларындағы апат»* ойыны бұдан бұрын сипатталған.

«Шөл дала» мен *«Айды»* бланктерде беруге болады (1-, 2-қосымшалар). Тренингтің бірінші күнінде көбінесе *«Шөл даланы»* өткізеді; топ әдетте орындап шыға алмайды, және топтың, әрқайсысы жекелеп жұмыс істегеннен гөрі, нашарырақ жұмыс істейтіндігі туралы қорытынды шығарылады. *«Айдағы апатты»* соңғы күні өткізген дұрыс, себебі, тапсырма оңайырақ; бұдан басқа, тренингтің үш күнінен кейін топ жақсырақ жұмыс істейді және бірінші күнгі мен соңғы күнгі нәтижелердің арасындағы айырмашылық өте елеулі болуы мүмкін. Бұл – тренинг пен топ жұмысы тиімділігінің көрсеткіші.

«Шөл даладағы апат»

Алдымен әрбір қатысушы жеке тәртіпте *«Мен»* бағанасын толтырады, содан соң топ бірге дәл сол тапсырманы шешеді де, *«Топ»* бағанасын толтырады. Топтық пікірталастан кейін сараптамалық баға беріледі де, *«Мен – Сарапшылар»* және *«Топ – Сарапшылар»* модулі бойынша айырмашылық есептеледі. Бағанаға жиынтық сома есептеп жазылады.

«Шөл даладағы апаттың» сараптамалық бағасы. Бірінші орында косметикалық айна, өйткені, бірден белгі беруге болады. Драп пальто екінші орында, өйткені, күн ыстық, мұндай ыстықта жылу өткізбегені керек. Үшінші – су, неге екендігі түсінікті. Төртінші – шам. Шам түнде жарық түсіру үшін қажет, әрі бұл белгі беру, әрі қандай да бір жануарларды аулау тәсілі. Бесінші – парашют, белгі беру құралы ретінде, әрі оның көмегімен күннен қалқа жасауға болады. Алтыншы – синтетикалық плащ, оның көмегімен су алуға болады. Жетінші – бәкі пышақ, егер қандай да бір жануарды ұстап алсаң, оны кесуге болады. Сегізінші – тапанша,

негізінен оны дыбыстық белгі беру құралы ретінде және аңшылық үшін қолдануға болады, бірақ шөл далада ірі жануарлар жоқ. Тоғызыншы – көзілдірік. Парашюттің көлеңкесінде олар аса қажет болмайды. Оныншы – дәкеден жасалған таңғыш пакеттердің жиынтығы. 11-ші орында – компас, пайдасы жоқ зат, себебі, компаспен және картамен құлаған орында бағдарланып, оның қай жер екендігін анықтауға болмайды. Сондықтан карта 12-ші орында. 13-ші орында – *«Шөл даланың жеуге жарамды жануарлары»* кітабы. Ол сондай маңызды емес, себебі, қолға түскеннің бәрін жеуге болады. Жеуге жармайтын тек шаянның піскегі мен жыланның тістері ғана. Арақ 14-ші орында, өйткені оны ішуге болмайды, себебі, бұл ағзаның ылғал шығаруын арттырады. Тұз 15-ші орында, себебі, оны пайдалану қатты шөлдеуге алып келеді.

Ешқайда баруға болмайды, лагерь құрып, көмек күту қажет.

«Айдағы апат»

Ойынды өткізу тәртібі алдыңғысына ұқсас. Бұл ойында, *«Шөл даладағы»* сияқты, не сол орында қалуға, немесе ай базасына баруға болады. Әрине, жүрген дұрыс, себебі, бұл Ай, және ешкім де құтқаруға ұшып келмейді, оның үстіне, бұл базаның қайда екендігі түсінікті. 320 шақырым – бұл үлкен арақашықтық, бірақ Айдағы тартылыс алты есе азырақ, сондықтан жүру оңайырақ. Және бірнеше күн ішінде жетуге болады. Соған сәйкес, осыны негізге алып, барлық заттар жіктеледі. Бірінші, түсінікті жағдай, оттек қажет, өйткені, тыныс алу керек. Екінші орында су – бір-екі сағаттан кейін су ішкің келеді. Әрі, ғарыштық скафандрлар су іше алатындай етіп жасалған. Үшінші орында жұлдызды карта – бұл бағдар. Атмосфера жоқ, жұлдыздар үнемі көрініп тұрады, жұлдызды карта бойынша бағдарлануға, базаның қайда екендігін түсінуге, қандай да бір жұлдызға бағдарланып, жай ғана сол бағытта жүруге болады. Және тіпті қандай да бір шың құздарды немесе жықпылдарды айналып өтуге тура келсе де, бағдар – жұлдыз сол күйінде қалады. Төртінші орында тағамдық концентраттар болады. Скафандрлар арнайы құрылғымен жабдықталған және жолда жеуге болады деп шамаланады. Бесінші орында қабылдағыш. Неліктен ол бірінші орында емес? Өйткені, базаға дейінгі арақашықтық – 320 шақырым, ал УКВ тек көзге көрінетін аймақта ғана жұмыс істейді. Яғни, УКВ-толқындар тік

сызық бойынша жүреді. Ал Айдың қисықтығы көбірек болғандықтан (ол диаметрі бойынша Жерден кішірек), УКВ-қабылдағыш Айда шамамен 60 шақырым радиуста жұмыс істей алады. Сондықтан алдымен, базадағылар ести алулары үшін, жақынырақ келу қажет. Алтыншы орында нейлон арқан. Ай жағдайларында тартылыс әлсіз, бірақ жықпылдар бірнеше шақырымдық тереңдікке жетулері мүмкін. Және егер адам онда құласа, ол, мүмкін, тіпті мертіге қоймас, бірақ ол жерден шығуына бірнеше күн кетеді. Сондықтан арқан, альпинистерде сияқты, байлану үшін қажет. Біреу құлап кетсе, оны сол мезетте кері тартып алады. Айда адамның салмағы 20 килограмдай болады.

Жетінші орында – дәрі салатын қобдиша. Біріншіден, дәрі салатын қобдишада, кенеттен бірдеңе болып қалса, ауруды сездірмейтін дәрі бар. Сондай-ақ дәрі салатын қобдишада скафандрға арналған жамаулар мен бұласыр (пластырь) болуы әбден ықтимал. Егер скафандр жыртылып қалса, оны желімдеп қоюға болады. Сегізінші орында – парашюттің жібек матасы. Оны қалай пайдалану керектігінің әр түрлі нұсқалары бар: зембіл жасап, әлдекімді тасу үшін, егер қажет болса, жылу өткізбеу үшін. Скафандрдың температураға шамасы келмейтін болса, жамылғы жасауға болады. Тоғызыншы орында – көмірқышқыл газымен үрленетін құтқару салы. Шын мәнінде, сал бірінші түні түнеп шығу үшін ғана қажет. Өйткені, егер жай ғана ұйықтауға жатса, бір жағынан Күн қыздырады да, ал екінші жағынан минуслық температура болады. 10-шы орында – сигналдық зымырандар. Жалпы, негізінен, олар сәл ғана жанады. Бірақ атмосфера болмағандықтан, жану да әлсіз болады. 11-ші орында – тапаншалар, мүлде пайдасы жоқ зат. База жаққа ату қауіпті, оны бір атыспен-ақ құртуға болады. Бір пакет құрғақ сүт – 12-ші орында. Сүтті сумен араластыра да алмайсың, құрғақтай да жей алмайсың. 13-ші орында – жылжымалы күн пеші. Пісіретін ештеңе жоқ, жылынудың да қажеті жоқ. 14-ші орында – магнитті компас. Ол мүлде ештеңені көрсетпейді, себебі, Айда магниттік полюс жоқ. 15-ші орында, тиісінше, сіріңке қорабы. Олар Айда жанбайды, тұтататын да ештеңе жоқ.

Заттардың жіктелімі бар бланктер «Ай» және «Шөл дала» үшін әбден ұқсас. Талдау ойынның қарым-қатынастың қай сатысына берілетіндігіне байланысты жүргізіледі. Егер біз бұл ойынды дәлелдеме сатысында беретін болсақ, тиісінше,

дәлелдемелерді талдаймыз. Егер бағдарлану сатысында берсек, бізді қатысушылардың жағдайда қалай бағдарланғандықтары қызықтырады.

«Мафия»

Бұл ойынның бірнеше түрлері бар.

1-ші нұсқа. 12-16 адамнан тұратын топ. Барлығы қатысады. Қатысушылардың санына қарай қағаздың шағын парақшалары кесіледі (жеребе үшін). Екі-үш парақшада «М» әрпі жазылады (бұл мафия), қалған таза парақшалар – «адал» адамдар. Жаттықтырушы қағаздарды дайындап (жазулар көрінбеуі үшін, оларды бүктейді), топқа үлестіріп береді. Барлығы өздеріне не тигенін қарайды да, ешкімге көрсетпестен, қағаздарды жаттықтырушыға қайтарады.

«Мафияның» міндеті – барлық «адал адамдарды» өлтіру, ал «адал адамдардың» міндеті – кімнің мафияда екендігін анықтап, оларды өлтіру. «Мафия» түнде бір адамнан өлтіреді. «Адал адамдар» күндіз және олар да бір адамнан өлтіреді. «Мафиози» күндіз өздерін адал адамдар сияқты ұстайды да, байқатпай адал адамдарды арандатуға тырысады. Ойын жаттықтырушының «Тун» деп айтуынан басталады да, барлығы көздерін жұмып, бастарын төмен түсіреді, сығалап қарауға болмайды, кім байқамай көзін ашып қойса, сол «жүрегі жарылып өлген» болып шығады.

Ары қарай жаттықтырушы: «Мафия оянады», - деп айтады. «Мафиози» көздерін ашады да, құрбандықты таңдап, оны сөз айтпастан, дыбыс шығармастан жаттықтырушыға көрсетеді. Содан соң жаттықтырушы: «Бәрі оянады», - деп айтады. Ал содан кейін бүгін түнде осындай адамды өлтіргендігін (бұдан кейін ол ойынға қатыспайды, тек қана бақылайды) және бір күн ішінде (ал бұл үш-төрт минут) мафиозидің кім екендігін анықтау қажет екендігін жариялайды. Барлығы жағдайды талқылай бастайды. Бәрі ойларына не келсе, соны айтады. «Мафия», өз кезегінде, «көрсеткімі» «адал адамдарға» бұруға тырысады. Нәтижесінде, уақыт аяқталысымен, дауыс беру қажет, және егер тірілердің жартысынан көбі біреу үшін дауыс беретін болса, ол өлтірілген болып саналады (және ол да енді ойынға қатыспайды). Жаттықтырушы іле-шала: «Тун», - деп айтады да, өлтірілген адамның «мафия» ма, «адал адам» ба, кім болғандығын жариялайды. Ары қарай «мафия» оянады және т.б. Ойын бір жақтың жеңісіне дейін жүреді.

5-тарау
ЖАТТЫҚТЫРУШЫ ҮШІН
ПАЙДАЛЫ МАТЕРИАЛДАР

5.1. СЕРГІТУ ЖАТТЫҒУЛАРЫ,
НЕМЕСЕ ПСИХОГИМНАСТИКАЛАР

ТРЕНИНГТЕ СЕРГІТУ ЖАТТЫҒУЛАРЫ НЕ ҮШІН ҚАЖЕТ?

Сергіту жаттығулары бірнеше функция атқарады. Ең басты функциясы – олардың топтық динамикаға, топ ұйымшылдығына ықпал ететіндіктері, ширьғуды алып тастайтындығы, қатысушылардың өздерін еркін сезінулеріне мүмкіндік беретіндігі, бір тақырыптан екіншісіне ауысуға, шаршамауға және күні бойы жақсы жұмыс күйін сақтауға, сондай-ақ тренингті зеріктіретін шаруа емес, көңілді іс етуге мүмкіндік беретіндігі.

Тренингтегі сергіту жаттығулары әдетте әрбір бір-бір жарым сағат сайын өткізіледі. Сергіту жаттығуы ойындардың арасында өткізілуі тиіс. Рөлдік ойынның ішінде сергіту жаттығуын өткізбейді. Яғни, сергіту жаттығуын рөлдік ойын басталғанға дейін жасауға, содан соң ойынның өзін ойнауға, одан кейін қайтадан сергіту жаттығуын жасап, сергіту жаттығуынан кейін үзіліс жасауға болады. Үзілістен кейін – қайтадан сергіту жаттығуы, ойын және тағы да сергіту жаттығуы. Егер уақыт жетпейтін болса, үзілістің алдында сергіту жаттығуын өткізбеуге болады, бірақ одан кейін сергіту жаттығуын жасау қажет.

ҚОРҚЫНЫШТАР

Жаңадан бастаған жаттықтырушылар көбінесе топтағы біреудің ойнаудан бас тартатындығынан қорқады. Мен адамдарды қандай да бір ойынға қатысуға қалай ынталандыруға болатындығын айтқан болатынмын. Ал сергіту жаттығуларымен одан да оңайырақ. Мысалы, егер сіздер түрегеп тұрып жасау қажет болатын сергіту жаттығуын жасасаңыздар, сіз алдымен: *«Ал қазір біз тұрамыз»*, - дейсіз. Содан соң тұрасыз да, барлығы сіздің соңыңыздан тұрады, және тұрып қойғаннан кейін, біреудің ойыннан бас тартуы екіталай. Ал егер адамдар отырып, ал сіз оларға алдымен біз мынадай ойынды осылай және осылай ойнаймыз деп әңгімелеп берсеңіз, содан соң: *«Жүріңіздер,*

ойнайық», - десеңіз, біреуінің бас тартуы да мүмкін. «Ой, біздің ойнағымыз келмейді! Ой, не үшін?» - деп айтулары мүмкін. Яғни, адамдарға бас тартуға мүмкіндік бермеу қажет. Мұндай нәрселер өте оңай шешіледі.

Сергіту жаттығуларының әр түрлі нұсқалары бар, бірақ, негізінен алғанда, жаттықтырушы үшін осы сергіту жаттығуларының топтық үдерістерді жылдамдатқаны маңызды. Сондықтан сергіту жаттығуының еліктіретін, қозғалыстық болғаны жақсы, себебі, адамдардың қарқынды түрде жақындасқаны керек. Барлығының сөзбе-сөз мағынасында жақындасуға тура келетін қандай да бір тапсырманы орындағаны жақсы. Мұндай сергіту жаттығуларына жұмылған көздермен жүргізілетін сергіту жаттығулары жатады, мысалы, көзінді ашпастан және бірде-бір сөз айтпастан өз жұбынды табу керек болатын жаттығу. Сергіту жаттығулары туралы қазіргі уақытта әдебиет көп. Мен бұл жерде тек өзіме барлығынан да көбірек ұнайтындарын ғана көрсеткім келеді.

СЕРГІТУ ЖАТТЫҒУЛАРЫНЫҢ НҰСҚАЛАРЫ

«Хайуанаттар паркі шапалақтаулармен»

Барлығы шеңбер жағалай отырады. Жаттықтырушы: «Қазір «Хайуанаттар паркі» ойыны болады және әрқайсыңа кім болатынын, қандай жануар, құс немесе балық болатынын таңдау қажет», - дейді. Барлық қатысушылар кезекпен кім болатындықтарын айтады. Содан соң оларға нұсқаулық беріледі.

«Біз алақандарымызбен шапалақтаймыз. Екі рет тіземізге және екі рет ауада. Барлығы бір уақытта шапалақтайды, ойынды жүргізетін бір адам ғана сөйлейді (басында бұл әдетте жаттықтырушы болады). Ауада шапалақтай отырып, сонымен бір уақытта екі рет өзімізді, яғни, қандай жануар екенімізді атаймыз. Тіземізге шапалақтай отырып, екі рет біздің хайуанаттар паркінде бар кез келген жануарды атаймыз. Соған сәйкес, енді кімді атаса, сол сөйлей бастайды: ауада екі рет шапалақтай отырып, өзін атайды, және екі рет тізесіне шапалақтай отырып, хайуанаттар паркінен біреуді атайды. Қателесуге: ырғақтан жаңылуға, жоқ жануарларды атауға, бір рет шапалақтауға немесе сөйлеуге болмайды. Қателер

жазалаанады: жануардың атауы – дыбысқа, дыбыс – қолмен қозғалысқа, қолмен қозғалыс аяқпен қозғалысқа алмастырылады».

Түрін өзгерткен «хайуанаттар паркі»

Ойынның нұсқаулығы сол қалпында қалады, бірақ жаза өзгертіледі. Дыбыс пен қозғалыс бір-біріне алмастырылмайды, ал бір-біріне қосылады. Яғни, үш рет қателескен адамның, оны атаған кезде, дыбыспен бірге тағы да қолдарымен және аяқтарымен қозғалыстар жасауына тура келеді.

«Ботаника бағы»

Бәрі шеңбер жағалай отырады. Жаттықтырушы: «Қазір «Ботаника бағы» ойыны болады және әрқайсыңа кім болатынын, қандай өсімдік (гүл, ағаш, бұта және т.б.) болатынын таңдау қажет», - дейді. Барлық қатысушылар кезекпен кім болатындықтарын айтады. Содан соң оларға нұсқаулық беріледі.

«Бұл ойында бір бос орындық және ортада жүргізуші тұрады. Отырғандардың барлығына өздерінің оң жақтарындағы орындықты бақылап отыру қажет. Ол босаған кезде, тез сол орындықты екі рет ұрып, сонымен бір уақытта екі рет біздің ботаника бағынан кез келген өсімдікті атау қажет, бірақ өзін емес. Кімді атаса, сол өз орындығын босатып, жаңа ұрған орындыққа отыруы тиіс. Жүргізуші жаңа ғана босаған орындыққа, оны ұрып, өсімдікті атап болғанша, отырып үлгеруі тиіс. Егер оны ұрып, өсімдікті атап қойса, орын бос емес деп саналады да, ол ары қарай жүргізеді. Немесе қателескен адам жүргізеді. Ұрып немесе айтып үлгермеу, бір рет ұру немесе бір рет айту қате болып саналады».

«Хайуанаттар паркі – 2»

Отырып та, тұрып та ойнауға болады. Әрқайсысы қандай жануар болатынын таңдайды да, осы жануарды дыбыстармен және қимылдармен бейнелейді. Шеңбердегі барлық адамдар кім болатындықтарын көрсеткеннен кейін, ойын басталады: біреуі бірінші болып өзін және бірден басқа біреуді көрсетеді. Ол, өз кезегінде, өзін және тағы біреуді көрсетеді және т.с.с. Бұл ойында

кателер жазаланбайды, бірақ егер оны тренингтің екінші және одан кейінгі күндері өткізсе, ол өте көңілді өтеді.

«Үйір»

Барлығы шеңбер жағалай тұрады да, жаттықтырушы шеңбер бойынша әрқайсысының құлағына оның қандай жануар болатындығын айтады. Бір түрлі жануарларды таңдаған дұрыс, мысалы, тек құстарды немесе тек мысық тұқымдастарды және т.б. Жануарлардың саны қатысушылардың санына байланысты алынады. Бір үйірде үш-төрт адам болған жақсы, тиісінше, егер топта тоғыз адам болса, үш үйір және жануарлардың үш түрі болады, ал егер 11-12 болса, төрт үйір және т.б. Ары қарай қатысушыларға тапсырма беріледі: сөз айтпастан, дыбыс шығармастан, барлығы ауызша емес түрде (яғни, қимылдардың көмегімен) өздерін, яғни, жаттықтырушы атаған жануарды көрсетуі және сонымен бір уақытта өз үйірін табуы тиіс. Мысалы, жаттықтырушы шеңбер жағалап жүреді де, қатысушылардың құлағына: *«Сен үйрексің, сен тауықсың, сен бүркітсің, ал сен қарғасың»*, - деп айтып шығады. Ал содан кейін басында – үйрек, тауық, бүркіт, қарға – және осылай шеңбердің аяғына дейін. Содан соң ойынның басталуына бұйрық беріледі. Барлығының қанаттары бар болғандықтан, басында бір үйірге жиналады. Содан соң айырмашылықтарын көріп, бір үйірден екіншісіне ауыса бастайды. Бәрі болғаннан кейін, кімнің кім екендігін сұрауға болады, және бүркіт тауықтарға түскенде немесе осыған ұқсас бірдеңе болғанда күлкілі болады.

«Хайуанаттар паркі оянады»

Барлығы шеңберге тұрады. Біреуі шеңбердің ортасына шығады да, қандай да бір жануарды көрсетеді. Жануардың оянып жатқанын бейнелеп көрсету керек. Ал қалғандары оның соңынан қайталайды. Шеңбердің ортасына барлығы кезекпен шығады. Бұл сергіту жаттығуын екінші немесе одан кейінгі күндері өткізген дұрыс.

«Шым-шытырық»

Барлығы шеңберге тұрады. Жаттықтырушы: *«Көздеріңді жұмыңдар»*, - деген тапсырма береді. Барлығының көздерін жұмғандарын күтеді де, содан соң: *«Қолдарыңды 45 градусық бұрыш жасап, жоғары көтеріңдер және бір-бірлеріңе қарсы шеңбердің ортасына қарай жүріңдер»*, - дейді. Содан соң: *«Өз қолдарыңмен басқа адамдардың қолдарын тауып, ұстаңдар»*, - дейді. Жаттықтырушы қатысушылардың тапсырманы орындағанын күтеді, кейде оларға қолдарды табуға көмектеседі. Нәтижесінде шиеленіскен көп адамдар шығады. Ал содан соң соңғы бұйрық келеді: *«Қолдарыңды ажыратпай, көздеріңді ашпай және бірде-бір сөз айтпай, тарқатылуларың, яғни, қолдарыңнан ұстап, тегіс шеңберге тұруларың қажет»*.

Бұл сергіту жаттығуын бірінші күні де өткізуге болады.

«Өз жұбыңды тап»

Барлығы шеңберге тұрады. Жаттықтырушы: *«Қазір бастарыңды төмен түсіріңдер. Мен үшке дейін санай бастағанда, «бір» дегенде, бастарыңды көтеріп, көзбен өздеріңе жұп табуларың керек, ал «үш» дегенде, бір мезгілде қолдарыңмен бір-бірлеріңді көрсетулерің керек»*, - деген тапсырма береді.

Егер топта ойыншылардың тақ саны болатын болса, жаттықтырушы ойнайды. Егер жұптар үйлеспесе, тағы да қайталауға болады.

Егер барлық жұптар үйлессе, көздерін жұмып, үш рет айналып түсіп, көздерін ашпастан, өз жұптарын табуларын өтінуге болады.

«Өз жұбыңды тап – 2»

Ойын үшін көзге тағатын таңғыштар қажет болады. Екі-үш ойнайтын жұп таңдалады. Қалған қатысушылар шеңберге тұрып, қолдарын ұстасады. Ойнайтын жұптардың көздері таңылады да, шеңбердің сыртқы шегімен жүргізіледі және өз осінің айналасында айналдырылады. Олардың міндеті – жаттықтырушы команда бергенде өз жұбын табу. Ол үшін олар өз әріптесінің атын ғана атай отырып, бір-бірін шақыра алады.

«Бойына қарай сапқа тұру»

Барлығы шеңберге тұрады, көздерін жұмады, содан соң жаттықтырушының айтуымен өз айналасында үш рет айналып түседі. Содан соң жаттықтырушы: *«Көздеріңді ашпастан, сөйлеместен, дыбыс шығармастан бойларыңа қарай сапқа тұруларың қажет»*, - дейді.

Тапсырманы күрделендіруге болады – екі топқа тізілу. Жаттықтырушы қалаған жағдайда ойнайды.

«Соқыр теке»

Бір қатысушының (жүргізушінің) көзі таңылады. Адамды ұстап алғаннан кейін, жүргізуші оның кім екендігін атап, оның киімін сипаттап беруі қажет.

«Соқыр теке керісінше»

Бір адамнан басқасының бәрінің көздері таңылады. Барлығы тұрады да, содан соң таңғышы жоқ адамды ұстайды. Ұстаған адам өз таңғышын оған береді де, ойын жалғасады.

«Ерекше эстафета»

Қатысушылар екі командаға бөлінеді. Жаттықтырушының айтуымен қатысушылар мына тапсырмаларды орындаулары тиіс:

- үшбұрыш жасап жүгіру! Бірақ үшбұрыш бойымен емес, ал нақ сол үшбұрыш болып. Үшбұрыштар қалай жүгіреді?
- енді, басқа жаққа, үзік сызық болып жүгіру;
- шаршы болып жүгіру;
- қисық сызық болып жүгіру;
- қатар түзіп жүгіру;
- аралас және т.б.

Жан-жағына қараудың қажеті жоқ – мұнда жалғыз дұрыс шешім болмайды. Әркім қалай жүгіру керектігін өзі шешеді.

«Түйін түйю»

Бұл ойын үшін ұзындығы 2-3 м жіп қажет. Барлығы сапқа тұрады да, жіптің бойымен біркелкі бөлініп орналаса отырып, оны екі қолдарымен ұстайды. Міндет – жіптің тура ортасында түйін түйю, бірақ бұл кезде жіптен қолдарын ажыратуға немесе оларды жіптің бойында жылжытуға болмайды.

«Шаршы»

Ойын үшін ұзындығы 3-4 м, шеңбер жасап байланған жіп қажет. Барлығы шеңберге тұрады да, жіптің бойымен біркелкі бөлініп орналаса отырып, оны екі қолдарымен ұстайды. Жаттықтырушы көздерін жұмып, шаршы, үшбұрыш, ромб шығатындай етіп тұруға бұйрық береді. Пішіндерді жасау кезінде сөйлесуге болады, бірақ көздерін ашуға болмайды.

«Орын алмастырындар...»

Барлығы шеңберде отырады, шеңбердің ортасында бір жүргізуші тұрады (басында бұл әрқашан жаттықтырушы болады). Артық орындық алынып тасталады да, шеңбердің ортасында тұрған адам: *«Ал қазір ... адамдардың барлығы орындарын алмастырады»*, - дейді де, отырғандардың көпшілігіне қатысты шартты айтады. Мысалы: бүгін кофе ішкен, метромен жүрген, қара аяқ киімдегі және т.б. Осы белгі қатысты болатын барлық қатысушылар орындарынан тез тұрып, басқа босаған орынға отырулары тиіс. Егер бұл сізге қатысты болса, сол орында қалуға болмайды, сондай-ақ оң жақтағы немесе сол жақтағы орындарға да отыруға болмайды. Жүргізуші бірінші босаған орынды алады. Орынсыз қалған адам жүргізуші болады да, келесі шартты атайды және т.б.

«Киім ауыстыру»

Бір қатысушы есік сыртына шығады. Топтың қалған қатысушылары киімдерінің бір бөліктерін ауыстырады. Кірген адам кімнің үстінде өз киімі еместігін анықтап, затты иесіне қайтаруы тиіс.

Ойынның нұсқасы: бір қатысушы сондай-ақ есік сыртына шығады, қалғандары қандай да бір белгісі бойынша екі жартыға бөлінеді. Кірген адам сол бойынша бөліну жүзеге асырылған белгіні анықтауы тиіс.

«Шиыршық»

Топ екі командаға бөлінеді. Әрбір командаға бөлменің көршілес бұрыштарына сапқа тұруға, қолдарынан ұстасып, тығыз шиыршыққа оралып, содан соң қиғаш сызық бойынша қарама-қарсы бұрышқа өтуге және кері қайтуға тапсырма беріледі, кімнің жылдамырақ орындайтындығы тексеріледі. Тапсырмалар жүйелі түрде орындалады.

«Есім»

Өзін қысқартып, еркелетіп қойылған атпен атау қажет. Әркім кезекпен шеңбердің ортасына шығады да, өзін еркелетіп қойылған атпен атайды. Қалғандарының бәрі осы аттарды олардың соңынан қайталайды. Мұндай сергіту жаттығуынан тренингтің жаңа күнін бастаған жақсы.

«Тербету»

Бұл ойынның ережелерін алдымен айтып беру керек, ал оған ойыншылар өз қалаулары бойынша қатысады. Қатысушылар өте тығыз шеңберге тұрады. Бір қатысушы (қалауы бойынша) шеңбердің ортасына тұрады да, көзін жұмып, артқа немесе алға қарай шеңберде тұрғандардың созылған қолдарына құлайды. Топ оны шеңбер бойынша бір жақтан екінші жаққа мұқият тербетеді. Шеңбердің ортасындағы адам денесін босаңсытып, аяқтарын тізелерінде бүкпей тұруы тиіс. Содан соң ортаға басқа ықылас білдіруші тұрады және т.б.

«Алыптың басы»

Жүргізуші таңдалады, қалған қатысушылар «алыптың басын» «ойнайды». Бұл үшін рольдерді былайша бөлу керек: біреуі – сол көздің, екіншісі – оң көздің, үшіншісі – мұрынның, төртіншісі

құлақтың және т.б. ролін ойнайды. Содан соң «алыптың басын» еске түсіретіндей пішін түзілуі үшін сондай мизансценаны құрастыру қажет. Егер қатысушылар көп болса, тағы біреулерге сол және оң қолдардың ролін де беруге болады. «Бастың» алдында жүргізуші тұрады да, ең қарапайым манипуляцияларды жасайды. Мысалы, ол көзін қысуы, содан соң есінеуі, түшкіруі, құлағын қасуы және т.б. мүмкін. «Алыптың басы» барлық осы қарапайым әрекеттерді дәлме-дәл қайталауы тиіс. Жаттығуды сәл баяулатылған қарқында орындауға болады.

«Бұлақ»

Қатысушылардың тақ саны қажет, сондықтан қажет болған жағдайда жаттықтырушы да ойнайды. Қатысушылар жұппен бір-бірінің артынан тізіліп тұрады, қолдарынан ұстасады және қабысқан қолдарын жоғары көтереді. Өткел пайда болады. Жүргізуші өткелден жұмулы көздерімен өтеді де, әлдекімді қолынан ұстап, өзімен алып кетеді. Соңына дейін жетіп, олар жұп құрайды да, өткелдің аяқ жағына барлығының соңынан барып тұрады. Жұпсыз қалған қатысушы жүргізуші болады.

«Жартас»

Барлық қатысушылар, «жартасты» бейнелей отырып, бір-бірлерінен ұстанып, бір сызықтың бойына өте тығыз тұрады. Табандары – «жартастағы» дөңестер сияқты. Әрқайсысы кезекпен «шыңыраудың шетімен, жартастан ұстанып» өтеді де, сызықтың аяқ жағына барып тұрады. Шыңыраудың бойымен аяқтарын табандарға тақап басып өту қажет, сондықтан да қатысушыларда басқалардан ұстану қажеттігі пайда болады.

«Қошеметпен амандасу»

Тренингтің екінші күнін бастау үшін жақсы ойын. Қатысушыларға арналған нұсқаулық: «Қазір бәрің тұрасыңдар да, бір-бірлеріңмен амандасасыңдар. Әрқайсың әрқайсыңмен амандасуларың қажет. Бірақ жай ғана амандаспай, қошеметпен амандасу керек. Ерекше қошеметпен амандасқан дұрыс. Бірақ қошеметті сендер тек өздеріңмен амандасатын бірінші адам үшін

ғана ойлап табасыңдар. Ары қарай сендер өздеріңе айтылатын қошеметтерді тыңдайсыңдар да, оларды естеріңде сақтап, келесі адаммен амандасқанда, оған осы қошеметті айтасыңдар. Содан соң тағы да өздеріңе айтылған қошеметті тыңдайсыңдар да, қайтадан оны келесі адамға айтасыңдар. Және осылай топтағы әр адаммен амандасып болғанша жалғасады. Осылайша, сендерге өздеріңнің қошеметтерің қайтып оралуы мүмкін».

Ер адамдарға әйелдерге арналған қошемет және керісінше айтылғанда, өте күлкілі болады.

«Қошеметпен амандасу – 2»

Бұл ойынды тренингтің соңғы күні берген дұрыс.

Барлық қатысушылар тұрып, әрқайсысына қошемет немесе тілек айта отырып, бір-бірлерімен амандасулары керек. Бірақ әр қатысушы үшін өз қошеметі мен тілегін ойлап табу қажет. Осылайша, егер, мысалы, топта 12 адам болса, әрқайсысы 12 қошемет немесе тілек ойлап табулары тиіс болады.

«Тіл қатпай амандасу»

Әрқайсысы әрқайсысымен амандасуы тиіс болады, бірақ сөздердің көмегімен емес, ал денеге қол тигізбей, қандай да бір өзіндік немесе ерекше сәлемдесу қимылдарының арқасында.

«Тіл қатпай амандасу – 2»

Нұсқаулық сол күйінде қалады, бірақ денеге қол тигізе отырып, амандасу қажет.

«Дене шынықтыру жаттығулары»

Бір қатысушы қандай да бір қозғалысты көрсетеді, ал қалғандарының бәрі оны төрт рет қайталайды. Және осылай шеңбердегі әрқайсысы қозғалыс көрсетеді де, барлығы тағы да қайталайды. Бұл жаттығуды шеңбер бойынша қозғала отырып жасауға болады.

«Сезімді шеңбер бойынша беру»

Барлығы шеңберге тұрады да, көздерін жұмады. Бірінші болып бастаған адам көзін ашады да, ауызша емес тәсілмен, жанасудың көмегімен екінші адамға қандай да бір сезімін білдіреді. Содан соң көзін жұмады. Сезім білдірілген адам көзін ашады да, үшіншісіне өзінің не сезінгендігін жеткізіп, содан соң көзін жұмады. Үшінші – төртіншісіне және т.б. Содан кейін бәрі кері тәртіпте, өздерінің қандай сезімді білдіргендіктерін айтып шығады.

«Қиялдағы затты шеңбер бойынша жіберу»

Барлығы шеңберде отырады. Бірінші адам зат ойлап табады да, оны қолдарымен көрсетеді (атамайды), онымен сондай-ақ ауызша емес әлдене істейді де, көршісіне табыс етеді. Ол оны алып, осы затпен әлдене істеуі, содан соң ары қарай тапсыруы тиіс. Осылай, затты бастаған адамға табыс еткенше, бәрі ойнап шығады. Содан соң кері тәртіпте барлығы не алғандықтарын және нені табыс еткендіктерін айтады. Қозғалыстарды қайталауға болмайды.

«Қозғалысты шеңбер бойынша жіберу»

Барлық қатысушылар шеңберге тұрып, сонымен бір уақытта, жаттықтырушының командасы бойынша қандай да бір қозғалысты (дене шынықтыру жаттығуын) көрсете бастайды. Оны төрт рет жасап, сол жақтағы көршісінің қозғалысын да төрт рет көрсетеді. Соған сәйкес, сол жақтағы көрші де басқа адамның қозғалысын жасап жатады. Сондықтан, бір қозғалысты қайталап болып, төрт реттен кейін келесі қозғалысты қайталау қажет болады. Осылайша әрқайсысына оның өзінің қозғалысы қайтып келгенше жалғасады. Қарқынды жылдамдатуға болады.

«Ұшады – ұшпайды»

Барлығы шеңберге тұрады. Жаттықтырушы нұсқаулық береді: «Мен әр түрлі заттарды не жануарларды атаймын. Егер мен ұшатын әлденені, мысалы, ұшақты немесе торғайды атасам,

сендер қолдарыңды көтерулерің, ал егер ұшпайтын болса, көтермеулерің қажет». Қандай да бір уақыт өткеннен кейін, қателескендерді ойыннан шығарып, жеңімпазға дейін ойнауға болады.

«Ергежейлілер мен алыптар»

Барлығы шеңберге тұрады. Жаттықтырушы нұсқаулық береді: *«Мен не «ергежейлілер», не «алыптар» деген екі сөздің бірін айтамын. Егер «ергежейлілер» десем, сендер барлығың жүрелеп отыруларың, ал егер «алыптар» десем, тұруларың керек».*

Жаттықтырушы әдейі дұрыс емес командалар беруі мүмкін, мысалы: *«Кастрюльдер! Пималар! Қақпалар!»* және т.б. Қандай да бір уақыт өткеннен кейін, қателескендерді ойыннан шығарып, жеңімпазға дейін ойнауға болады.

«Тыйым салынған жеміс»

Бөлменің ортасына орындық қойылады. Бүкіл топ орындықтың кез келген жағынан тұрады. Ортадағы орындық тыйым салынған жемісті білдіреді. Әрбір қатысушы кезекпен орындыққа жақындап, онымен тыйым салынған жеміс ретінде не істейтіндігін пантомимамен көрсетуі тиіс.

«Саусақтармен гомеостат (саусақтарды тастау)»

Барлығы шеңберде отырады және жаттықтырушының командасы бойынша қандай да бір саусақтар санын тастайды. Тастау есеппен жүзеге асырылады (бір, екі, үш, төрт...). Топтың міндеті – келісіп алмастан, бірдей саусақтар санын тастау.

«Сап»

Барлығы бір сапқа тұрады. Жаттықтырушы барлығын әр түрлі жаққа қаратып, санай бастайды. Әрбір санаған сайын бәрі 90 немесе 180 градусқа кез келген жаққа бұрылыс жасайды. Топтың міндеті – келісіп алмастан, бір жаққа қарап тұру. Есеп 120-ға да

және т.б. жетуі мүмкін. Бұл жаттығу топтағы ұйымшылдықты күшейтуге көмектеседі.

«Бүршіктер, түйнектер, жаңғақтар»

Барлық қатысушылар үштіктерге бөлінеді. Біреуі – бүршік, екіншісі – түйнек, үшіншісі жаңғақ аталады. Жүргізуші, үштіктердің арасында тұрып, үшеуінің бірін дауыстап атайды, мысалы, *«Бүршік»*. Бүршік аталған ойыншылардың бәрі орындарымен алмасулары тиіс, ал жүргізуші кез келген босаған орынға тұруға тырысады. Егер оған оның сәті түссе, орынсыз қалған ойыншы жүргізуші болады.

Егер жүргізуші: *«Түйнектер!»* - десе, үштіктегі түйнектер болып табылатындар орындарымен алмасады. Егер: *«Жаңғақтар!»* - десе, *«жаңғақтар»* орындарымен алмасады. Ойын меңгерілгенде, жүргізуші үштіктердегі екі ойыншыны шақыра алады, мысалы: *«Бүршіктер! Жаңғақтар!»* Шақырылғандар сондай-ақ орындарымен алмасулары тиіс. *«Себет»*, - деп те айтуға болады. Онда үштіктердегі барлық ойыншылар басқа үштіктердегі ойыншылармен орын алмасулары тиіс.

Шақырылғандарға қандай да бір басқа үштікке жүгіріп өтпей, орындарында қалуға болмайды. Ондай ойыншы жүргізуші болады.

«Бос орын»

Барлығы шеңберге тұрады. Жүргізуші таңдалады да, ол шеңбер жағалай жүгіріп (сыртқы жағынан), ойыншылардың біріне қолының ұшын тигізеді. Осыдан кейін ол шеңберді жағалай кері жаққа жүгіреді, ал жарысқа шақырылған адам оған қарама-қарсы ұмтылады. Кездескен кезде, олар бір-бірінің қолдарын алып, бір-бірімен амандасулары тиіс. Осыдан кейін, жүгірулерін жалғастыра отырып, олар шеңбердегі бос орынды алуға ұмтылады. Кім екінші болып жүгіріп келсе – жүргізуші болып қалады.

«Мен ең сұлумын»

Бұл сергіту жаттығуы үшін екі жеңсіз көйлек (немесе алжапқыш) және екі үшкіл орамал қажет. Қатысушылар екі командаға бөлінеді. Әрқайсысы мәреде бір-біріне шүйделерін

беріп, сап түзеп тұрады. Командалардың алдында 8-10 метр қашықтықта орындықтар қойылады, оларға бір жеңсіз көйлек пен үшкіл орамалдан қойылады. Жаттықтырушының белгісі бойынша команданың бірінші қатысушысы орындыққа жүгіріп келіп, жеңсіз көйлекті киеді де, үшкіл орамалды басына тағып, дауыстап: *«Мен ең сұлумын»*, - деп айтады. Содан соң жеңсіз көйлек пен үшкіл орамалды шешеді де, оларды орындыққа қойып, мәре сызығына қайтып оралады. Оның соңынан келесі қатысушы дәл соны жасайды.

«Кішкене көпір-диагностик»

Еденге бормен ені 5 см және ұзындығы 3 м *«тақта»* салынады (егер болса, нағыз тақтаны қоюға болады). Топ екі бөлікке бөлінеді. Бірінші жұп – бірінші топтан бір қатысушы, екінші топтан бір қатысушы – тақтаның қарама-қарсы жақтарына тұрады да, бір-біріне қарсы жүреді. Олардың міндеті – тақтадан түспестен және артқа жылжымастан, бір-бірінің жанынан өтіп кету. Содан соң екінші жұп және осылай аяғына дейін.

Бұл сергіту жаттығуын топ *«қызған»* екінші және одан кейінгі күндері жасаған дұрыс.

«Күлдіру»

Барлығы шеңберге тұрады да, байсалды дене қалпында қалшып қалады. Жүргізуші шеңберде жүріп, тұрғандарды қалай болғанда да (бет-аузын тыржындатып, дене қимылдарымен және т.б.) күлдіруге тырысады. Тек адамды қозғауға және қытықтауға болмайды. Күліп қойған адам өзі жүргізеді. Бұл сергіту жаттығуының нұсқасы – күліп қойған адамдар жүргізушіге қосылады да, қалғандарының *«сиқырларын жояды»*.

«Күлдіру – 2»

Барлығы шеңберге тұрады. Жүргізуші өзінің көршісін, мысалы, мұрнынан ұстап алады. Қалғандарының бәрі шеңбер бойынша дәл осыны кезекпен жасап шығулары тиіс. Шеңбер тұйықталғанда, жүргізуші қайтадан көршісін енді құлағынан, шашынан, тізесінен және т.б. ұстап алады. Барлық

қатысушылардың міндеті – күліп қоймау. Күліп қойғандар ойыннан шығады. Ойын бір жеңімпаз қалғанға дейін жалғасады.

«Кім кімнен шапалақтау/жер тебу жағынан озады?»

Топ екі бөлікке бөлінеді. Барлығы бір мезгілде жер тебе немесе шапалақтай бастайды. Қаттырақ шапалақтаған немесе жер тепкілеген адам жеңіп шығады.

«Әңгіме құрастыру»

Барлығы шеңберде отырады. Бірінші қатысушы бір сөйлем айтады. Келесі қатысушы алдыңғы сөйлемді қайталап, өзінің сөйлемін қосады. Әңгіменің тақырыбын беруге болады (*«Детектив»*, *«Адами жақындық»*, *«Өзін-өзі реттеу»* және т.б.).

Бұл сергіту жаттығуын доппен өткізуге болады. Бірінші адам бірінші сөйлемді айтып, біреуге допты лақтырады; допты қағып алған адам алдыңғы сөйлемді қайталайды да, өз сөйлемін қосып, допты ары қарай лақтырады.

«Шеңбер бойынша сурет салу»

Барлығы шеңберде отырады. Әрбір қатысушыда таза қағаз парағы мен қалам. Бір минуттың ішінде барлығы өз парақтарына әлдененің суретін салады. Ары қарай өз парақтарын оң жақтарындағы көршілеріне береді. Бір минуттың ішінде суретті жалғастырып, тағы да оң жақтағы көршісіне береді. Ойын парақ өз иесіне қайтып оралғанша жүреді.

«Баржа»

Доппен жүргізілетін ойын. Барлығы шеңберге тұрады. Қолында добы бар қатысушы ойынды: *«Бізге баржа жүзіп келеді және ... алып келеді»*, - сөздерімен бастайды. Қандай да бір нақты әріпке басталатын затты атау (мысалы, *«б»*) және допты шеңбердегі біреуге лақтыру қажет. Осылайша, әрқайсысы шеңбер бойынша сөз орамын қайталап, *«б»* әрпіне басталатын өз сөзін айтады да, допты лақтырады.

Допсыз да ойнауға болады. Онда сөз орамын және затты шеңбер бойынша айтады.

«Доппен бірге қошемет, тілек, сұрақ»

Барлығы шеңберде отырады немесе түрегеп тұрады. Бастаған адам қандай да бір қошеметті, тілекті айтады немесе қатысушылардың нақты біреуіне сұрақ қояды да, оған доп лақтырады. Допты ұстап алған адам да біреуге допты лақтырып, сонымен бір уақытта қошемет немесе тілек айтуы тиіс. Егер сұрақ қойылса, алдымен сұраққа жауап беріп, содан соң өз сұрағыңды қойып, кімге сұрақ қойсаң, сол адамға доп лақтыру керек. Допты әлі қатыспаған адамға ғана лақтыруға болады.

«Шеңберден шығу»

Топ қаққа бөлінеді. Әрбір шағын топтан бір ерікті таңдалады. Екеуі де есік сыртына шығады. Қалғандары қолдарынан ұстасып, екі жеке шеңбер құрып тұрады. Оларға мынадай нұсқаулық беріледі: *«Қазір әрбір шеңбердің ортасына басқа шеңберден қатысушы келіп тұрады. Оның міндеті – кез келген тәсілдермен, тек сөз айтпастан шеңберден шығу. Сендердің міндеттерің – тек жақсы, сыпайы түрде өтінген жағдайда ғана шығару».*

Есік сыртындағыларға арналған нұсқаулық: «Қазір сендер кіресіңдер де, сендердің командаларың әрқайсысы өз шеңберінде тұрғандарын көресіңдер. Сендер басқа команданың шеңберінің ортасына барып тұруларың керек. Сендердің міндеттерің – кез келген тәсілмен шеңберден шығып, өз шеңберлеріңе қайтып оралу, бірақ бірде-бір сөз айтпау қажет».

Мәнісі: өз шеңберіне өткізулерін дене қимылдарымен өтіну.

«Соқыр мен жетектеуші»

Барлығы жұп құрып тұрады. Егер қатысушылардың саны тақ болса, біреуі ойнамайды немесе жаттықтырушымен жұп құрады. Жұптарда кім бірінші, кім екінші болатындығын келіседі. Екінші нөмір көздерін жұмады. Біріншісі серіктесін жаттықтырушы жүрген жаққа алып жүреді. Сөйлесуге болмайды. Жұптардағы

ықпалдастық тек қолдар арқылы ғана. Соңында кедергі жасауға болады – жаттықтырушы өз серіктесімен бірге есіктің ойығын қолдарымен жауып тастайды. Талқылауда бірнеше сұрақ қоюға болады: сендерді қалай алып жүрді? кедергіден қалай өттіңдер? әлдене туралы өтініш білдіргілерің келген жоқ па?

«Екеулеп сурет салу»

Барлығы жұп құрып, бір-біріне жақын отырады. Екі адамға бір парақ қағаз пен бір қалам беріледі. Жаттықтырушы үнсіз, 10 секундтың ішінде әрқайсысы қандай сурет салатындығын ойлап табуларын өтінеді. Содан соң, бір мезгілде, бір қаламды ұстап, екеуі жұппен өз суреттерін салады. Соңында, өзара келіспестен, не шықса, соның астына оның атауын жазады (атауды бір мезгілде жазу керек). Талқылау кезінде суреттер жерге, шеңбер құрып қойылады.

«Ергежейлілер мен алыптар»

Топ екі бөлікке бөлінеді. Біреулері *«алыптар»*, екіншілері *«ергежейлілер»* болады. *«Ергежейлілердің»* бойлары – 10 сантиметр, ал *«алыптардың»* бойлары – 3 метр. Топтарға мынадай нұсқаулық беріледі: *«Қазір сендер әрбір топтың ішінде, сендердің ойларыңша, қазір біз отырған бөлменің кеңістігі «алыптар» мен «ергежейлілердің» ортасында қалай бөлінуі керектігі туралы келісулерің тиіс. Сондай-ақ бұл туралы басқа топпен қалай келісетіндіктеріңді ойластыруларың керек, өйткені, бес минуттан кейін сендерде келіссөздер басталады».*

Мәнісі: әлденені не үшін бөлу керек?

«Самокат-ұшақ»

Жұппен жүргізілетін жарыс. Не *«ұшақ»*, не *«самокат»* деген екі сөзді ғана айтуға болады. Екі қатысушы да бір мезгілде айтады. Бір адам келістіруге, екінші адам келістірмеуге жұмыс істейді. Сөздердің бірін бір мезгілде айта отырып, ұпайлар ойнатылады. Әр жолы жеңіп шыққан адамға ұпай беріледі. Яғни, егер сөздер сәйкес келсе, келістіруге жұмыс істейтін адамға бір ұпай, және керісінше. Ойын он бір ұпайға дейін жүреді. Содан соң рольдерімен алмасу

немесе олимпиада жүйесі бойынша жарыс ұйымдастыру қажет (жұптардағы жеңіп шыққан адамдар өзара жарысады және осылай соңғы жеңімпазға дейін).

«3 санына секіріп түсу»

Шеңберде тұрып, топ 1-ден ... дейін санайды. Әрқайсысы кезекпен артуы бойынша кезекті санды атайды. 3 кіретін, немесе 3-ке бөлінетін санның орнына секіріп түсу қажет. Қандай да бір уақыт өткеннен кейін, қателескендерді ойыннан шығаруға болады. Осылайша жеңімпазға дейін жалғасады.

«Құрметті қонақ»

Ерік білдірген қатысушы шеңбердің ортасындағы орындыққа отырады – бұл «құрметті қонақ». Әрбір қатысушы онымен ауызша емес түрде амандасуы тиіс. Қалғандарын екі шағын топқа бөлуге болады, сонда амандасулар кезекпен бірінші және екінші шағын топтардан келіп түседі.

«Өмірлік бөгет»

«Тыйым салынған жеміс» ойынына ұқсас. Бөлменің ортасына орындық қойылады. Бүкіл топ орындықтың кез келген жағынан тұрады. Ортадағы орындық «өмірлік бөгетті» білдіреді. Әрбір қатысушы кезекпен орындыққа жақындап келіп, онымен не істейтіндігін және оны қалай еңсеретіндігін пантомимамен көрсетуі тиіс.

«Шыбын»

Барлығы шеңберде отырады. Жаттықтырушы нұсқаулық береді: «Қазір біз тоғыз тордан тұратын (3x3), қиялдағы шаршы бойынша «шыбынды» қуалаймыз. Алдымен ол ортасында болады. Бір торға жылжытуға болады (оңға, солға, жоғары, төмен). Шаршыдан тыс шығуға болмайды. «Шыбынды» үш минут бойы ұстап тұру қажет. Екі нұсқа – көз алдындағы үлгісімен және үлгісіз. Жүрістер кезекпен шеңбер бойынша жасалады».

«Пианино»

Барлығы бір-біріне барынша жақын, шеңбер жағалай отырады. Оң қолдарын оң жақтарындағы көршілерінің тізесіне, ал сол қолдарын сол жақтарындағы көршілерінің тізесіне қояды. Шеңбер бойынша кезекпен, гамманың ойнатылуын бейнелей отырып, шапалақтау қажет. Бірінші күні ойнаудың қажеті жоқ.

«Шабадан»

Ойынның әр түрлі көптеген нұсқалары бар. Бұл жерде мына нұсқа ұсынылады. Әр жолы қатысушылардың бірі, кезекпен, есік сыртына шығады. Оған «бір шабадан» қасиет жинау қажет. Топтың қалған қатысушылары оның «шабаданына» қандай қасиеттерді салатынын шешеді (әрбір қатысушы екі-екіден: біреуі – оған көмектесетін, екіншісі – кедергі келтіретін). Жаттықтырушы, өз кезегінде, қандай да бір өте жаман қасиеттердің болмауын қадағалап, жеңілірек баламалы нұсқасын ұсынып, оларды жұмсақ түрде түзетіп отырады. Жаттықтырушы да қатыса алады, ол есік сыртына соңғы болып шығады. Бұл ойынмен тренингті аяқтаған жақсы.

«Есімдер жазылған конверттер»

Тренингтің аяқталуына бір күн қалғанда жаттықтырушы бір жерге (үстелге, терезенің алдына және т.б.) қатысушылардың аттары жазылған конверттерді қояды. Әрбір қатысушы қалғандарына (міндетті түрде әрқайсысына) тілектер жазады да, конверттерге салады. Жаттықтырушы конверттердегі тілектердің саны қатысушылардың санымен сәйкес келуін тексереді де, содан соң оларды желімдеп, кімге арналса, соған табыс етеді.

«Атомдар мен молекулалар»

Барлығы шеңберге тұрады. Жаттықтырушы нұсқаулық береді: «Шеңберде тұрған орындықтар ыдыстың қабырғаларын білдіреді. Шеңбер ішіндегі барлық қатысушылар – «атомдар». Ал «атомдар» үнемі қозғалып, бір-бірімен соғылысады да, молекулаларға бірігеді. «Атомдар» температураға байланысты

бұл ойынды әлдеқайда серпінді және белсенді етеді. Екіншіден, тапсырманы жылдамырақ орындауға тырысып, қатысушылар көбірек қате жібереді. Ал бұл – ойын талдауына арналған материал. Үшіншіден, бұл оқып-үйрену мезеті – қатысушылар уақытқа көңіл бөледі, ал бұл кез келген іс-әрекеттегі маңызды ресурс, осылайша, жанама түрде қатысушылар, уақытқа дәлірек бағдарлана отырып, өз іс-әрекеттерін жоспарлауға үйренеді.

Тағы да қоңырауы бар таймерлер бар ма, оларды пайдалану мүмкін бе?

Бір жағынан – иә. Бірақ, екінші жағынан, тапсырмаға 10 минут беріліп, алты минутта жасап шығатыны болады. Немесе 10 минут уақыт өтіп кетіп, бірақ қатысушылардың істі талқылап, беріліп кеткендіктері соншалық, оларды үзуге болмайтыны да болады. Кейбір жағдайларда уақытқа емес, ал топтық пікірталасқа, белсенділік деңгейіне және нәтижеге бағдарлану қажет. Егер адамдарға қызық болса, мен оларға көбірек уақыт беремін. Айталық, «*Орал тауларындағы апатты*» 15 минут, сондай-ақ бес минут та талқылауға болады, ал кейде бір сағат та жетпейді. Мұндай да болуы мүмкін.

Негізі, тапсырмаға үш минут беріледі деп айтқан күнде де, бұл тек үш минут болатындығын білдірмейді, кейде алты-жеті минут та кетеді. Мысалы, біреуі суретті тезірек салып шықса, топтың басым бөлігі әлі сурет салып жатады. Ондай жағдайда мен күтемін, өйткені, суреттерде ұсақ-түйектер көбірек болғанда және т.с.с. қызықтырақ болады.

Кейде жаттықтырушыға, топтың өтініші бойынша немесе өз ынтасымен, қандай да бір жағдайда өзін қалай дұрыс ұстау керектігін, яғни, дұрыс мінез-құлықты өзінің көрсетуіне болады ма?

Ешқашан мұндай ештеңе істеуге болмайды. Әрқашан қате жіберу қаупі болады. Және ондай жағдайда, біріншіден, жаттықтырушының беделі күрт төмендейді. Ал екіншіден, тіпті жаттықтырушы қажет болғандай жасай алмаса да, топқа әлденені дәлелдеу енді мүмкін болмайды.

Бірақ тіпті жаттықтырушы бәрін жақсы істесе де, мұны жаттықтырушы істеген болып шығады. Ал тренингтік топта

жаттықтырушы емес, топ жаттығады ғой. Ендеше, «*көрпені өзіңе қарай тартудың*» қажеті не?

Жаттықтырушының өзінің, мысалы, «*Мафия*» немесе «*Қолтырауын*» сияқты көңілді ойындарды ойнағысы келетіні болады. Ойын қызығына беріліп кетіп, қатысушы сияқты ойнауы мүмкін. Ал жаттықтырушы топты алып жүруі және үнемі жағдайды қадағалап отыруы тиіс.

Әрине, жаттықтырушының қатысуы топ үшін қажет болатын жағдайлар да болады. Мысалы, жұппен жұмыс істеу кезінде біреуі, оны тым жақсы білетіндіктен, өзінің әріптесімен жұмыс істей алмайтындығын айтады. Ондай жағдайда жаттықтырушының қатысу нұсқасы ықтимал. Немесе қысылтаяң нұсқаны – қиын клиентті ойнап көрсету қажеттілігі туындайды. Көбінесе қатысушылардың өздері мұндай клиентті ойнай алмайды. Ол кезде бұл рольді жаттықтырушы ойнайды. Бірақ тек анық қажеттілік бар болып, жаттықтырушы топ үшін бұл ең жақсы нұсқа деп шешкенде, себебі, оның ойынша, топ қатысушыларының біреуі де бұл жағдайды дұрыс көрсете алмайтын болғанда ғана.

Жаттықтырушы өзі үйрететін нәрсенің бәрін қаншалықты меңгеруі тиіс?

Жаттықтырушы үйрете білуі тиіс. Үйрете білу және өзің жасай білу дегеніміз – әр түрлі нәрселер. Құтқарушы болу үшін, өзің суға бата білудің қажеті жоқ. Құтқара білу қажет.

Тренинг дегеніміз – әрқашан жаттықтырушының жаттықтырушы ретінде дамыту үшін себеп. Жаттықтырушы топтан оны қалай алып жүру керектігін үйренеді. Қатысушы болуды емес, топты қалай алып жүруді. Бұл үнемі жүзеге асып отырады, өйткені, әрбір топ – әрқашан жаңа.

Жаттықтырушының конспект қолдануына және тренингте жазбалар жүргізуіне болады ма?

Барлығы да болады. Көптеген жаттықтырушылар осылай жұмыс істейді және, оның үстіне, бұны дұрыс деп санайды. Бірақ мен, жазбаларды пайдалана отырып немесе әлденені – аттарды немесе қандай да бір сөздерді жазып ала отырып, жаттықтырушы ұпай жоғалтады деп ойлаймын. Негізі, жаттықтырушы топта тым болмаса үш-төрт ұпай жинауы тиіс, ал бұл үшін мүмкіндік көп емес. Олардың бірі – «*тап-таза*» – әлденеге қараусыз,

шпаргалкасыз, тағы да бірдеңесіз жұмыс істеуге әрекеттену. Әрине, сіздің үстеліңізде қандай да бір қағаздар жатуы мүмкін. Және сіз топқа тапсырма бергенде, өзіңіз осы уақытта әлденені қарап немесе оларға әлденені белгілеп ала аласыз. Бірақ топта үнемі қағаз парақтарымен отыру менің өз басыма ұнамайды. Біріншіден, бәрі жаттықтырушының есте сақтау қабілеті аса жақсы емес екендігін көреді. Екіншіден, топ: *«Ол не жазып алып жатыр екен? Балкім, біз туралы әлдене жазып жатқан болар»*, - деп ойлап қалуы мүмкін. Мұндай жағдай қатысушыларды ширықтырады. Сондықтан мен мұны артық деп санаймын. Бұдан басқа, жазбаларсыз жұмыс істеу сізді қандай да бір әзірленімдерден босатады да, сіз топтағы жағдайға көбірек бағдарланасыз және шынында да әлдеқайда кәсібилене түсесіз.

Көбінесе тренинг қатысушылары өздерінің қандай да бір жағдайда дұрыс ойнағанын, немесе дұрыс ойнамағанын жаттықтырушының қалай бағалайтындығын білгілері келеді. Көбі бірден кері байланыс болуын өтінеді. Жаттықтырушы не деп жауап беруі тиіс?

Жағдайға байланысты, бірақ ешқашан баға бермеуі тиіс. Қатысушының қандай да бір жағымсыз рольді жақсы ойнағандығы соншалық, топ эмоциялармен отырып, оған артық, жағымсыз әлдене айта бастайтыны болады. Ондай жағдайда адамды қорғау қажет. Егер ол өзінің ролін жақсы ойнаса, бұл оның шын мәнінде сондай екендігін білдірмейтіндігін айтуға болады. Актерлерді мысалға келтіруге болады. Ал талқылау кезінде біз нақты адамды емес, ал жаттықтырушы одан ойнап беруін сұраған рольді талқылайтындығымызды қосып айтуға болады. Егер ол бұдан жаман ойнаса, талқылау осындай қызықты болмас еді деп айтуға болады.

Егер сізге адамды қолдау қажет болып көрінсе, *«Біз мұның қалай қиын болуы мүмкін екендігін көрдік. Жарайсың, сондай жақсы ойнадың, өйткені, енді, кез келген осыған ұқсас жағдайға ұшырағанда, сен өзіңді жайлырақ сезінетін боласың. Нәтиже деген осы»*, - деп айтуға болады.

Күннің немесе бүкіл тренингтің соңында топқа: *«Қиын жағдайларға, айтарлықтай күрделі тапсырмаларға қарамастан, сендер бүгін өте жақсы ойнадыңдар. Бұл барлығына арналған*

тапсырма болатын, және сендер оны жақсы орындап шықтыңдар», - деп айтуға болады.

Тренингтен кейін қатысушылар психолог ретінде жаттықтырушының жеке өз бастары туралы пікірін білгісі келгенде, жаттықтырушы не айтуы тиіс?

Өз басым мен ешқашан ештеңе айтпаймын. Біріншіден, мен тренингтің ешқандай баға беруді, оның үстіне, психолог ретінде баға беруді ұйғармайтын, жай ғана оқып-үйрену түрі екендігін түсіндіремін. Екіншіден, адам менің сөзімді дұрыс түсінбеуі мүмкін, және енді өмір бойы өзінің аталмыш кемшілігімен күресетін болады. Үшіншіден, ол туралы мен не ойласам да, бұл тек жағдай бойынша пікір болады, ал адамды жалпы алғанда тренингтің үш күнінде бағалау мүмкін емес. Әрі, жаттықтырушының бұған уақыты да жоқ.

Топта қатысушылардың ұлттарымен байланысты проблемалар болады ма? Әр түрлі ұлттың адамдары бар топта жұмыс істеудің қандай да бір өзіне тән ерекшелігі болады ма?

Мен үшін айырмашылық ұлттар неғұрлым көбірек болған сайын, қиынырақ, бірақ, сонымен бір уақытта, топ үшін қызықтырақ та болатындығында.

Егер тренинг нақты бір ұйымда өткізілетін болса, онда бұл мәселе (егер ол мүлде болған болса) бұл деңгейде шешіліп қойған. Егер ол, қанша дегенмен, тренингте шығатын болса, жаттықтырушы жай ғана бұл мәселені алып тастауы мүмкін, өйткені, бұл – тренингке арналған тақырып емес. Бірақ қандай да бір нәрселер туралы сөйлесуге болады, мысалы, барлық адамдардың адамдар екендігі, әрбір адамның өз адами құқығы болатындығы, оның барлық ұлттарда, ұлыстарда, халықтарда, нәсілдерде және т.б. бірдей екендігі туралы. Және мұны талқылаудың тіпті қажеті жоқ.

Қағидат өте қарапайым: жаман ұлттар болмайды, жаман адамдар болады. Олар кез келген ұлтта болады. Біздің өз тарихымыздан және кез келген басқа тарихтан көптеген мысалдар келтіруге болады.

Егер топта тіл ақаулығы бар қатысушы болса, не істеу қажет?

Ең басында, ол үшін қолайлы жағдайлар жасап, оны сақтандырып қою қажет. Қалайша? Біріншіден, тренингтің басында кез келген рөлдік ойынға қатысу ықылас бойынша, яғни, ерік білдіру бойынша болатындығын айту қажет. Екіншіден, қайсыбір уақыт барлығының кезекпен емес, ал тек ықылас білдірушілердің ғана пікірлерін білдірулерін өтіруге болады.

Жалпы, тренингтің басында барлығына да оңайлатылған тәртіп қажет. Бұл күні адамдардың өздерін нашар сезінулері және өзін осылай сезінуіне қарай әлденені істей алмайтындығы да болады. Немесе, мысалы, алдыңғы ойында қандай да бір қатысушы тым ширықты да, оны осыдан кейін бірден тағы да бірденені істеуге мәжбүрлеудің қажеті жоқ. Яғни, жаттықтырушы үнемі жағдайды бағалап, әрбір қатысушыға олар үшін барынша жайлы және қауіпсіз жағдайларда жұмыс істеулеріне мүмкіндік беруі тиіс. Мүмкін, бір немесе екі сағаттан кейін адам өзін қауіпсізрек сезініп, қандай да бір ширығусыз шеңберде еркін сөйлей алатын болар.

Мақсат адамдарды қандай да бір жағдайларға «*қуып тығып*», олардың қаншалықты дәрменсіз бола алатындықтарын көрсетуде емес. Керісінше, тренинг барысында олардың бәрін барған сайын жақсырақ, жиірек істеулеріне, және олардың өз жұмыстарының нәтижелерін көруіне ұмтылу қажет.

Жаттықтырушымен дауласатын қатысушыларға қалай ашуланбай сөйлеуге болады?

Мұндай жағдайға дұрыс қарау қажет. Біріншіден, әрқашан екі адам дауласатындығын есте сақтау қажет. Және егер жаттықтырушы қатысушымен дауласпайтын болса, дау да болмайды. Екіншіден, жағдайды дұрыс қабылдау қажет: егер адам қарсылық білдірсе, демек, ол әлденеге мүдделі және, дөрекі түрде болса да, өз мүддесін жеткізуге тырысады. Ал егер адам мүдделі болса, бұл әрқашан жақсы. Ешқандай қызығушылық болмаған әлдеқайда жаман. Жаттықтырушының міндеті – қатысушыларға белсенді түрде көмектесу. Осы жағдайды шешу үшін аздап күш салу ғана қалды: қайсыбір жерде адаммен келісіп, осылай да, басқаша да болуы мүмкін екендігін көрсету және т.с.с. Ең бастысы, қатысушыны материал қызықтырады, жаттықтырушы қызықтырады, және ол белсенді түрде жұмыс істеуге дайын.

Мұндай қатысушының болғаны ашуландырмауы, керісінше, қуантуы тиіс. Ал адамды ештеңе қызықтырмаса, онда әлдеқайда қиынырақ болады, өйткені, алдымен оны қызықтыру, содан соң осы қызығушылықпен жұмыс істеу қажет.

Алға – мен жаттықтырушымын, және менің міндетім дауласу мен дәлелдеу емес, жаттықтыру деген мақсат қою керек. Егер қатысушы сіз сипаттаған жағдаймен анық келіспейтіндігін білдірсе, өмірде бәрі осылай еместігін айтса, сіз: «*Иә, әрине, бәрі басқаша да болуы мүмкін. Дәл қазір бізде осы тақырыпқа ойын болады, және сендер бізге өз нұсқаларыңды көрсете аласыңдар. Және бұл өте жақсы, бізде мінез-құлықтың әр түрлі тәсілдерін салыстыру мүмкіндігі болады, себебі, мінез-құлықтың бір дұрыс нұсқасы болмайды*», - дейсіз. Әрқашан сіздің қатысушыны сөзден ұстауға тырыспайтындығыңызды, барлық жаттықтырушылар үшін өш алмайтыныңызды, ал нәтиже үшін жұмыс істейтіндігіңізді өзіңіздің есіңізге салып отырыңыз. Сөзден ұстау – басқа тәсілдер іске аспағанда қолданылатын ақырғы шара.

Қатысушылар тренинг уақытына өздеріне бүркеншік ат ойлап таба алады ма?

Тренингтер туралы әдебиетте мұндай нұсқалар кездеседі. Кейде жаттықтырушы топта қайталанатын аттар болмауы тиіс ережені енгізеді. Мысалы: екі Ольга бар, онда біреуі, айталық, Ольга, ал екіншісі Оленька болсын – және оларды тек осылай атау керек. Өз басым мұны дұрыс емес деп санаймын. Біріншіден, мен бір Ольгаға қарап сөйлегенде, «*Ольга*», - деп, сонымен бір уақытта оны нұсқап көрсете аламын. Екінші Ольгаға қарап сөйлегенде, оған бұрылып қарап, атын атаймын. Және ешкім де оларды шатастырып алмайды. Ал екіншіден, біреуін тек Ольга деп, екіншісін тек Оленька деп атаса, онда аты жалған атқа, қандай да бір адамның жай ғана белгіленуіне айналады. Мен атты ауыстыруға болмайды деп санаймын, себебі, өмірде біз қандай да бір ойды, көңіл-күйді баса көрсету немесе адамға да, жағдайға да қалай қарайтындығымызды көрсету үшін көбінесе адамды әр түрлі атаймыз, мысалы, Сергей немесе Сережа. Яғни, егер біз аттарды қатаң бекітетін болсақ, осылайша осы механизмдерді пайдалана алмаймыз және осы арқылы қарым-қатынасымыздың ажарын кетіреміз.

Ал адам өзіне бүркеншік ат ойлап тапқанда, бұл тіпті жаман. Мәселе тренингте адамның өз атынан сөйлейтіндігінде. Және ол өз атын айтып танысқанда, сол арқылы өзіне өз мінез-құлқы, сөздері, қылықтары үшін жауапкершілік алады. Ал өзіне бүркеншік ат алса, ол бұл жауапкершілікті кемітеді. Ал тренинг адамдарды үлкен жауапкершілік сезіміне де үйретуге арналған.

Мысалы, менде топта өзінің өмір бойы осы туралы армандағанын айтып, Джек болуды шешкен адам болды. Ол өзін топта да Джек сияқты ұстады. Басқаларымен салыстырғанда, оны сабасына түсіру де әлдеқайда қиынырақ болды. Ол өзі «Джектің» мінез-құлқы үшін жауап берген жоқ, ол үшін топтағының бәрі ойын болды. Әрине, егер психотерапевт қандай да бір үдеріске бұның көмегі тиеді деп санаса, терапевтік топтарда бұл пайдаланылуы мүмкін, бірақ ЭПТ үшін бүркеншік аттардан ешқандай пайда жоқ.

Бір-бірлеріне аттарыңды атап және «сен» деп сөйлесетін болып келіскеннен кейін қандай да бір уақыт өткен соң немесе бірден біреуді бәрі бір аты мен әкесінің атын қосып атайтын болса, не істеу қажет?

Негізі, өзгерту аса қиын болатын жағдайлар болады. Адамның ұйымдағы мәртебесінің биік екендігі соншалық, келісілсе де, ешкім оған «сен» деп айтуға көше алмайтыны болады. Әрине, қандай да бір уақыт түзетуге болады. Бірақ біз тренингте қолданатын кез келген әрекет нәтижемен өлшемдес болуы тиіс. Осы жағдайдағы нәтиже біз жұмсайтын күш-жігер мен уақыттың орнын толтырмайды. Мұның қажеті қанша? Кез келген ережеде ерекшеліктер болады. Екінші реттен кейін түзетудің қажеті жоқ, не болса, сол болады. Негізі, аты мен әкесінің атын қосып айту дегеніміз не? Бұл арақашықтық көрсеткіші. Және бәрі бір-бірімен аттарын атап, «сен» деп сөйлессе, бұл арақашықтықты қысқартады. Бас кезінде керісінше келісілгеніне қарамастан, топтағы бір немесе екі адамды аты мен әкесінің атын қосып атаса, бұнда тұрған ештеңе жоқ. Ең бастысы, қатысушы өзінің атын атауға келісетіндігін айтты, осы арқылы арақашықтық қысқара түсті. Және егер тренинг барысында қайтадан оны аты мен әкесінің атын қосып атаса, әрине, арақашықтық сәл артады, бірақ ол бәрі бір тренинг басталғанға дейінгіден азырақ болады. Сондықтан арақашықтықты қысқартудың қандай да бір әсеріне біз қол жеткіздік – бұл да жақсы. Тренинг осының ғана негізінде құрылмайды. Топ

жұмысының тиімділігін арттырудың басқа механизмдерін қолдану қажет. Бұдан басқа, қатысушылардың өздері үшін осы адаммен қандай да бір арақашықтықтың сақталуы жақсы болуы мүмкін. Бұл ұйымның өзі үшін де жақсы болуы мүмкін, өйткені нәтижесінде, бәлкім, тренинг нақты бір бастықтың беделін нығайтуды қамтамасыз ететін болар. Неге олай болмасқа, өйткені тренинг тренинг үшін ғана емес, ал жалпы ұйымдастыру үшін өткізіледі ғой.

«Аквариум» нұсқасында топ толығымен ауысады ма немесе оларды жартылай ауыстыруға болады ма?

Әдетте бүкіл топ толық құрамында орын алмастырады. «Аквариум» нұсқасындағы жұмыс жай да өте күрделі. Ал егер қатысушыларды жартылай ауыстыратын болсақ, жаттықтырушыға жұмыс істеу одан да күрделірек болады. Әрине, барлық нұсқалар қолданылуы мүмкін, бірақ неғұрлым шиеленіскен болған сайын, соғұрлым күрделірек болады. Топтың өзі үшін де бұл күрделірек, өйткені, топтың өзінде үнемі адамдардың ауысып отыратыны топтық динамиканы тежейтін болады.

Ал жаттықтырушы қайда отырады – ішкі шеңберде ме, сыртқы шеңберде ме?

Әрине, жаттықтырушы ішкі шеңберде отырады және тек ішкі шеңбермен жұмыс жасайды. Әдетте сыртқы шеңбердің қатысушыларына ішкі шеңбердің жұмыс барысына араласуға рұқсат етілмейді.

Ал егер күнді екі бөлікке бөліп: бір топпен жұмыс істеп, қалғандары қыдыра тұрса, ал содан соң керісінше болса ше?

Онда әрбір топ екі есе аз жұмыс істейтін болып шығады. Екі күндік бағдарламаны бір күнге немесе бес күндік бағдарламаны екі күнге сыйғызу мүмкін емес. Әлденені алып тастауға тура келеді. Қатысушылар үшін де бұл қолайсыз. Бұл уақытта олар не істейді?

Оның үстіне, жаттықтырушы үшін бұл, «аквариум» нұсқасынан гөрі, үлкен жүктеме. Оның түске дейін бірінші топта, содан соң екінші топта не болғанының бәрін есінде сақтауы тиіс. Екі топтағы тренингтің жалғасын ойластыруына тура келеді. Ал екі топты қатар алып жүру әлдеқайда ауыр.

Сондай-ақ күндер бойынша бөлудің де қажеті жоқ: бірінші күні – бір топ, екінші күні – екінші топ. Бұл бір күндік тренинг болып шығады, ал адамдар екі күндік тренингке келді. Осылайша, «аквариум» жұмыстың ең тиімді нұсқасы болуы мүмкін, бірақ, әрине, қандай да бір өзге жағдайларда басқа нұсқалар да ықтимал.

Егер біз қатысушылар үшін оңайлатылған тәртіп туралы айтатын болсақ, енжар қатысушыларды қалай қозғалтуға болады?

Ешкімді арнайы қозғалтудың қажеті жоқ. Не үшін? Бірде-бір тренингте осындай (енжар) қатысушыларды көріп, оларды белсенді үдеріске жасанды түрде тарту міндеті қойылмайды. Біріншіден, егер қалған қатысушылар сіздің біреуді арнайы белсендіруге тырысып жатқаныңызды байқаса, бұл міндетті түрде көрінеді, және ондай жағдайда адам одан әрі «тұйықтала түседі».

Екіншіден, барлық адамдардың қабілеттіліктері әр түрлі: біреу жылдамырақ, енді біреу сәл баяуырақ істейді. Бәлкім, бұл адам осылай – осындай қарқында және енжар тыңдаушы түрінде жұмыс істейтін шығар. Бірақ ол өзінікін алады. Оның үстіне, тренингте әрқашан барлығы қатысатын ойындар мен жаттығулар бар болады. Осылайша, енжар қатысушыда да белсенді түрде жұмыс істеуге мүмкіндік болады. Тіпті осындай бірлескен ойыннан кейін оның мінез-құлқы өзгеруі де мүмкін, себебі, оның ширығуы қайта бастайды да, ол босаңсып, ойнаудың сондай қорқынышты емес екендігін түсініп, ары қарай өзін әлдеқайда белсендірек ұстайтын болады.

Үшіншіден, ол қарсылық білдіре бастайтын қарсы әрекет жағдайына түсуге болады. Бұның керегі қанша?

Төртіншіден, егер сіз оны әйтеуір «қозғалтып», ал ол өзінің жеке проблемалары туралы айта бастаса, орынсыз жағдай болып шығуы мүмкін. Және сіз: «*Кешір, бізде басқа тақырып және т.б.*», - деуге мәжбүр боласыз. Онда не үшін адамды қозғадық деген сұрақ туындайды.

Және бесіншіден, адамның өзі қаламаса, оны ештеңеге үйретуге, және егер өзі қаламаса, ештеңені өзгертуге болмайды.

Яғни, ондай адамдарды біз жылдамдатпаймыз ғой?

Біз жекелеген адамды емес, ал бүкіл топты итермелейміз, оның құрамында жаңағы адам да бар. Адамның өзі өзін байқап

көргісі келетіндей жағдай жасаңыз. Егер қорықса, оған жағдайдың ол үшін толығымен қауіпсіз екендігін сезінуге және түсінуге мүмкіндік беру қажет. Немесе жағдайды ол бармауына болмайтындай етіп жасаңыз. Бірақ тек егер бұл нәтижені ақтайтын болса және егер бұл пайдалы болса.

Онда бұл адам тренингке дейін қандай болса, сондай болып қала береді ме?

Бұл олай емес. Ол, бәлкім, топтың қалған қатысушылары сияқты қатты ілгері жылжымаса да, бірақ топта болды және ол үшін мұның өз нәтижесі болады.

Яғни, біз жеке адамды емес, ал нақ сол бүкіл топты қарастырамыз ғой, бізді топ динамикасы қызықтырады ғой?

Шындығында – иә. Бірақ әрбір адам – одан ғимарат құрылатын кірпіш. Сондықтан әрбір адаммен біз оның ерекшеліктеріне қарай жұмыс істейміз, яғни, топқа және жеке адамға қажетті әсер етуді өлшемдестіруге қажет.

Мысалы, «Егер сіздер өздеріңіз байқап көрсеніздер, сіздердің өздеріңізге жақсы болады» деген сияқты, қолдайтын уәждемені пайдалануға болады ма?

Тренингтегі ғана емес, сонымен қатар, өмірдегі де барлық жұмыс сіздің мақсатыңызға негізделе отырып, құрылады деп айтқым келеді. Сіз өзіңіздің не істейтіндігіңізді және неліктен істейтіндігіңізді анық түсінуіңіз қажет. Сіздің кез келген әрекетіңіздің мақсаты қандай? Тренинг туралы айтатын болсақ, басқаша айтқанда, топқа сіздің келесі әрекетіңіз пайдалы болады ма деп сұрауға болады. Егер сіз берілген қатысушының қандай да бір ойынға қатысуын қажет деп тапсаңыз, нақты бір адамды тікелей емес, жанама түрде сендіріп және көндіріп көруіңізге болады.

Топ өздерінің бастықтары жаман, басшылығы жаман екендігін айта бастаған жағдайда жаттықтырушы не істеуі қажет? Бастықты қорғау қажет пе, әлде бәрін өз бетімен жіберген дұрыс па?

Көбінесе топ өзі кейбір тақырыптарды спонтанды түрде ұсынады. Ондай жағдайда жаттықтырушының міндеті осы талқылаудың немен аяқталатындығын алдын ала біліп, оны

Әдебиеттер тізімі:

- 1.Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. М.: Международная педагогическая академия, 1994.
2. Большаков В.Ю. Психотренинг: Социодинамика. Упражнения. Игры. СПб: Социально-психологический центр, 1996.
3. Вачков И.В. Введение в тренинговые технологии. Психологические сопровождениевыбора профессии / Под.ред.Л.М.Митиной. М.:1998
4. ВачковИ.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие.М, 2000 г.
5. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд. ЛГУ, 1985.
6. Завьялова Ж. В. Путь тренера. СПб.: Речь.2000
7. Захаров В.П. Практические рекомендации по ведению групп социально- психологического тренинга: методические указания. Л.: ЛГТУ, 1990.
8. Лойшен Ш. Психологический тренинг умений. Спб.: Питер, 2001
9. Лунева О.В., Хорошилова Е.А. Психология делового общения: учебное пособие. М., 1987 ж.
10. Макшанов С.И. Психология тренинга, СПб., 1997 г.
- 11 Петрусинский В.В. Игры, обучение, тренинг, досуг. М,1995.
12. Практикум по социально-психологическому тренингу/ Под. ред. Б.Д. Парыгина СПб.:2000 г.
13. Психогимнастика в тренинге/ Под.ред Н.Ю. Хрящевой.СПб.: Речь,2000.
14. Самоукина Н.В. Игры в школе и дома: психотехнические упражнения и коррекционные программы.М, 1995

Қосымшалар

ТРЕНИНГТЕР ӨТКІЗУГЕ АРНАЛҒАН МАТЕРИАЛДАР

1-қосымша.

АЙДАҒЫ АПАТ

Айдың үстінен ұшып өтіп бара жатып, сендердің ғарыш кемелерің апатқа ұшырады. Топтың барлық мүшелері аман-есен. Скафандрлары қалпында.

Сендер ай базасынан 320 шақырым жерде, Айдың жарықтандырылған жағындасындар.

Кемелің корпусында және апаттың орнында сендерге кестеде көрсетілген заттарды табудың сәті түсті.

Сендердің міндеттерің: көрсетілген заттарды «Мен» бағанасында жіктеп шығу, яғни, оларды қалыптасқан жағдайдағы маңыздылық дәрежесіне қарай орналастыру.

		Мен	Топ	Сарапшы	Мен – Сарапшы	Топ – Сарапшы
1	Бір қорап сіріңке					
2	Тағамдық концентрат					
3	Нейлон арқан					
4	Парашюттің жібек матасы					
5	Жылжымалы күн пеші					
6	Тапаншалар (2 дана)					
7	Бір пакет құрғақ сүт					
8	Оттек баллондары (45 килограмнан 2 дана)					
9	Жұлдызды карта					
1	СО ₂ үрленетін					

0	құтқару салы					
1	Магнитті компас					
1	Су (20 л)					
2						
1	Сигналдық зымырандар					
3						
1	Дәрі салатын қобдиша					
4						
1	УКВ-қабылдағыш – күн батареяларымен жүретін таратқыш					
5						
				Айырмасы	Айырмасы	

2-қосымша.

АЙДАҒЫ ЖОЛ АПАТЫ: САРАПТАМАЛЫҚ БАҒАЛАР

		Мен	Топ	Сарапшы	Мен – Сарапшы	Топ – Сарапшы
1	Бір қорап сіріңке			15		
2	Тағамдық концентрат			4		
3	Нейлон арқан			6		
4	Парашюттің жібек матасы			8		
5	Жылжымалы күн пеші			13		
6	Тапаншалар (2 дана)			11		
7	Бір пакет құрғақ сүт			12		
8	Оттек баллондары (45			1		

	килограмнан 2 дана)					
9	Жұлдызды карта			3		
1	СО ₂ үрленетін құтқару салы			9		
0						
1	Магнитті компас			14		
1	Су (20 л)			2		
2						
1	Сигналдық зымырандар			10		
3						
1	Дәрі салатын қобдиша			7		
4						
1	УКВ-қабылдағыш – күн батареяларымен жүретін таратқыш			5		
5						
					Айырмасы	Айырмасы

3-қосымша.

ШӨЛ ДАЛАДАҒЫ АПАТ

Сендер топ құрамында әуе апатына ұшырадыңдар. Ұшқыштар қаза тапты. Топтың барлық мүшелері аман-есен.

Сендер Сахара шөліндесіңдер. Сағат таңғы 10. Ауаның температурасы – Цельсий бойынша 45 градус, құмның температурасы – Цельсий бойынша 70 градус. Ұшқыштардың картадағы соңғы белгілері – бұрғышылардың лагерінен оңтүстік – оңтүстік-батысқа қарай 120 шақырым. Бірақ апат алдындағы ұшқыштардың әңгімесінен сендер ұшақтың бағыттан шамамен 100 шақырымға ауытқып кеткенін білесіңдер (қай бағытта екендігі белгісіз).

Ұшақтың корпусында және апаттың орнында сендерге кестеде көрсетілген заттарды табудың сәті түсті. Сендердің міндеттерің: көрсетілген заттарды «Мен» бағанасында жіктеп шығу, яғни, оларды қалыптасқан жағдайдағы маңыздылық дәрежесіне қарай орналастыру.

		Мен	Топ	Сарапшылар	Мен – Сарапшылар	Топ – Сарапшылар
1	Электр шамы + 4 батарея					
2	Бәкі пышақ					
3	Аэронавигациялық карта					
4	Үлкен көлемдегі синтетикалық плащ					
5	Магнитті компас					
6	Дәкеден жасалған таңғыш пакеттердің					

	жиынтығы					
7	45 калибрлі тапанша					
8	Қызыл-ақ түсті парашют					
9	Тұзды таблеткалар салынған банка					
10	Әрқайсысына 1 литрден су					
11	«Шөл даланың жеуге жарамды жануарлары» кітабы					
12	Әрқайсысына күннен қорғайтын көзілдірік					
13	2 литр арақ					
14	Әрқайсысына бір қалың драп пальтодан					
15	Косметикалық айна					

Айырмасы Айырмасы

4-қосымша.

**ШӨЛ ДАЛАДАҒЫ ЖОЛ АПАТЫ: САРАПТАМАЛЫҚ
БАҒАЛАР**

		Мен	Топ	Сарапшы	Мен – Сарапшы	Топ – Сарапшы
1	Электр шамы + 4 батарея			4		
2	Бәкі пышақ			6		
3	Аэронавигациялы қ карта			12		
4	Үлкен көлемдегі синтетикалық плащ			7		
5	Магнитті компас			11		
6	Дәкеден жасалған таңғыш пакеттердің жиынтығы			10		
7	45 калибрлі тапанша			8		
8	Қызыл-ақ түсті парашют			5		
9	Тұзды таблеткалар салынған банка			15		
10	Әрқайсысына 1 литрден су			3		
11	«Шөл даланың жеуге жарамды жануарлары» кітабы			13		
12	Әрқайсысына 2 күннен қорғайтын көзілдірік			9		
13	2 литр арақ			14		

14	Әрқайсысына бір қалың драп пальтодан			2		
15	Косметикалық айна			1		
					Айырмасы	Айырмасы

5-қосымша

Ақпаратты алатын тыңдаушы:

- ақпаратты жеке басының сүзгісінен өткізеді;
- алушының көзқарасы бойынша, маңызды емес мезеттерін түсіріп тастайды;
- үйреншікті емес сөздерді үйреншікті сөздерге алмастырады;
- ақпаратты өз ойлау қисынына қарай орайластырып өндейді;
- ерекше, «*қуырылған*» фактілерді есте сақтайды, бірақ «*ауру*» сөз аяғына дейін сүйретіліп жетуі мүмкін, сондай-ақ азырақ дәрежеде қауіпті және эмоционалдық тұрғыдан ұстамдырақ сөздерге алмастырылуы да мүмкін;
- түсіндіруге болатын нәрсені түсіндіреді.

Ақпаратты жеткізуші қадағалап отыруы тиіс:

- түсінікті етіп сөйлеу;
- қарапайым сөздерді пайдалану;
- маңызды нәрсені бірнеше рет айту;
- хабарламаны құрылымдау, оны тармақтарға бөлу;
- тыңдаушының жай-күйін бақылау және оның қай уақытта ақпаратты түсінбегендігін қадағалау;
- «*Сізге бәрі түсінікті ме?*» деп сұрамау, әдетте бәрі: «*Иә*», - деп жауап береді; нақтылауға арналған сұрақ қою қажет, мысалы: «*Біздің әңгімемізден кейін сіз ары қарай не істейсіз?*», «*Ең алдымен не істейсіз?*», - мүмкін, маңызды мезеттерді тағы да айту;
- егер кедергі болса (сіздің сөзіңізді бөлсе), тоқтап, кейін оралып, алдыңғы сөйлемді тағы бір рет айтып шығу қажет;
- тыңдаушының қарқындық сипаттамаларын ескеру;
- оң немесе теріс уәждемені жасау: «*Егер барлығын нұсқаулық бойынша жасайтын болсаңыз, онда...*», «*Егер жасамасаңыз, онда...*»;
- «*дуал*» тәрізді техникаларды – арнайы сөз орамдарын қолдану («*Мен әдейі сіздердің назарларыңызды аударамын...*», «*Мен сіздердің бұны есте сақтағандықтарыңызды қалаймын...*»).

6-қосымша.

СҰХБАТ ЖҮРГІЗУ ТЕХНИКАЛАРЫ

Әріптестің түсінуіне септігін тигізбейтін техникалар

1. **Теріс баға:** әңгімеде әріптесінің жеке басын кемсітетін сөздер айтылады (мысалы, «*Айтып отырғаның ақымақтық...*», «*Көріп отырмын, сен бұл мәселеде ештеңе де түсінбейсің...*»).

2. **Елемеушілік:** әңгімелесуші әріптесінің не айтқанын ескермейді, оның сөздеріне немқұрайды қарайды;

3. **Шығандаған өзіншілдік:** әңгімелесуші әріптесінің өзін қызықтыратын проблемаларды ғана түсінуі үшін әрекеттенеді.

Аралық техникалар

4. **Сұрау:** әңгімелесуші әріптесінен әлденені сұрастырып біліп алғысы келіп, бірақ өз мақсаттарын оған түсіндірместен, сұрақтан соң сұрақ қояды.

5. **Әңгіме барысы туралы ескертулер:** әңгімелесу барысында әңгімелесуші «*Әңгіменің тақырыбына көшетін уақыт болды*»; «*Біз тақырыптан сәл ауытқып кеттік*»; «*Әңгімеміздің мақсатына қайтып оралайық*» және т.б. сияқты сөздерді қосып отырады.

6. **Қостау:** әңгімелесуші әріптесінің сөздерін «*иә-иә...*», «*мһм...*» сияқты жауаптармен қостап отырады.

Әріптестің түсінуіне септігін тигізетін техникалар (белсенді тыңдау)

7. **Вербализация, А сатысы:** айтып шығу. Әңгімелесуші әріптесінің айтқанын сөзбе-сөз қайталайды, бұл орайда ол: «*Менің сізді түсінуімше...*»; «*Сіздің ойыңызша...*»; «*Басқаша айтқанда, сен ... деп есептейсің*» және т.б. қыстырма сөз орамынан бастай алады.

8. **Вербализация, Б сатысы:** сөз орамын түрлендіріп айту. Әңгімелесуші әріптесінің айтқанын қысқартылған және жинақтап қорытылған түрде қайталайды, оның сөздеріндегі ең маңыздысын

қысқаша тұжырымдайды: «*Менің түсінуімше, сіздің негізгі идеяларыңыз ... болып табылады*»; «*Сонымен...*».

9. **Вербализация, В сатысы:** идеяны дамыту. Әңгімелесуші әріптесінің айтқанынан қисынды салдар шығаруға әрекеттенеді: «*Сіздің айтқаныңызға қарағанда, ... болып шығады*»; «*Сіз осылай есептейсіз, өйткені ... сияқты*».

7-қосымша.

БЕЛСЕНДІ ТЫҢДАУ

1. **Вербализация, А сатысы:** әріптестің айтқаны өз сөздерімен жеткізіледі.

а) Әріптестің ойды нақтылауға, оның идеясын айқындауға септігін тигізетін кейбір сөздерін қайталау.

б) Әріптестің сөзі оған сіздің сөздеріңізбен қайтып оралады; қайтару түрі:

«*Сіз ... дейсіз ғой*»;

«*Сіздің айтуыңызша, ... болып шығады ғой*»;

«*Егер мен сізді дұрыс түсінген болсам...*»;

«*Басқаша айтқанда...*».

в) Әріптестің сөзі, егер ол ұзақ немесе анық емес болса, жинақталып қорытылады; қарату түрі:

«*Осылайша...*»;

«*Қысқаша айтқанда...*»;

«*Айтылғанды қорытатын болсақ...*»;

«*Сонымен...*» және т.б.

г) Әріптестің басты қарама-қайшылық тұжырымдалған сөздерін жинақтап қорыту.

2. **Вербализация, Б сатысы:** әріптестің айтқаны өз сөздерімен жеткізіледі және сіздің байқауыңыз мүмкін болған нәрсе: әріптестің өз айтқандарын қалай сезінетіні, берілген мезетте қандай сезімдерді бастан кешіретіні қосылады.

3. **Вербализация, В сатысы:** әріптестің айтқаны өз сөздерімен жеткізіледі және әріптестің нені айтқысы келгені, айтуға дайын болғаны, бірақ айтпағаны қосылады.

Вербализация функциялары

1. Ақпарат жинауға мүмкіндік береді.

2. Ең маңызды ақпаратты көрсетуге көмектеседі.

3. Әріптестің сөздері дұрыс түсінілгендігін нақтылауға көмектеседі.

4. Ақпаратты жақсырақ есте сақтауға көмектеседі.

5. Ақпаратты ұғынуға көмектеседі.

6. Қорытынды шығаруға көмектеседі.

7. Проблеманың арнасында ұсталып тұруға көмектеседі.
8. Әріптеске бағдарлану құралы болып табылады.
9. Әріптеске өз проблемасын жақсырақ түсінуге көмектеседі.
10. Әріптестің көзқарасын бекітуге көмектеседі.
11. Ойланып алуға уақыт береді.

8-қосымша.

ВЕРБАЛИЗАЦИЯЛАРҒА АРНАЛҒАН МӘТІН

1. Біздің сондай әсершіл және дамыған баламыз үш жасқа толды және оны балабақшаға беру қажет. Мен осы үшін қатты алаңдаймын. Онда үйдегідей қарамайды, әр түрлі жұқпалы аурулар да болады – ауырады. Ал бермеуге де болмайды: оған қарап отырған әже тым әлсіреп кетті, денсаулығы да онша емес. Не істеймін – миым жетпейді? (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

2. Үйден алыс болса да, ұлымды «ағылшын» мектебіне бергім келер еді. Өйткені егер ол онда оқитын болса, ағылшын тілінен жақсы дайындық алады, ал қазір бұл мамандық десе де болады. Бірақ ол бізде жиі ауырады, таза ауада аз болады, және мен осының оның денсаулығына ықпалын тигізуі мүмкін екендігінен қорқамын. Рас, біздің ауламызда мектеп бар, бірақ қарапайым. (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

3. Міне, өз еркіммен кету туралы өтініш әкелдім. Бұл жерде денсаулығымды құртуым жетеді! Жұмысты да өзімнің жаңа пәтеріме жақын жерден тауып алдым. Кеткім келмейді, әрине: мұнда жұмыс та қызық, ұжым да жақсы. Бірақ шебермен үнемі жанжалдасу кімнің болса да зықысын шығарады... Мен енді бұлай жүре алмаймын. (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

4. Мен сендерге ертең есеп беруді тапсыру керек екендігін түсінемін. Бірақ, сендер білесіңдер, сауалнамадағы осы барлық сұрақтар сондай оғаш, және мен олардың маған менің жұмысымда қалай көмектесетіндігін түсінбеймін. Оның үстіне, олардың көпшілігі жұмысқа емес, ал менің жеке қасиеттеріме, менің қабілеттіліктеріме, менің жай-күйіме қатысты. (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

5. Менің балам соңғы екі-үш айда қатты өзгерді. Ауылдағы әжесінен келгеннен кейін ол мүлде «*босап кетті*». Дөрекі сөйлейді, беттен алады, құрдастарымен төбелеседі, өтіп бара жатқан адамдардың бас киімдерін жұлып алады. Мектепте де оған шағымданады, кілең екілік бағалар. Ал бұған дейін тамаша бала болған еді ғой, жақсы оқыған, үйірмеге барған. Ал енді не? Көршілер менен шеттеп жүреді, мектепте менің жаман ана екенімді айтады. Ал мен не істей аламын? Біз онымен сөйлестік те, егер өзін жақсы ұстайтын болса, әр түрлі нәрселерді алып беруге уәде де

бердік. Әкесі оны бірнеше рет сабады да, бірақ ештеңе көмектеспейді. (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

6. Міне, балам, ұзақ күш сала отырып, маған шілде айында демалыс алып, тауға екі жолдама алудың сәті түсті. Біз онда өте жақсы демаламыз. Оның үстіне, сен тамыз айында институтқа түсу үшін емтихан тапсыруың қажет, және кейін екеуімізге бірге демалудың сәті түсе қояр ма екен? Сен маған тау самалының өте пайдалы екендігін білесің ғой. Саған да әкеңмен бірге болған пайдалы, өйткені кейін сен бес жылға оқуға кетіп қаласың ғой, және сенде жаңа достар мен таныстар пайда болады. (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

7. Менде мүлікті: пәтерді, жиһазды, жақсы учаскесі бар саяжайды, машинаны және т.б. бөлу туралы өте күрделі іс тұр. Мен мұны қалай жасаған дұрыс болатындығын білмеймін, себебі, осының бәріне қатты үйреніп қалдым. Бейбіт түрде келіссем бе, әлде бірден сотқа берсем бе? Әрине, 15 жыл ішінде бәріне: барлық осы жайлылықтарға, кітаптарға (біздің жақсы және үлкен кітапханамыз бар) үйреніп қаласың, бала кезімнен жинаған, ескі заманнан қалған күміс тиындардың коллекциясы бар. Пледке оранып алып, демалуға немесе жалғыз жатып кітап оқуға болатын өзімнің жеке бөлменің артықшылығы туралы айтпасам да болады. Бірақ енді мен абыржулымын, себебі, сіздің қабылдау бөлмеңізде жаңа ғана әйелімді көрдім, ол менімен, неге екені белгісіз, тіпті амандаспады да... (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

8. Білесіз бе, адамдардың неліктен маған сонша жаман қарайтындықтарын еш түсінбеймін. Мен оларға жаман ештеңе істемеймін ғой. Мен, әрине, принципті адаммын және әрқашан адамдардың кемшіліктері туралы шындықты және олар туралы не ойлайтынымды олардың көздеріне айтамын. Егер біреу қызбен қандай да бір «жеңіл жүріске» салынса, жұмыс уақытында күліп, әр түрлі қалжыңдар айтатын болса немесе не болса, соны, мысалы, жыртық шалбар киетін болса, немесе біреу кешігетін болса. Мен әрқашан ұжымымыздың барлық мүшелерінің осындай және басқа да кемшіліктеріне қарсы тұрамын. Ал олар болса, жақсылықты білмейді... (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

9. Доктор, сіз өзіңіз операцияның жаңа екенін және операциядан кейін толық сауығып кету тек аурулардың жартысында ғана болатындығын, операциядан кейін жай-күйдің азын-аулақ нашарлауы да мүмкін екендігін айтқансыз. Оның

үстіне, мен үшін операцияны кім жасайтындығы, оның аурудың тарихымен, оның дамуымен және емделуімен қаншалықты жақсы таныс екендігі, оның өзінің оң нәтижеге қаншалықты сенімді екендігі маңызды. Сіздің аурулардың осы операция туралы да, басқа операциялар туралы да не айтатындығын білуіңіз тиіс қой. Бір дәрігер операция алдында дәрі ішеді, өйткені, оның жүрегі нашар, кез келген мезетте тоқтап қалуы мүмкін дейді ғой. Екіншісі қолдары дірілдемеуі үшін спирт ішеді екен. Адамның ішінде қайшы немесе қандай да бір басқа құрал қалып қоятын, және сол күйінде тігіп қоятын да оқиғалар болады дейді... (Кідіріс – әріптестің жауабын күту...).

10-қосымша.

ҚАҚТЫҒЫСТЫҢ ПАЙДА БОЛУЫНА ЖӘНЕ ДАМУЫНА ЫҚПАЛ ЕТЕТІН ФАКТОРЛАР

1. Әріптестің сөзін бөлу.
2. Әріптесті кемсіту.
3. Әріптеске, оның сөздеріне, қылықтарына қатысты теріс баға беру.
4. Өзі мен әріптесінің арасындағы айырмашылықты баса көрсету.
5. Ортақ іске әріптесінің қосқан үлесін кемітіп, өз үлесін арттырып көрсету.
6. Ұсақ-түйек тиісулер.
7. Проблеманы шешу үшін уақыт тапшылығын қолдан жасау.
8. Әңгіме қарқынын шұғыл жылдамдату.
9. Әріптесін толығымен түсінбеу немесе түсінгісі келмеу.
10. Әріптеспен эмоционалдық байланыстың болмауы немесе оны жоғалту.
11. Әріптеспен кеңістіктік жақындықтан және көз байланысынан қашқақтау.

Ширыққан қақтығысты жағдайдағы мінез-құлқы

1-кезең. Әріптеске икемделу.

1. Әңгімеде өзіңізге, өзіңіздің жай-күйіңізге, өз ойларыңызға тұйықталмаңыз.
2. Әріптестің көзіне, оның бетіне, қолдарына, дене қалпына қарауға, бет-әлпеті мен дене қалпының өзгерістерін қадағалап отыруға тырысыңыз.
3. Ойша әріптестің орнына тұрып, оны қақтығысты жай-күйге қандай оқиғалар әкелгендігін түсінуге тырысып көріңіз.
4. Өзіңізді әріптестің орнына қойып, «Мен мұндай жағдайда өзімді қалай сезінген болар едім?» - деп ойлап, сезініп көруге тырысыңыз.

2-кезең. Әріптестің мінез-құлқын қайта құру (Ширығуды тегістеу техникалары)

1. Әріптестің өз ойларын айтып болуына мүмкіндік беріңіз және кідіріс жасаңыз.
2. Сізге әріптесіңіздің сөздері қалдырған әсер туралы айтыңыз.

3. а) өзіңіздің, б) әріптесіңіздің жай-күйі туралы айтыңыз.
4. Әріптеспен өз ортақтықтарыңызды баса көрсетіңіз.
5. Әріптестің пікірлері мен пайымдауларының сіз үшін маңыздылығын баса көрсетіңіз.
6. Фактілерге жүгініңіз.
7. Сіздікі дұрыс болмаған жағдайда дереу оны мойындаңыз және жағдайдан шығатын жолды ұсыныңыз.
8. Сабыр сақтаңыз.
9. Өзіңізді биязы және тіпті ерекше сыпайы ұстаңыз.
10. Әріптесіңіздің ең ақылға қонымсыз сөздерін қайталаңыз.
11. Егер әріптесіңіз сізден әлсіздеу болса немесе мәртебесі төменірек болса, сіздің оның жай-күйін түсінетіндігіңізді көрсетіңіз.

Ұсынымдар

1. Өзіңе тұйықталмау.
2. Әріптесіңіздің мінез-құлқын бақылап отыру.
3. Өзіңді әріптесіңіздің орнына қою.
4. Ортақтасу.

11-қосымша.

БАЙЛАНЫС ОРНАТУ ТӘСІЛДЕРІ

1. Амандасу:

- а) күлімсіреу;
- б) аты мен әкесінің атын қосып айту;
- в) қол алысу немесе жеңіл-желпі иіліп сәлем беру.

2. Көз түйістіру.

3. Әлеуметтік және дене арақашықтығын өзгерту:

а) әңгімелесушімен амандаса отырып, орнынан тұрған, үстелдің артынан шығып, оны қарсы алған және әңгімелесетін орынға дейін ертіп апарған дұрыс;

б) сіз бен әңгімелесушінің арасында кедергі (мысалы, жазу үстелі) болмайтындай етіп отырған дұрыс;

в) бір-біріңе қарама-қарсы емес, ал 90 градустық бұрыш жасап отырған мақсатқа сай болады.

4. Әңгімелесушіге өзіңіздің онымен кездесуге дайындалғаныңызды – қағаздарды іріктеп, әңгімелесу үшін креслоларды дайындағаныңызды және т.б. білдіру ұсынылады.

5. Мекеменің дәлізінде, темекі шегу кезінде, буфетте, түскі үзілісте іскерлік тақырыпқа әңгіме бастаудың қажеті жоқ.

12-қосымша.

СЛАЛОМ*

1. Практикант-студент: *«Мені сіздерге цехқа жіберді, ал барлығы бір-біріне сілтейді. Кімге барарымды да білмеймін. Мүмкін, менің мұнда мүлде керегім жоқ шығар?»*.

2. Жоспарлаушы (әйел адам): *«Иван Васильевич! Бір жерге ғана қол қою! Білемін, сіз асығып тұрсыз. Жоқ, бұл жерге емес! Қазір... Жоқ, жоқ... Қазір...»* (басшы шыдап, күтіп тұрғанда, қағаздарын ақтарыстырады).

3. Жас шебер: *«Иван Васильевич! Дәнекерлейтін ешкім жоқ, ал дәнекерлеуші ішіп алған. Жұмыс істеуіне рұқсат берейін бе?»*.

4. Қамбашы: *«Иван Васильевич! Машина келді, шофер ұрысып жатыр – жүкті түсіретін ешкім жоқ. Егер қазір түсірмесе, жүгімен бірге кетіп қалатынын айтады. Не істейміз?»*.

5. Жұмысшы: *«Василич! Үш күнге өз есебімнен қол қойып берші! Сондай жағдай болып тұр, тұтас бір оқиға, қазір шұғыл түрде ауылға анама кетуім керек!»*.

6. Әкімшілік қызметкері: *«Кешіріңіз, цех бастығы сіз бе? Қайырлы күн! Кетер алдында сізді орныңыздан тапқаным қандай жақсы болды, ақпаратты бірінші қолдан алатын болдым...»*.

7. Бригадир: *«Не істесеңіз, оны істеңіз, Иван Васильевич, мен бұлай енді жүре алмаймын! Бізді қашанғы уәдемен тойдырады?! Біз бұдан не табамыз? Неге бәрі біздің бригадамыздың арқасында шығулары тиіс?! Ең жақсы дегенде, күніне үштен жабудың сәті түседі. Мен жігіттерге не айтамын?»*.

8. Журналист: *«Кешіріңіз, Федор Кузнецовты қалай табу керектігін айтып жібермейсіз бе? Маған ол осы цехта жұмыс істейді деді. Бірақ мен оның мамандығын ұмытып қалдым...»*.

* Ары қарай ұсынылған қосымшалар мәтінде егжей-тегжейлі суреттелмеген; жаңадан бастаған жаттықтырушылар оларды әр түрлі тренингтерде топ алдында тұрған міндеттерді жүзеге асыру үшін пайдалана алады.

«МИ ШАБУЫЛЫ» ӘДІСІ

«Ми шабуылы» әдісі – жаңа идеяларды өндірудің тиімді тәсілдерінің бірі. Оның мәнісі – проблемаларды шешудің дәстүрлі емес түрлерін ұжым болып іздеуде. Оның қолданылу аясы айтарлықтай кең – ғылыми-техникалық және экономикалық проблемалардан әлеуметтік және психологиялық проблемаларға дейін. Ми шабуылы екі кезеңмен жүргізіледі: 1) идеялардың генерациясы; 2) бағалау және ең жақсы идеяларды іріктеу.

Идеялардың генерациясы кезеңінде топ бірнеше шағын топтарға бөлінеді, олардың әрқайсысында идеяларды жазып алу үшін хатшы таңдалады. Идеяларды ұсыну төменде келтірілген ережелер бойынша жүзеге асырылады.

Екінші кезеңде бағалау мен ең жақсы идеяларды іріктеуді де сол шағын топтар жүргізеді, бірақ идеяларды өзара бір-біріне жеткізіп отырады. Талқылау пікірталас жүргізу ережелеріне сәйкес өткізіледі.

1. Сессия уақытында бастықтар да, қоластындағы қызметкерлер де, жаңалар да, ардагерлер де жоқ – жүргізуші мен қатысушылар бар; ешкім де ерекше роль мен артықшылықтарға үміттене алмайды; тіпті тамаша идеялардың авторы болуы да артықшылық бермейді.

2. Сессия қатысушысы өз білімдері мен біліктілігін көрсетуге емес, ұсынылған проблеманы шешуге ұмтылуы тиіс.

3. «Ми шабуылы» ойдың толық еркіндігі мен қиял еркіндігін талап етеді; идея неғұрлым тосын болса, табысқа үміттенуге негіздемелер де соғұрлым көбірек.

4. Ұсынылған идея неше жерден қиялға негізделген және ақылға қонымсыз болса да, оны құптаушылықпен қарсы алу қажет.

5. Өзара сыни ескертулер мен аралық бағалауларға үзілді-кесілді тыйым салынады – олар жаңа идеяларды тұжырымдауға кедергі жасайды;

6. Өзара сыбырласу, бір-біріне жалтақтап қарау, сессияның басқа қатысушылары дұрыс түсінбеуі мүмкін дене қимылдары болмауы тиіс.

7. «Ми шабуылында» шаблондық ойлау болмауы тиіс: таптаурындардың, стандарттардың, дәстүрлердің тұтқынынан

толық босап шығу – шығармашылық ізденістің табысты болуының аса маңызды шарты.

8. Егер ізденісті сәтсіздікке ұшыратқыңыз келмесе, талқыланып отырған проблема тек белгілі тәсілмен ғана шешілуі мүмкін деген ойдан аулақ болыңыз.

9. Берілген проблеманың мүлде шешімі жоқ деген пікірге жол бермеңіз. Теориялық тұрғыдан шешілмейтін проблемалар болмайды.

10. Басынан бастап берілген проблеманың оң шешімі сіз үшін аса үлкен мәнге ие екендігіне өзіңізді сендіруге тырысыңыз.

11. Ұсыныс неғұрлым көбірек болса, жаңа және құнды идеяның пайда болу ықтималдығы да соғұрлым жоғары болады.

12. Сессия барысында «ми шабуылының» қатысушылары ұсынған идеяларды толықтыру, жетілдіру және дамыту қошталады.

13. Әріптестердің идеяларын нақтылау мен дамыту үшін оларға сұрақтар қоюға рұқсат етіледі; сұрақта идеяның немесе оған деген сіздің қатынасыңыздың бағалануы болмауы тиіс.

14. Мұқият, бірақ қысқаша түрде өз ойларыңызды тұжырымдаңыз; егер сізді түсінбесе, қапаланбаңыз, өз идеяңызды мазмұндауға тағы да әрекеттеніп көріңіз.

15. Әріптестеріңіздің тарапынан сіздің ұсынысыңызды қолдауын немесе сөгуін күтпеңіз; одан да оны қалай жетілдіруге болатындығын ойланыңыз.

16. «Ми шабуылының» жетекшісіне қолдау іздеп жүгінбеңіз – сессияның аяғына дейін ол көпшілік алдында баға беруге құқылы емес.

17. Егер проблема тұтас алғанда шешуге келмейтін болса, оны құрамдас элементтерге ыдыратып көріңіз және әрқайсысын жеке-жеке ойластырып көріңіз.

18. Тәсілдерді, шешімдерді, есептеулерді, бағалауларды құрастыру тәсілін пайдаланыңыз; «бөгде» болып көрінетін бөліктерден қандай да бір жүйені құрастыруға әрекеттеніп көріңіз.

19. Шешу үшін ұсынылған проблеманы ұғына отырып, бәрін керісінше – берілген тапсырмаға кері тапсырманы қойып, әрекеттердің, амалдардың, бөлшектердің орналасуының бірізділігін өзгертіп және т.б. жасауға әрекеттеніп көріңіз.

20. Берілген проблеманы шешу үшін басқа жағдайларда қолданылғанда, оң нәтижелер беретін, өзіңізге белгілі тәсілдер мен амалдарды қолданып көріңіз.

21. Қойылған міндеттің шешімі міндетті түрде тек осы салада ғана табылуы тиіс емес: қызметтің басқа салаларындағы, мысалы, спорттағы, медицинадағы және т.б. ұқсас проблемалардың қызықты және тосын шешімдерін еске түсіруге тырысып көріңіз.

22. Қойылған проблемадағы параметрлерді өз бетіңізбен ауыстыруға – құнын, мерзімдерін, көлемдерін, арақашықтығын және т.б. кемітуге немесе арттыруға қысылмаңыз. Егер шешім идеясы табылса, оны өндірісте белгіленген шектер деңгейіне дейін жеткізуге болады.

23. «*Ми шабуылы*» барысында ықтимал салдарға азырақ көңіл бөліңіз, сіздің ұсынысыңыздың сіз жұмыс істейтін кәсіпорын мен ұжым үшін қаншалықты маңызды бола алатындығы туралы көбірек ойлаңыз.

24. Есте сақтаңыз: оптимизм мен сенімділік адамның ақыл-ой және психологиялық күш-қуатын он есе арттырады.

25. Сессияның басталуына бес минут қалғанда өзіңізге мына сұрақтарға жауап беріңіз:

- берілген проблема көңіл аударуға тұрарлық па?
- оның шешімі не береді?
- бұл кімге және не үшін керек?
- егер ештеңені өзгертпесе, не болады?
- егер мен бірде-бір идея ұсынбасам, не болады?

14-қосымша.

МАНИПУЛЯЦИЯЛАР

Белгілер: әріптесінен артық болуға қол жеткізу мақсатында саналы түрде арам тәсілдер қолданылады.

Манипуляциялардың түрлері:

- 1) психологиялық қысым көрсету;
- 2) ақпаратпен манипуляция жасау;
- 3) ұстанымдық қысым көрсету.

1. **Психологиялық қысым көрсету** (әріптесін жайлылық жай-күйінен шығару)

- а) қорқыту (нақты – тікелей; нақты емес – жанама);
- б) жеке шабуыл (мысалы, әңгіменің басынан бастап әріптеске айқайлай бастайды да, содан соң кешірім сұрайды);
- в) аумақпен манипуляция жасау (қолайсыз температура, ыңғайсыз креслолар, әңгімелесушілердің әр түрлі деңгейлерде орналасуы; өз аумағың/бөтен аумақ);
- г) «*жаман жігіт – жақсы жігіт*».

2. **Ақпаратпен манипуляция жасау:**

- а) теріс ақпарат;
- б) өкілеттіктермен манипуляциялар жасау;
- в) дұрыс емес немесе толық емес ақпарат беру.

3. **Ұстанымдық қысым көрсету:**

- а) «*артқы жақтан тік сызық*» («*Мен бәрін түсінемін ғой, бірақ бастық...*»);
- б) «*артқы жақтан көлденең сызық*» («*Мен осылай жасар едім, бірақ мені әріптестерім түсінбейді...*»);
- в) келіссөздерден бас тарту;
- г) үзілді-кесілді талап тактикасы (әлсіз әріптестерге қолданылады: «*Егер Сіз ..., онда ...*»);
- д) уақытпен манипуляция жасау: әңгімені созу; әріптесті қарқынынан жаңылыстыру; әңгіме қарқынын шұғыл жылдамдату; қатаң шектелген уақыт жағдайын жасау;
- е) «*ысырма тактикасы*» (мен проблеманың шешілуі үшін жауапкершілікті өзімнен алып тастайтын, келіссөздердің нәтижесін алдын ала анықтайтын әлденені істеймін, мысалы: «*Сіздің, әрине,*

бұйрыққа қол қоймауыңызға болады, бірақ ол туралы радиодан хабарлап қойған»).

Манипуляцияларды блоктау

1. Жете түсіну.
2. Жағдайды талқылауға шығару (кейде жанама түрде).
3. Қорқытқан жағдайда, сіз оны елемейсіз. (Американдықтарда: «Менің беделім қорқытуларға жасау бермеуімнен құрылған», - деген дәстүрлі сөз орамы бар).
4. Сізге қатысты «Артқы жақтан тік сызық», «Артқы жақтан көлденең сызық», «Бсырма» сияқты манипуляциялар қолданылған жағдайда, оларға «Бұл сендердің проблемаларың» деген сияқты жауап беру.

15-қосымша.

СЕНДІРУДІҢ НЕГІЗГІ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ӘДІС-ТӘСІЛДЕРІ

Тиімді дәлелдеме ережелері

- Әңгіменің бас кезінде ең күшті дәлелдемелерді пайдаланбаңыз.
- Күшті дәлелдемелер мен жекеліктерді кезектестіріп қолданыңыз.
- Егер қажет болса – күшті дәлелдемелерді қайталаңыз.
- Асырып айту мен салыстырудың артықшылықты дәрежелерінен аулақ болыңыз.
- Тауардың кемшіліктерін жасырмаңыз және жоққа шығармаңыз (олар әрқашан болады).
- Бәсекелестер туралы мәселені бірінші болып көтермеңіз.
- Бәсекелестерді жамандамаңыз.
- Ең ықтимал күмәндар мен қарсылықтарды алдын ала білуге тырысыңыз.
- Өз сөздеріңізді, тауарды көрсете отырып, нақтылаңыз.
- Техникалық тілді тым көп пайдаланбаңыз (дәлелдемелер түсінікті болулары тиіс).
- Клиенттің «арманына» ықпал етіңіз, сезімдерге жүгініңіз.
- «Арманнан» қайтадан келісім фактісіне көшіңіз.
- Клиенттің тауарды айналдырып көріп, байқауына мүмкіндік беріңіз (ол оны «өз» тауары етіп сезінуі тиіс).

Түрткілер бойынша қарсылық түрлері

	Шынайы емес	Шынайы
Негізделмеген	Сылтаулар	Адасушылықтар
Негізделген	Манипуляциялар	Елеулі қарсылықтар

16-қосымша

**ТРЕНИНГТІҢ ЖҰМЫС БАҒДАРЛАМАЛАРЫНЫҢ
ҮЛГІЛЕРІ**

Іскерлік қарым-қатынас тренингі

Бағдарламаның мазмұны	Ескертпе	Уақыт
Бірінші күн		
Жаттықтырушының өзін таныстыруы. Тренинг мақсаттары мен міндеттерін, топ жұмысының тәртібі мен ұйымдастырылуын талқылау. Сіздің қауіптенулеріңіз бен үміттеріңіз. Психогимнастикалық жаттығулар. «Тауық» ойыны. Нәтижелерді талқылау.		
Үзіліс		
Психогимнастикалық жаттығулар. Топта оң кері байланыс қағидатын талқылау. Психогимнастикалық жаттығулар. «Марфуша» ойыны. Ойынды талдау.		
Түскі ас		
Топ қатысушыларының «Қарым-қатынастағы тиімділік» тақырыбы бойынша жалпы пікірталасы. «Қиын клиентпен іскерлік байланыс» рөлдік ойыны. Ойынды талдау.		
Үзіліс		
Психогимнастикалық жаттығулар. Қарым-қатынастың 4 сатысы туралы теория.		

Видеоны пайдалана отырып, «Электричка» рөлдік ойыны. Нәтижелерді бағалау және талдау. Психогимнастикалық жаттығулар. Топ жұмысының 1-ші күнінің қорытындыларын талқылау және талдау.		
Екінші күн		
Психогимнастикалық жаттығулар. «Байланысқа түсу ережелерінің» теориясы. Видеоны пайдалана отырып, «Конференция» рөлдік ойыны. Нәтижелерді бағалау және талдау. Психогимнастикалық жаттығулар. «Аудармашы» рөлдік ойыны. Ойын нәтижелерін талдау және талқылау.		
Үзіліс		
Психогимнастикалық жаттығулар. «Құжатқа қол қою» рөлдік ойыны. Нәтижелерді талқылау және талдау. «Белсенді тыңдау техникаларының» теориясы.		
Түскі ас		
Психогимнастикалық жаттығулар. «Эрмитаж» рөлдік ойыны. Нәтижелерді талқылау және талдау. Психогимнастикалық жаттығулар. Бейнежазбаны пайдалана отырып, «Ширыққан жағдай» рөлдік ойыны. Ойынның нәтижелерін, мінез-құлық стратегиялары мен стильдерін талқылау, талдау.		
Үзіліс		
Психогимнастикалық жаттығулар.		

<p>Практикалық жағдайларды талдау және тиімді қарым-қатынас әдістерін меңгеру. Бейнежазбаны пайдалана отырып, «Қақтығыс» іскерлік ойыны. Психогимнастикалық жаттығулар. «Мафия» ойыны. Тренинг қорытындыларын шығару.</p>		
---	--	--

Әріптестік қарым-қатынас тренингі

Бағдарламаның мазмұны	Ескертпе	Уақыт
Бірінші күн		
<p>Жаттықтырушының өзін таныстыруы. Жұптарда танысу: әріптесі туралы ерекше немесе белгісіз бір нәрсені біліп, шеңберде айтып беру. Топ жұмысының ережелері. Сап – бойына қарай тізілу. Топтық пікірталас: тиімді қарым-қатынас дегеніміз не? «Тауық» (7-9 адам; шеңбердегі пікірталас). Тиімді қарым-қатынас өлшемдері.</p>		
Үзіліс		
<p>Жанасу арқылы күлдіру. Қарым-қатынастың 4 сатысы. Хатшымен ойын (бір хатшыға кезекпен үш адам келеді). Байланысқа түсу ережелері.</p>		
Түскі ас		
<p>«Үйірлер» сергіту жаттығуы. «Конференция» (ережелер). «Атомдар» ойыны. «Электричка» ойыны (бұрыш ережелері).</p>		
Үзіліс		
<p>«Жаңа әріптеспен байланыс орнату» ойыны. «Қолтырауын» сергіту жаттығуы. «Мафия» ойыны. Күннің аяқталуы.</p>		
Екінші күн		
<p>Сергіту жаттығуы: ерекше тәсілмен амандасу. Бағдарлану сатысы.</p>		

Әңгіме жүргізу тәсілдері (тиімді және тиімсіз). «Ерекше эстафета».		
Үзіліс		
«Ұшақ» сергіту жаттығуы. Вербализация функциялары. Жасырын түрткі, жұптармен ойнау: «Жұмысқа себепсіз бармағаны үшін жұмыстан шығарып жіберді». «Жұмысқа орналасу» (жұптармен ойнау). «Шиыршық» сергіту жаттығуы. «Жұмысқа орналасу» (3 үміткер және бір менеджер).		
Түскі ас		
«Тиін» сергіту жаттығуы. Ауызша емес мінез-құлық: «Мүгедектер үйі». «Жолдан ұстап алушылар» ойыны.		
Үзіліс		
«Бос орын» сергіту жаттығуы. «Портье» ойыны. «Мафия» ойыны. Күннің аяқталуы.		

Қарым-қатынас тренингі

Бағдарламаның мазмұны	Ескертпе	Уақыт
Бірінші күн		
Жаттықтырушының өзін таныстыруы. Топ жұмысының ережелері мен нормалары. Танысу. Қарым-қатынаспен байланысты қиын жағдайларды еске түсіріңіз. Қағазға 2 тақырыпты жазыңыз: «Жеке меншікке сіздің көзқарасыңыз», «Параға сіздің көзқарасыңыз». Жауаптар тек «иә» – «жоқ».		
Үзіліс		
Қатысушылардың көпшілігі таңдап алған тақырып бойынша топтық пікірталас. 4 адам қатысады.		
Түскі ас		
Сергіту жаттығуы: саусақтарды «лақтыру». Топқа сұрақ: «Қарым-қатынастың қандай ережелері адамдардың қарым-қатынасына оң ықпалын тигізеді?». Ойын. Әйелдер ұжымына бастық қажет. Екі кандидатура бар (ер адам және әйел адам). Қасиеттері бірдей. Кімді таңдау керек? «Жаттығу» сергіту жаттығуы. «Қарым-қатынас ағашы» ойыны. «Қарым-қатынас» теориясы.		
Үзіліс		
Сергіту жаттығуы. Ойын. Кіріспе: бастыққа келіп, әлденені өтіну. Күн қорытындыларын шығару.		

Екінші күн		
Сергіту жаттығуы: қабылдауға арналған жаттығу. Көршінің түсі қандай және неліктен екендігін айту қажет. Ал көрші растауы немесе бекерге шығаруы тиіс. Жүппен жұмыс істеу: екі минут бір-бірінің көздеріне қарау. Содан соң былай айту: « <i>Мен орта бойлы адамды көріп тұрмын (3-ші жақта) және т.б., келесі сұрақ: Бұл адам қандай және неліктен?</i> ». Байланысқа арналған ойын (бейнежазбамен): қызбен көшеде танысу. Ойынның талдауы.		
Үзіліс		
« <i>Пианино</i> » сергіту жаттығуы. Рөлдік ойын. Хатшымен бастыққа кіргізуі туралы сөйлесу (кіргізуі де, кіргізбеуі де мүмкін...). Ойынның талдауы. Қағаз парағында сіз үшін күрделі болатын және тренингте, бірақ сіздің келісіміңізбен пайдаланыла алатын жағдайды жазыңыз.		
Түскі ас		
« <i>Егер адамдар төрт аяқпен жүретін болса, бірінші кезекте нені өзгерту керек болар еді?</i> » сергіту жаттығуы. Рөлдік ойын: аудитория алдында сөз сөйлеу. Өндірістік ұжымға депутаттыққа үміткердің сенім білдірген адамдары келеді (2 адам). Қалғандарының бәрі жұмыстан кейін алып қалынған қызметкерлердің рөлінде, және олар өздерін рөлге сәйкес		

ұстаулары керек (еш нәрсеге сенбей, сын көзімен қарайтын адамның рөлі, бақырауық адамның рөлі, шындық үшін күрескердің рөлі және т.б.). Ойынның талдауы, бейнежазбаны көру кезінде ауызша емес мінез-құлыққа баса көңіл аудару. Сергіту жаттығуы: көршісінің екі қасиетін: қарым-қатынасқа кедергі жасайтын және көмектесетін қасиеттерін атау. Барлық пікірлерді топтық талқылау. Екінші күннің аяқталуы: не жақсы, не сәтсіз болды?		
Үшінші күн		
« <i>Бұзылған телефон</i> » ойыны. Талдау: бұрмалаулар, түсіріп тастаулар, жаңа ақпараттың пайда болуы және т.б. белгіленеді. Сергіту жаттығуы. Ақпаратты жеткізу туралы үлестірмелі материал: барлық тармақтарды – 3-тен + 3-ке дейінгі шкала бойынша бағалау. Әр тармақты талқылау.		
Үзіліс		
Сергіту жаттығуы. Мәтін оқылады да, оны 6-қосымшаның 7-тармағы бойынша жазбаша вербализациялау ұсынылады. Нәтижелерді талқылау. 8-тармақ бойынша вербализация.		
Үзіліс		
« <i>Ассоциациялармен ойын</i> » сергіту жаттығуы. Бір адам сыртқа шығады. Топ қатысушылардың бірін белгілейді. Сыртқа шыққан		

<p>адам кіреді де, белгіленген адам кімге ұқсайды: қандай ағашқа, жануарға, гүлге және т.б. деп айтады. Содан соң, ол шешім қабылдағаннан кейін, бұл адамды сегізінші реттен табуы тиіс. Топ үш адамнан бөлінеді. Екеуі сөйлейді де, біреуі тыңдайды және, ережелер тізіміне сүйене отырып, түзетеді. Талқылау <i>«Бастықтың басты қасиеттері»</i> тақырыбына жүргізіледі.</p> <p>Сурет-ойын: парақ төрт тең бөлікке бөлінеді. Суреттің көмегімен <i>«өзінің үлкен адамдармен», «теңдермен», «кішілермен қалай ықпалдасатындығын», «тамаша-қарым-қатынасты»</i> жеткізуге тырысу.</p> <p>Суреттерді талдау және талқылау.</p>		
Түскі ас		
<p>Сергіту жаттығуы.</p> <p>Жүргізушімен бірге топтық пікірталас: бес адам шеңбердің ортасына отырады, олардың біреуі жүргізуші, ол тек басқаларының айтқандарын вербализациялайды.</p> <p>Тақырып: бастық қызметіне үміткерді іріктеу үшін сауалнамаға қандай қасиеттерді енгізу қажет (тек бес қасиет). Қатысушылар мен жүргізушінің міндеті – ымыраға келу.</p> <p>Ойынның талдауы.</p>		
Үзіліс		
<p>Сергіту жаттығуы. Біреуі сыртқа шығады. Бір жағында қандай да бір белгімен біріктірілген адамдар отырады да, екінші жағында басқа</p>		

<p>белгімен біріктірілген адамдар отырады. Сыртқа шыққан адам осы белгілерді табады.</p> <p><i>«Отбасылық проблема»</i> ойыны.</p> <p>Күйеуі моншадан немесе гараждан қайтып оралады. Күйеуінің мақсаты – әйелін сабасына түсіру. Әйелінің мақсаты – наразылығын көрсету.</p> <p>Қатысушылардың мақсаты: жаттығу, басқа адамның проблемасында бағдарлану.</p> <p>Ойынның талдауы.</p> <p>Күннің аяқталуы.</p>		
Төртінші күн		
<p>Топқа арналған сұрақ: <i>«Сіздер теледидардан вербализация техникасының қолданылғанын көрдіңіздер ме?»</i>.</p> <p>Топтық пікірталас <i>«Сіз өз балаңыздың бойында қандай қасиеттерді баулығыңыз келер еді?»</i>.</p> <p>Жұппен жұмыс істеу: сізге қарым-қатынаста көмектесетін және кедергі жасайтын қасиеттерді талқылау.</p> <p>Сұрақ: <i>«Сіздер жаңа әлдене біле алдыңыздар ма?»</i>.</p> <p>Сергіту жаттығуы.</p> <p><i>«Бастық және қоластындағы адам»</i> рөлдік ойыны.</p> <p>Қызметкерге нұсқаулық: пәтер алып, жолы ұзап кеткендіктен, жұмыстан кетіп барасың. Жасырын түрткі: ұйымда жастар көп – онда өзінді жайсыз сезінесің.</p> <p>Бастықтың мақсаты – жібермеу, қызметкердің мақсаты – кету.</p> <p>Талқылау, бейнежазбаны көру.</p>		

Үзіліс		
<p>Көңіл аударуға арналған сергіту жаттығуы.</p> <p>Рөлдік ойын. Басты назар бірлесіп шешім іздеуге аударылады.</p> <p>Бастыққа үш жұмысшы келеді, және олардың біреуіне өндірістік қажеттілік бойынша түнгі ауысымға көшу қажет болады.</p> <p>Алдын ала олармен бәрі келісіліп қойылған. Енді түпкілікті шешім қабылдау қажет.</p>		
Түскі ас		
<p>«Соқыр мен жетектеуші» ойыны.</p> <p>Барлығына арналған тапсырма: қағаз бетінде сөз орамдарын вербализациялау, әрі бұл алдымен адамның жаман жай-күйін күшейтетіндей (нашар жүретін әңгіме), содан соң, керісінше, әңгімедегі міндетті жеңілдететіндей болуы тиіс.</p> <p>Сөз орамдары: 1. «Сіз мені инфарктке жеткізерсіз».</p> <p>2. «Сіздің ұлыңыздың темекі шегетінін байқапты. Оны жазалау керек».</p> <p>3. «Сіз бүгін маған көп нәрсе айтып тастадыңыз, мен жылап қоя берейін деп отырмын».</p> <p>Топтың өзі талдап, талқылайды.</p> <p>Күннің аяқталуы, шеңбер бойынша пікірлерін білдіру.</p>		
Бесінші күн		
<p>Топқа сұрақ: «Егер біреу ашу шақыратын болса, сіз қандай әрекет жасайсыз?» (шеңбер бойынша).</p> <p>Топтың ішінде кіммен сіз қиын</p>		

<p>жағдайларда ұқсас әрекет етесіз? (шеңбер бойынша).</p> <p>Ойын. Төрт адам қатысады. Біреуі тұрып, қалған үш қатысушының кез келгеніне жақындайды. Роль: бастықтан үш күнге демалысқа сұрану. Бастық жіберуі де, жібермеуі де мүмкін. Қалғандары эмоционалдық жай-күйін, сатылардың бірізділігі мен өтуін қадағалап тұрады.</p>		
Үзіліс		
<p>«Бос орындық» сергіту жаттығуы.</p> <p>Ойын. Қыз бастыққа келеді. Қыз тұрмысқа шықпаған. Бастық бойдақ. Қыз бәрінің өзін бастыққа ғашық деп тұспалдайтындығын, және өзін бастыққа өсектейді деп ойлап (ол оған гүл сыйлаған және т.б.), ешқайда алмайтындықтарын айтып шағымданады (міндет – «Шешім қабылдау» сатысын меңгеру).</p>		
Түскі ас		
<p>Сергіту жаттығуы. Әркім өзінің қандай аңға ұқсайтындығын айтуы тиіс.</p> <p>Теория: дәлелдеме техникалары.</p> <p>«Бау өткізу» сергіту жаттығуы.</p> <p>«Жылқы» ойыны. Мақсаты: дәлелдеме техникасын көру.</p> <p>Ойынның талдауы.</p> <p>«Шабдан» ойыны.</p> <p>Тренингтің аяқталуы.</p>		

Қарым-қатынас тренингінің бағдарламасы

Бағдарламаның мазмұны	Ескертпе	Уақыт
Бірінші күн		
<p>Танысу. Бір-бірін қарату нысаны: «Сен», «Сіз». Өзін таныстыру: тұлғаның атын, 2 оң және 2 теріс қасиетін атау. Әрқайсысының тренинг мақсаттарын анықтауы. Жаттықтырушының қорытындысы. Мінез-құлық ережелерін енгізу. Тереңдетілген танысу. Ер адам – әйел адам жұптары. 10 жыл бұрын болған оқиғалар туралы әңгімелеу. «3 дегенде секіреміз» сергіту жаттығуы. Орындықтар бір-біріне арқасымен қарап тұрады. Әрбір адам туралы әңгімелеу. «Басқа адамға қалай қарау керек?» пікірталасы. «Әңгіме кезеңдері» теориясы. Байланыс орнату техникалары. Сергіту жаттығуы: аттың үшінші әрпі бойынша бөлінеміз. Рөлдік ойын. Топты үш бөлікке бөлеміз. Ойыншылардың үш топпен байланысқа түсулері және кімнің оларға қалай қарайтындықтарын анықтаулары тиіс. «Байланыс техникалары» теориясы. Техникаларға жаттығу. Біреуі есік сыртына шығады, қалғандары бір адамды белгілейді, ол адамды</p>		

<p>көздері бойынша анықтау керек. «Кішкене көпір-диагностик». Ассоциациялармен ойын. Бір адамды белгілейміз. «Егер бұл гүл болса, қандай гүл болар еді?» - деген сұрақ қою қажет. Біреуі есік сыртына шығады. Топ қандай да бір белгісі бойынша екі бөлікке бөлінеді: қызба – салмақты; жігерлі, іс-әрекетке дайын – ниетсіз; экстраверт – интроверт және т.б. Тыңдай білу. 1-есеп. Рөлдік ойын. Есте сақтау техникаларын енгізу. Есте сақтау техникаларын меңгеру. Рөлдік ойын. Ақпаратты жеткізу мен қайталаудың төрт деңгейі. Қарым-қатынастың төрт ауызша емес түрі. Қарым-қатынастың ауызша емес түрлерін меңгеру. «Айна» ойыны. «Қисық айна» ойыны. Ақпаратты дене қимылдарымен жеткізу (өтіну, шақыру). «Сиқырлы жүзік» ойыны. Ақпаратты дене қимылдарымен жеткізу. Парақтағы шеңберлер. «Қолтырауын» қорытынды ойыны. Күннің қорытындылары.</p>		
Екінші күн		
<p>Вербализация. Топтағы этикеттік сәлемдесу. Лабелизацияға пікірталас. «Жұмыртқалар» ойыны.</p>		

<p>Талдау. Вербализация техникаларын енгізу. Техникаларды меңгеру. «Құрғақ жүзу», «Жартылай құрғақ жүзу». Доппен ойын «Детектив оқиға». «Аудармашы» ойыны. Жасырын түрткіге арналған рөлдік ойын. Вербализация функциялары. Сергіту жаттығуы. «Робин-Бобин» қорытынды ойыны. Күннің қорытындылары.</p>		
Үшінші күн		
<p>Қақтығыстағы эмоционалдық ширығу. Вербализацияларды қайталау. Кеше не істегендіктерін айту, көршісінің сөздерін вербализациялау. «Ағаш» ойыны. Екі сап. Сыртқы және ішкі шеңбер. Эмоционалдық ширығуды алып тастау техникалары; қақтығыстағы мінез-құлықтың төрт стратегиясы. Қақтығысты шешудің тиімсіз тәсілдері. Техникаларды меңгеру. Доппен жұмыс істеу. Әріптестің маңыздылығын баса көрсету. Әріптеспен ортақтықты баса көрсету. «Баржа» сергіту жаттығуы. Рөлдік ойын. Эмоционалдық жай-күйлерді меңгеру. Жай-күйлердің вербализациясы. Сынға қалай жауап беру керек? Басқа адамға өз ескертуінді қалай тұжырымдау</p>		

<p>керек? «Раджаның алмас тасы» қорытынды ойыны. Күннің қорытындылары.</p>		
Төртінші күн		
<p>Дәлелдеме. «Шөл дала» пікірталасы. Дәлелдеме техникаларын енгізу. Дәлелдеме туралы жалпы ережелер. Оң жауаптар әдісі. «Құрғақ жүзу». «Жартылай құрғақ жүзу». Доппен жұмыс жасау. Жүппен жұмыс жасау. Ыдырату әдісі. «Құрғақ жүзу». «Жартылай құрғақ жүзу». Сыпайы бас тарту техникасын меңгеру. Басқа жаққа ауыстыру әдісі. Рөлдік ойын. Жұптар бойынша – кәсіби психологтың үш қасиетін жасап шығару, қасиеттерді жұптарда келісу. Жұп шеңберге өз өкілін таңдайды. Кәсіби психологтың қасиеттерін шеңберде келісеміз. Пікірталас жүргізушісінің мінез-құлық техникаларын енгізу. Пікірталас қатысушысының мінез-құлқы. «Портъе» рөлдік ойыны. Күннің қорытындылары. Тренингтің қорытындылары.</p>		

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ТРЕНИНГ ТЕХНОЛОГИЯСЫНА КІРІСПЕ

*Тренинг жүргізуді жаңадан бастаған
тренерлерге әдістемелік құрал*

Техникалық редакторы *Клышбаева Н.С.*
Дизайн *Турсымбекова Х.Я.*

Басылуға 2020 қол қойылды.
Пішімі 60×84 1/16. Көлемі 14,75 б.т.
Таралымы 500 дана. Тапсырыс № _____

ЖШС «Альманах» баспа үйі»
Алматы қ., Алатау ы.а., Наурыз көшесі, 74-а
Тел: +7 (727) 308-25-46, 298-64-02, +7 747 144 31 7
e-mail: almanah_id@mail.ru
www.almanah.kz

«Нур-Принт» баспаханасы.
Тел: 8 (727) 308-25-46, 298-64-02
e-mail: nur-print@mail.ru
www.nur-print.kz