

## Тема 1

### Основные исторические и методологические аспекты социально-психологического тренинга

#### План.

1. Определение социально-психологического тренинга.
2. История социально-психологического тренинга.
3. Тренинговые группы
  - 3.1. Т-группы.
  - 3.2. Группы тренинга умений.
  - 3.3. Тренинг самоутверждения.
  - 3.4. Социально-психологический тренинг.
  - 3.5 Перцептивный тренинг.
  - 3.6 Тренинг сензитивности.
  - 3.7 Тренинг коммуникативной компетентности.
  - 3.8 Тренинг делового общения.
  - 3.9 Тренинг специальных навыков и умений.

#### **1. Определение социально-психологического тренинга.**

Термин «социально-психологический тренинг» ввел в психологию немецкий ученый М. Форверг. Название "социально-психологический тренинг" (СПТ) получила практика психологического воздействия, основанная на методах групповой работы, ориентированная на развитие социально-психологической компетентности с помощью активных методов обучения.

*Цели и смысл тренинговой работы определяются тремя основными группами требований: 1) со стороны заказчика (руководителя организации); 2) со стороны каждого отдельного участника группы (личные запросы); 3) со стороны ведущего по отношению к членам группы (принципы тренинга).*

#### **2. История социально-психологического тренинга**

Первый этап. Тяготение к объединению в различные группы было свойственно людям на протяжении всей истории человечества. Уже на самых ранних этапах развития общества люди собирались в группы, чтобы обеспечивать свое выживание и развитие. Но только в последние два столетия группы стали использовать для решения задач целенаправленного воздействия на личность. И это стало предметом научно-психологического исследования.

Антон Месмер (1734-1815) австрийский врач одним из первых предпринял попытки лечения больных с психическими и соматическими расстройствами, посредством объединения их в группы. Он приобрел международную известность благодаря своему умению излечивать от самых разных соматических и психических болезней. Теория "животного

магнетизма" Месмера стала первой попыткой дать научно-теоретическое объяснение происходящим в группе процессам излечения.

Вместе с тем, до XIX — XX века поведение людей в группах, законы функционирования групп, способность групп оказывать целебное воздействие систематически не изучались. Так как практическая психология формировалась посредством научных изысканий врачей практиков, то, следовательно, и первые опыты по проведению групповой работы связаны с их деятельностью.

Джозеф Пратт — американский фтизиатр — собирал больных в группы, считая, что группа сама по себе оказывает психотерапевтический эффект. К началу 30-х годов Пратт пришел к убеждению, что основой психотерапии является благотворное воздействие одного человека на другого, и стал планировать сеансы групповой терапии для лиц, не имеющих особых соматических нарушений.

Феномен группы занимал и Зигмунда Фрейда. Но главным образом в связи с его интересом к психологии масс и склонности членов группы идентифицировать себя с сильной личностью, играющей роль лидера. К групповой терапии сам Фрейд симпатий не питал, но один из его последователей, Альфред Адлер, пробовал адаптировать методы индивидуальной терапии для работы с группами. Он придавал большое значение социальному контексту развития личности и формирования ее ценностей и жизненных целей. Именно группа, по его мнению, оказывает воздействие на цели и ценности и помогает их модифицировать. Адлер проводил сеансы групповой работы с пациентами.

Он организовал также детские терапевтические группы, в которых применялись методы общей дискуссии и обсуждения проблем с участием родителей.

Первыми психотерапевтами, использовавшими психоанализ в группе, были Л.Уэндер и П.Шильдер. Другой известный в научных кругах приверженец психоанализа Т.Барроу предложил в 1925 году термин «групповой анализ». Он пришел к убеждению, что для понимания отдельной личности необходимо изучать социальные группы, к которым они принадлежат.

Второй этап развития групповых форм психологической работы связан со становлением социальной психологии в самостоятельное направление психологической науки и развитием групповых форм работы в рамках социальной психологии.

В 1908 году социальная психология выделяется в самостоятельную отрасль психологической науки. Социальная психология стала подробно изучать вопросы образования групп, их структуры, законы функционирования малых групп, процессам межличностного взаимодействия в группах, т.е. стала формироваться теоретическая основа групповых форм психологической работы. И в 30-е годы в различных сферах практики уже достаточно широко использовались групповые методы работы.

Групповая работа нашла своё применение в медицине, в педагогике, в студенческих группах.

Третий этап развития групповых форм психологической работы — это становление групповой психологической работы в отдельное направление в практической психологии.

Зарождение непосредственно тренинговых групп, как форм групповой психологической работы с людьми связано с именем Курта Левина.

- В 1933 эмигрировал в США из Германии.
- Он работал над проблемами групповой динамики и социального действия. В то время в медицине, педагогике, управлении стали широко применяться групповые методы.
- В ходе этой практической работы имели место феномены группового взаимодействия, которые не имели под собой научного объяснения.
- И К. Левин начинает заниматься исследованием различных аспектов группового взаимодействия. Изучая феномены группового взаимодействия,
- он вводит понятие групповой динамики как одного из основных процессов жизнедеятельности группы.
- При исследовании данного феномена в лабораторных занятиях, возникают первые тренинговые группы (Т-группы)

Первые тренинговые группы, направленные на повышение компетентности в общении, были проведены учениками К. Левина в Бетеле (США) и получили название Т-групп /40/. В их основе лежала следующая идея: большинство людей живут и работают в группах, но чаще всего они не отдают себе отчета в том, как они в них участвуют, какими их видят другие люди, каковы реакции, которые вызывает их поведение у других людей. К. Левин утверждал, что большинство эффективных изменений в установках и поведении людей происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте, поэтому, чтобы обнаружить и изменить свои установки, выработать новые формы поведения, человек должен преодолеть свою аутентичность и научиться видеть себя так, как его видят другие.

Т-группа определялась как собрание гетерогенных индивидов, встретившихся с целью исследовать межличностные отношения и групповую динамику, которую они сами порождают своим взаимодействием.

Успешная работа учеников К. Левина в мастерской межгрупповых отношений привела к основанию в США Национальной лаборатории тренинга. В этой лаборатории была создана группа тренинга базовых умений. Впоследствии результаты ее работы учитывались в практике Т-групп. В Т-группах обучали управленческий персонал, менеджеров, политических лидеров эффективному межличностному взаимодействию, умению руководить, разрешать конфликты в организациях, укреплять групповую сплоченность. Некоторые Т-группы были ориентированы на выяснение

жизненных ценностей человека, усиление чувства его самоидентичности. Они возникли в 1954 г. и получили название групп сензитивности /40/.

В 60-е гг. возникло опирающееся на традиции гуманистической психологии К. Роджерса движение тренинга социальных и жизненных умений (social/life skills training). Данный тренинг применялся для профессиональной подготовки учителей, консультантов, менеджеров в целях психологической поддержки и развития.

В 70-е гг. в Лейпцигском и Йенском университетах под руководством М. Форверга был разработан метод, названный социально-психологическим тренингом. Средствами тренинга выступали ролевые игры с элементами драматизации, создающие условия для формирования эффективных коммуникативных навыков. Практической областью приложения разработанных М. Форвергом методов стала социально-психологическая подготовка руководителей промышленного производства /40/.

Активное социально-психологическое обучение представляет собой относительно новое направление в социальной психологии, интенсивно развивающееся в последнее время в нашей стране. Повышенный интерес к методам активного социально-психологического обучения, к которым относится социально-психологический тренинг, обусловлен реалиями современной действительности. К данному моменту социально-психологический тренинг получил широкое распространение и в отечественной практике. Сегодня этот метод активно используется в работе с детьми, родителями, профессионалами социономической (работа с людьми) группы, руководителями предприятий и организаций.

Первый в России социально-психологический тренинг был проведен в 1978г на факультете психологии МГУ польским психотерапевтом Павлом Босхом для сотрудников ф-та. Сначала была проведена недельная группа, затем Босх рассказал участникам "под запись" как организуется и проводится СПТ /6/. Из участников, которые потом продолжили эту работу можно назвать Ларису Андреевну Петровскую, Владимира Столина, Адольфа Хараша.

Первые психотерапевтические группы (группы личностного роста) провел сотрудник Ленинградского НИИ им Бехтерева Владимир Мурзенко в 75-77гг. со студентами вечернего факультета психологии ЛГУ/6/.

Первые группы социально-психологического тренинга по схеме Босха в 78-79гг. стала вести Лариса Петровская. Ею в 1982 г. была опубликована первая в стране монография, посвященная теоретическим и методическим аспектам социально-психологического тренинга.

Первая научно-практическая конференция по СПТ была проведена в Новосибирске весной 1980 года в новосибирском филиале института повышения квалификации Минэнерго /6/. На нее собралось около 50 человек, среди них 10-15 имели некий опыт и практиковали личностную психотерапию и СПТ (в обозначенный период тренинги еще не отделялись

от групп личностного роста, но отделялись от клинической психотерапии). Среди них были:

Врач-психотерапевт Александр Ефимович Алексейчик из Вильнюса. Он обучался за рубежом, практиковал несколько лет и оказался самым опытным в стране в области групповых тренингов. Он познакомил присутствующих с неизвестной еще в СССР технологией проведения «больших групп» и показал другим тренерам насколько важно быть не только «понимающим», но и твердым при управлении групповой динамикой.

Юрий Николаевич Емельянов, научный сотрудник лаборатории социальной психологии НИИ комплексных социальных исследований ЛГУ. **Он написал первые книги по СПТ:** «Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга». Л., 1983 (в соавторстве); «Активное социально-психологическое обучение» Л., 1985.

Елена Владимировна Лопухина, начинающий тренер, г. Москва. На сегодня - **пионер разработки и проведения программ видеотренинга** в России. Имеет многолетний опыт индивидуального консультирования и коучинга топ-менеджеров. Преподаватель кафедры Организационного развития и управления персоналом АНХ при Правительстве РФ.

Лариса Андреевна Петровская, МГУ, написала впоследствии первую работу по СПТ «Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М., 1982»; защитила первую докторскую "Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга" 1986г.

Следующей вехой выступила вторая конференция по СПТ, проведенная в 1982 в Ленинграде, и организация на факультете психологии ЛГУ **лаборатории видеотренинга**, которую возглавила Лариса Юрьевна Хрящева, руководитель хорошо известного ныне «Института тренинга». Сотрудники лаборатории прошли обучение по технологии видеотренинга делового общения у ученика Манфреда Форверга.

Важное значение сыграли первые конференции психологов-практиков, которые проходили в Вербилках под Москвой в 87-90гг. Это были встречи ведущих психологов-консультантов и тренеров. На них были уже тогда представлены почти все будущие направления консультирования и тренингов, а также известные сегодня фигуры тренинго-консалтингового рынка /6/.

Таким образом, групповое движение в нашей стране стало развиваться только в последние двадцать лет (особенно активно в 90-е годы XX века). Почти все отечественные школы тренинга опираются на теоретические концепции, пришедшие к нам с Запада, да и сами формы групповой психологической работы в большинстве случаев до сих пор являются модификациями зарубежных моделей. Справедливости ради отметим, что в последнее время и в нашей стране появились специалисты-практики мирового уровня, уже начавшие учить собственных западных учителей.

### **3. Тренинговые группы**

#### **3.1. Т-группы.**

В 30-х годах 20 в. Курт Левин пришел к твердому убеждению, что большинство эффективных изменений в установках личности происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте. Он утверждал, что для того, чтобы выявить и изменить свои неадаптивные установки и выработать новые формы поведения, люди должны учиться видеть себя такими, какими их *видят другие*. К. Левин пришел к выводу, что люди в группе постоянно воздействуют друг на друга.

К основным целям Т-групп можно отнести следующие:

- 1) развитие самопознания за счет снижения барьеров психологической защиты и устранения неискренности на личностном уровне;
- 2) понимание условий, затрудняющих или облегчающих функционирование группы (таких, как размеры группы и членство);
- 3) постижение межличностных отношений в группе, например *совершенствование коммуникативных умений для более эффективного взаимодействия с другими*;
- 4) овладение умениями диагностики индивидуальных, групповых и организационных проблем, например *разрешение конфликтных ситуаций в группе и укрепление групповой сплоченности*.

Обращаясь к основным понятиям Т-групп нужно отметить, что к ним прежде всего относится понятие «обучающая лаборатория». При этом акцент ставится на экспериментирование и опробование новых форм поведения.

Каждый член группы является одновременно и участником, который может экспериментировать с изменениями поведения, и наблюдателем, который может контролировать результат этих изменений.

Основным для Т-группы является обучение процессам, происходящим в группе по мере ее развития и изменения.

Большое внимание в Т-группах уделяется еще одному понятию — «обучения тому, как учиться».

Обучение тому, как учиться, опирается на учебный цикл, состоящий из *представления самого себя — обратной связи — экспериментирования*.

**Представление самого себя.** На протяжении всего времени развития группы ее участники раскрывают свое восприятие, действия, что и называется представлением самого себя.

Способом описания представления самого себя и соучастия других в этом процессе восприятия и познания является использование простой модели раскрытий, названной «Окном Джогари» в честь ее изобретателей **Джозефа Лафта и Гарри Инграма**.

В соответствии с этой моделью можно представить, что каждый человек несет в себе как бы четыре «пространства» своей личности:

1. «Арена» охватывает общие знания, те аспекты содержания (своего) «Я», о которых знаем и мы, и другие («пространство» личности, открытое для меня и для других).
2. «Видимость» — это то, что мы знаем, а другие нет, как, например, тайный любовный роман или невыразимый страх, испытываемый перед авторитетным лицом, а также то, о чем мы не имели возможности

рассказать, скажем, о хорошей оценке на экзамене (открытое для меня, но закрытое для других).

3. «Слепое пятно» состоит из того, что другие знают о нас, а мы не знаем, например запах изо рта или привычка перебивать говорящего на середине слова (закрытое для меня, но открытое для других).

4. «Неизвестное» — это то, что скрыто и от нас, и от других, включая скрытые потенциальные возможности развития (закрытое и недоступное ни мне, ни другим людям).

**Обратная связь.** Второй элемент учебного цикла — эффективное использование обратной связи, полученной от группы.

Те участники, которые хотят расширить самосознание, могут получить обратную связь об особенностях своего поведения. Хотя обратная связь осуществляется во всех межличностных взаимодействиях, в Т-группе умение обеспечивать эффективную обратную связь развивается намеренно.

Обратная связь в атмосфере взаимной заботы и доверия позволяет индивидуумам контролировать и исправлять неадекватное поведение, дает информацию о «слепых пятнах».

**Экспериментирование.** Третий важный элемент учебного цикла — экспериментирование в группе — основан на активном поиске новых стратегий и видов поведения. Члены группы обучаются не только с помощью обратной связи, но и учатся использовать опыт, проводить исследования и анализировать переживания в ситуациях, когда они могут получать ясную и точную **обратную связь об уместности и эффективности их поведения.** Практика экспериментирования очень важна, так как гарантирует, что участник будет чувствовать себя более комфортно при использовании вновь приобретенных умений.

### **3.2. Группы тренинга умений**

Группы тренинга умений основываются на бихевиоризме и бихевиоральной (поведенческой) терапии, что делает их в высокой степени структурированными и систематизированными. **Целью групп** тренинга умений является выработка нужных внешних форм поведения. К числу таких умений относятся те, которые помогают избавиться от состояния тревоги, страха, помогают справляться с чрезмерными эмоциональными возбуждениями, а также умения, необходимые для профессиональной деятельности, для принятия решений и выполнения родительских функций, для ведения переговоров и дискуссий.

Большинство поведенческих групп характеризуются директивностью и структурированностью в использовании поведенческих методик, а также ограничениями спонтанных групповых процессов.

Выделяют в зависимости от структуры групповых занятий четыре типа групп уверенности в себе:

1) группы, организованные вокруг серии специфических упражнений ролевой игры;

2) группы, в которых каждое занятие посвящено определенной теме, например научению тому, как осуществить конструктивную критику;

3) группы, объединяющие ролевую игру со множеством других процедур, таких как расширение самосознания, тренинг родительской эффективности, тренинг борьбы за справедливость, тренинг разрешения конфликтов;

4) относительно неструктурированные группы, проводимые в соответствии с текущими потребностями конкретных участников.

Группа тренинга умения включает в себя такие компоненты, как: учебная модель, постановка цели, измерение и оценка.

**Учебная модель.** Группа тренинга умений занимает промежуточное положение между учебной и психокоррекционной группами. Члены группы рассматриваются как лица, пожелавшие приобрести определенные умения, навыки, которые помогут им улучшить свою жизнь и исправить имеющиеся личностные недостатки.

**Постановка цели.** Целью группы тренинга умений является выработка такого поведения, которое является приемлемым не только для индивидуума, но и для общества в целом. Такая группа является своего рода лабораторией для формирования и освоения нормальных жизненных умений. К основным видам жизненных умений, которым обучают в группе, относятся:

выражение межличностных чувств — осознание и коммуникация чувств, восприятий и желаний, связанных со взаимоотношениями;

эмпатический ответ — полное понимание и передача этого понимания собеседнику;

переключение образа действия — адекватный переход от выражения межличностных чувств к эмпатическому ответу;

содействие (фасилитация) — обучение тому, как эффективно учить других вышеупомянутым умениям.

**Измерение и оценка.** Задачи группы тренинга умений обычно сводятся к решению двух основных проблем: избыток чего-то (много курит, много спорит, излишне эмоционален); недостаток чего-то (недостаток контакта, уверенности в себе и т.д.). Эти проблемы (и связанные с ними поведение, эмоциональные реакции) могут оцениваться и измеряться в количественном отношении (в шкалах, баллах, физиологических показателях и т.д.). Членов группы поощряют учиться самонаблюдению и записывать данные о себе. Ответы подсчитываются, хронометрируются или оцениваются, а для их объективного анализа используются шкалы и контрольные перечни.

Среди различных групп тренинга умений в настоящее время наиболее распространены группы тренинга уверенности в себе или тренинга ассертивного поведения.

### **3.3. Тренинг самоутверждения**

Один из методов поведенческой психокоррекции, близкий к тренингу уверенности в себе, - тренинг самоутверждения. Возник тренинг самоутверждения *на базе условно-рефлекторной терапии Селтера*. В основе этого метода лежит предположение о том, что у неуверенных в себе индивидов заторможенность возникает в процессе научения, когда их наказывают за нежелательное неадаптивное поведение.



Оценка сильных и слабых сторон навыков уверенности в себе обычно производится на ранних стадиях развития группы. Быть уверенным в себе — значит уметь определять и выражать свои желания, потребности, любовь, раздражение, критику.

Клиенту предлагается:

1. Составить подробный список социальных ситуаций, при которых он испытывает страх или проявляет недостаточную уверенность в себе.

2. Разработать программу, в которой упражнения разделялись бы по степени трудности. Хорошо бы составить картотеку, чтобы ситуации были записаны на отдельных карточках. В дальнейшем наметить несколько вариантов возможного разрешения ситуации.

3. В каждой ситуации определить одну или несколько альтернативных поведенческих реакций, которые отражают обдуманную уверенность в себе и с помощью которых можно преодолеть страх. Обсудить предложение с тренером.

4. Упражняться в новых способах поведения, которых ранее не было в поведенческом репертуаре и которые прорабатываются мысленно.

5. Повторять запланированные начинания в изменении поведения по степени трудности. Поделить роль с одним из партнеров или тренироваться перед зеркалом. Реакции, которые не возникали до сих пор, необходимо закрепить, прочувствовать, а затем перенести в критическую ситуацию.

6. Не застревать на определенном поведении. Существует возможность прореагировать агрессивно в критической ситуации, несколько отличной от ситуации моделирования.

7. Справляться с эпизодами страха или тревоги при социальных контактах: обучение релаксации, самоинструкции. Попросить партнеров рассказать о производимых впечатлениях, особое внимание обращать на невербальное поведение.

8. Сознательно рассматривать отдельные ситуации из плана, постоянно упражняться на практике, не приступать к другой ситуации, пока не приобретен навык в разрешении предыдущих.

9. Постоянно закреплять успех через повторение.

Тренинг самоутверждения используется для подростков с различными нарушениями поведения, а также для людей с эмоциональными нарушениями.

### ***3.4. Социально-психологический тренинг***

Социально-психологический тренинг (СПТ) — вид групповой практической психологии, ***ориентированный на развитие социально-психологической компетентности***. (Автор термина — М. Форверг). В литературе, кроме этого, существует ряд других названий (группы открытого общения, активное социальное общение, группы интенсивного общения и т.д.). Но СПТ на сегодня является наиболее часто употребляемым и наиболее устоявшимся термином. Нужно подчеркнуть, что это понятие является

чрезвычайно широким, соответственно, им обозначают большое количество самых разнообразных методов.

Объединяя в себе элементы реального и лабораторного эксперимента, социально-психологические тренинги являются эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области компетентности в общении.

***Социально-психологический тренинг*** — один из методов активного обучения и психологического воздействия, осуществляемого в процессе интенсивного группового взаимодействия и направленного на повышение компетентности в сфере общения, в котором общий принцип активности обучаемого дополняется принципом рефлексии над собственным поведением и поведением других участников групп. Для такой рефлексии и саморефлексии в группе создаются максимально благоприятные условия, основанные на ряде принципов.

К основным принципам социально-психологического тренинга относят:

- качественные изменения процессов общения в группе;
- активную позицию участника тренинга;
- ограничение обсуждения событий лишь в рамках тренинга («здесь и теперь»);
- персонификацию высказываний;
- намеренную межличностную обратную связь;
- высокую степень включенности эмоциональной сферы участников.

Общей целью СПТ является повышение компетентности в сфере общения. К основным задачам СПТ относят следующие.

1. Приобретение психологических знаний, взглядов различных психологических школ на личность человека, процесс взаимодействия людей, приемы эффективного общения.

2. Приобретение внешне выражаемых умений и навыков общения: в парном взаимодействии, в составе группы, при вступлении в контакт, при активном слушании, т.е. обогащение техники и тактики общения.

3. Коррекция коммуникативных установок, таких как партнерство — взаимодействие с позиции силы, искренность — манипуляция, вовлеченность — избегание общения, настойчивость — соглашательство, т.е. выработка собственных стратегий общения.

4. Адекватное восприятие себя и других в ситуациях общения.

5. Развитие и коррекция личности, ее глубинных образований, решение личностных экзистенциальных проблем.

В 21 веке сфера применения СПТ существенно расширилась. Социально-психологическим тренингом обозначаются развивающие группы различной тематической направленности. Однако в качестве классических можно выделить следующие виды СПТ.

**3.5 Перцептивный тренинг** - социально-психологический тренинг, направленный на развитие способности адекватного и полного познания

себя, других людей и отношений, складывающихся в ходе общения. Перцептивный тренинг также называют социально-психологическим тренингом межличностного общения.

Получаемые в ходе перцептивного тренинга новые знания побуждают человека к переосмыслению сложившихся представлений о себе и о других людях, в конечном итоге побуждают к самосовершенствованию. В ходе занятий участники группы получают информацию о том, как они выглядят в глазах других людей, как те или иные их действия, поступки воспринимаются ими. Такой обмен мнениями происходит в групповых дискуссиях, которые организует и направляет ведущий группы. В перцептивном тренинге широко используются психогимнастические упражнения, а также приемы психодрамы.

**3.6 Тренинг сензитивности.** Возможности человека в установлении и поддержании контактов с окружающими во многом зависят от его сензитивной способности. Эта способность проявляется в чувственном восприятии людей, самого себя, а также окружающего мира. Развитая сензитивная способность во многом определяет возможности человека в прогнозировании поведения и деятельности людей.

Термин группы сензитивности предложен в 1954 году группой клинических психологов. Тренинг сензитивности (буквально чувствительности) направлен на повышение самопонимания и понимания других, групп. Он способствует преодолению стереотипов восприятия, развитию умений прогнозировать поведение людей и свое воздействие на них, развивает психологическую наблюдательность, как способность фиксировать и запоминать всю совокупность сигналов, получаемых от другого человека или группы.

Рассчитан на менеджеров, секретарей, социальных работников и всех, кто хочет научиться лучше разбираться в людях.

**3.7 Тренинг коммуникативной компетентности** направлен на развитие коммуникативных способностей (правильного использования средств коммуникации, культуры речи, умения задавать вопросы и оценивать ответы), эмпатии, понимания, способности осознавать и преодолевать коммуникативные барьеры, навыков коррекции эмоционального состояния партнера.

**3.8 Тренинг делового общения** - социально-психологический тренинг, направленный на приобретение знаний, умений и навыков, коррекцию и формирование установок, необходимых для успешного общения в условиях профессиональной деятельности. Тренинг делового общения развивает: умение вести переговоры, выступать перед большой аудиторией, проводить совещания, правильно вести себя в конфликтных ситуациях и т.д.

Главная установка, обеспечивающая успешность делового общения, заключается в готовности ориентироваться на другого человека, признавать ценность его личности, принимать во внимание интересы партнера. В тренинге делового общения во время занятий обязательно проводятся

групповые дискуссии, ролевые игры, для которых используются ситуации, адекватные содержанию основной деятельности участников занятий.

**3.9 Тренинг специальных навыков и умений**, например, тренинг продаж, тренинг эффективных переговоров, тренинг лидерских умений и др. Данный вид тренинга имеет поведенческую ориентацию и направлен на развитие необходимых заказчику умений и навыков.