

© 1998 г. Н.И. Никольская

ОПЫТ ПРОВЕДЕНИЯ РОЛЕВЫХ ИГР В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ ПРОФКОНСУЛЬТАНТОВ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ

Разработана обучающая технология, основанная на ролевых играх, которые дают возможность моделировать различные проблемные ситуации профконсультирования в интересах совершенствования профессионально важных качеств. Показан возможный алгоритм формирования малых групп, основанный на проективных техниках, психорелаксационных упражнениях и параметрической социометрии. Проведен психологический анализ ролевых игр с профконсультантами, позволяющий сформировать индивидуальные программы личностного роста.

Ключевые слова: профессиональное консультирование, ролевая игра, принципы группового взаимодействия, коммуникативная дистанция, профессионально важные качества.

Профессиональное консультирование требует не только фундаментальных теоретических знаний, но и практического опыта и необходимых навыков взаимодействия профконсультанта и клиента. В процессе подготовки профконсультантов к практической деятельности целесообразно исходить из разработанных в отечественной психологии положений о том, что профпригодность следует рассматривать в двух аспектах. Во-первых, как совокупность наличных, сформированных профессиональных знаний, навыков, умений, способов, программ и планов деятельности, а также структуры психологических свойств и качеств, обеспечивающих эффективное выполнение трудовых задач. Во-вторых, как комплекс личностных качеств, предопределяющих успешность формирования пригодности к деятельности профконсультанта. С этих позиций профпригодность как комплексное свойство личности должна характеризоваться не только его наличными, текущими особенностями, но и параметрами развития, изменения на этапах профессионального пути [3, 9].

Именно поэтому рассмотрение проблемы практической подготовки профконсультанта следует осуществлять на основе методологии активного социально-психологического обучения в малых группах, и прежде всего, — с позиции принципов деятельности: формирования умений устанавливать первичный контакт с клиентом, выявления ролей консультанта и клиента в различных ситуациях, рефлексии взаимодействия, анализа успешности совместно выработанных решений и т.д. [5, 7].

Практическая подготовка профконсультантов службы занятости основана на обобщенной модели успешности их деятельности, которая позволила осуществить следующие этапы исследований, составляющих методологический стержень предлагаемой обучающей технологии [1, 4, 6]:

- составление профессиограммы и психограммы деятельности профконсультанта, выявление профессионально важных качеств;
- классификация основных психодиагностических задач и стратегий взаимодействия с клиентами в работе профконсультанта;
- развитие профессионально важных качеств профконсультантов при проведении с ними занятий на основе активных методов социально-психологического обучения.

Наибольший интерес с практической точки зрения, на наш взгляд, представляет разработанная нами обучающая технология, базирующаяся на ролевых играх, которые дают возможность моделировать различные проблемные ситуации профконсультирования и оценивать профессиональные и личностные качества профконсультантов [2, 9].

Рассмотрим более подробно алгоритм комплектования малых групп (команд) для отработки навыков общения "профконсультант-клиент" (формирования групповых принципов работы и оценки эффективности взаимодействия), а также наиболее интересные сценарии ролевых игр и уровни их психологического анализа.

Следует отметить, что из-за целого комплекса причин не представилось возможным разбить на команды группу профконсультантов (18 человек) с использованием традиционных техник социометрического опроса и их известных модификаций, поскольку:

- профконсультанты районных центров служб занятости недостаточно знакомы друг с другом и не имели до начала обучения совместного опыта групповой работы;
- принципы групповой работы необходимо было осваивать непосредственно в процессе ролевых игр, предполагающих совершенствование навыков самооценивания и взаимооценивания, рефлексии, формирования эмпатии и других личностных качеств, способствующих эффективному взаимодействию;
- успешность разыгрывания ролей, усвоение сценария, выбор соответствующих трансакций (пристроек) в общении определяются статусно-ролевыми позициями и коммуникативными дистанциями, складывающимися непосредственно в ходе группового взаимодействия.

Эти обстоятельства дали возможность использовать для формирования игровых групп маскирующие инструкции и проективные техники психологической диагностики, такие, как эмоционально-символические аналогии с использованием теста М. Люшера (M. Lusher), репертуарный тест личностных конструктов Д. Келли (G. Kelly), тест С. Розенцвейга (S. Rozencweig) и модифицированный вариант параметрической социометрии, связанный с измерением коммуникативных дистанций. Все перечисленные методики использовались в игровой форме, позволяющей, с одной стороны, более эффективно осваивать психодиагностические методики, а с другой – строить программы личностного и профессионального роста профконсультанта с учетом обратных связей, получаемых в группе от коллег и преподавателей.

Обучение профконсультантов начиналось с входного контроля (тестирование знаний) и обучения принципам групповой работы, которые в интегрированном виде сводились к следующему [9, 12]:

- наиболее эффективное учебное взаимодействие может осуществляться в малых группах, численностью 7 ± 2 человек, т.е. из группы 18 человек следовало скомплектовать три команды по 6 профконсультантов в каждой;
- игровые группы (команды) должны быть гомогенными, т.е. иметь примерно одинаковую квалификационную подготовку, достаточно развитые статусно-ролевые позиции, в командах должна отсутствовать межличностная напряженность;
- коммуникативная дистанция между членами команды определяется техникой прямого шкалирования с учетом эмоционально-символических предпочтений (отвержений) и позволяет вычислять как персональные, так и групповые социометрические индексы;
- в процессе групповой работы следует освоить все роли, ближе познакомиться с членами своей и других команд, при этом занятия должны проходить в комфортной и непринужденной обстановке, что в конечном итоге позволяет реализовать все игровые задачи и составить самостоятельно программу личностного роста каждого профконсультанта.

Примеры игровых психорелаксационных упражнений, позволивших освоить принципы групповой работы и сформировать игровые команды, составлены с использованием источников [9, 10, 11] и приведены ниже.

Упражнение 1. "ВЫБОР"

Слушателям представляют геометрическую фигуру с пронумерованными сторонами и предлагают, работая индивидуально, выбрать одну из сторон. Общая цель малой группы – взаимодополнить друг друга, т.е. указать все стороны фигуры, "воссоздать" ее.

Требуется рефлексия внутреннего опыта в процессе выработки решения.

Упражнение 2. "ВСТРЕЧА"

Членам малой группы представляется карта Калужской области с нанесенными на нее точками. Цель: работая индивидуально, выбрать точку наибольшей вероятности встречи всех членов группы и дать обоснование своему выбору.

После выполнения этого упражнения малая группа собирается, результаты анализируются, обсуждаются варианты действий.

Затем каждому члену группы предъявляется несколько измененная карта. Цель та же: найти точку наибольшей вероятности встречи.

Упражнение 3. "ШКАЛИРОВАНИЕ"

В качестве тестового материала использовались точки на карте Калужской области, расположенные на расстоянии 100 мм одна от другой (расстояние не сообщалось и не было предварительно проградуировано). Профконсультант должен был оценить интенсивность общения, проводя линию нужной ему длины от одной точки к другой. Такой прием дает возможность установить "коммуникативную дистанцию" между собой и коллегами, не перекодирова своего отношения в цифры и баллы.

Упражнение 4. "ПРЕДПОЧТЕНИЯ"

Членам малой группы раздают цветные карточки теста Люшера. Цель – осуществить аутосоциометрическое оценивание межличностных предпочтений (отвержений) с учетом эмоционально-символических аналогий.

После выполнения упражнения аутосоциоматрицы анализируются с учетом сделанных (полученных) выборов.

Упражнение 5. "КОНФЛИКТЫ"

В качестве тестового материала использовались карточки теста Розенцвейга (всего было отобрано 18 карточек). Каждый профконсультант должен был разрешить предложенную ему конфликтную ситуацию на основе одной из стратегий. Цель – определить индивидуальные и групповые индексы проявляемых реакций: экстрапунитивности, интропунитивности, импунитивности.

Упражнение 6. "ДЕВИЗ"

Данное упражнение являлось заключительным, сформированным на основе полученных социоматриц по предыдущим упражнениям.

Командам предлагалось придумать название, девиз и символ своей команды. Предварительно сообщались индексы сплоченности в каждой из групп (их рейтинг) для создания обстановки конкуренции (соревновательности) при оценивании результатов тестирования и психорелаксационных упражнений.

Проведенные со слушателями-профконсультантами тесты и психорелаксационные упражнения позволили сформировать в соответствии с методологией, изложенной в [9], игровые команды, каждая из которых имела положительные значения групповых социометрических индексов, наименьшие коммуникативные дистанции между членами группы, минимальное число антипатий (взаимоотвержений), явно выраженных лидеров, при этом усредненное значение взаимных психологических связей в каждой из групп (команд) было примерно одинаковым (группы гомогенны по своему составу).

Полученные в процессе проведения занятий социоматрицы для каждой из команд представлены в табл. 1–3 (фамилии профконсультантов в соответствии с профессионально-этическими требованиями закодированы буквенно-цифровыми обозначениями).

Анализ социоматриц показывает прослеживающую взаимосвязь двух характеристик межличностного общения: отрицательных социометрических выборов и сдвига реальной

Таблица 1

Социоматрица команды "Пионеры"
Значение индекса социометрической когерентности (сплоченности)
 $I_{cp} = 0,33$

№ п/п	Ф.И.О.	1	2	3	4	5	6	Нормированное значение социометрического статуса S_1
1.	П-16		+	+	+	0	+	0,8
2.	П-3	+		+	0	+	0	0,6
3.	П-24	+	+		+	-	+	0,6
4.	П-9	0	0	+		-	+	0,2
5.	П-4	-	0	-	+		0	-0,2
6.	П-8	0	+	0	0	-		0

Таблица 2

Социоматрица команды "Единомышленники"
Значение индекса социометрической когерентности
 $I_{cp} = 0,26$

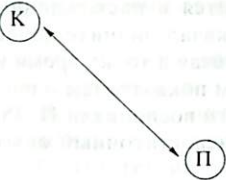
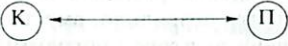
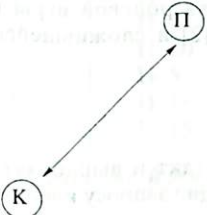
№ п/п	Ф.И.О.	1	2	3	4	5	6	Нормированное значение социометрического статуса S_1
1.	П-14		+	0	-	+	+	0,4
2.	П-23	+		-	+	0	-	0
3.	П-20	-	+		0	-	0	-0,2
4.	П-5	-	+	+		+	+	0,6
5.	П-10	+	0	-	+		+	0,4
6.	П-15	+	-	0	+	+		0,4

Таблица 3

Социоматрица команды "Оптимисты"
Значение индекса социометрической когерентности
 $I_{cp} = 0,1$

№ п/п	Ф.И.О.	1	2	3	4	5	6	Нормированное значение социометрического статуса S_1
1.	П-12		-	0	-	-	-	-0,8
2.	П-7	-		+	+	+	0	0,4
3.	П-27	+	0		+	0	+	0,6
4.	П-21	-	0	+		+	0	0,2
5.	П-18	-	+	+	+		0	0,4
6.	П-25	0	-	0	-	+		-0,2

Моделируемые проблемные ситуации для проигрывания ролей и уровней их психологического анализа

Позиции (транзакции) профконсультанта (П) и клиента (К)	Моделируемый уровень психологического анализа ситуации	Известные особенности клиента, установленные профконсультантом
 <p>Пристройка "сверху". У клиента завышенная самооценка, желание работать руководителем среднего звена в системе "человек-человек"</p>	Потребностно-мотивационная сфера клиента (ценностные ориентации, система отношений, общая направленность личности)	Враждебное отношение к профконсультанту, повышенная агрессивность, экстрапунитивность, стремление к доминированию, низкий самоконтроль, эгоистические потребительские тенденции, развязное поведение
 <p>Позиция "на равных". У клиента адекватная самооценка, желание работать в сфере производства на монотонной (конвейерной) работе в системе "человек-техника"</p>	Познавательная сфера, квалификационно-профессиональный уровень (образование, знания, умения, навыки, общая осведомленность)	Пониженный уровень интеллектуального развития, эмоциональная неустойчивость. Поведенческие индикаторы общения (заикание, недостатки артикуляции, косноязычие, шепелявость)
 <p>Пристройка "снизу". У клиента пониженная самооценка, желание работать в коммерческих структурах в системе "человек-знаковая система"</p>	Биопсихические и темпераментальные особенности (интеллектуальная лабильность, подвижность нервных процессов, особенности психомоторики)	Ригидность, стеснительность, замкнутость, нерешительность, робость, интравертированность. Поведенческие индикаторы психомоторики (неловкость, угловатость движений, плохая координация, тремор рук)

коммуникативной зоны. Так, из шести взаимных отрицательных выборов пять связаны прямой зависимостью со сдвигом реальной коммуникативной зоны. Иными словами: профконсультант, делающий отрицательный выбор, желает ограничить себя в получении информации от коллеги, в адрес которого сделан отрицательный социометрический выбор. Таким образом, недостаточная субъективная коммуникативная дистанция приводит к уменьшению коммуникативных отношений между членами группы, а недостаток информационного взаимообмена, как следствие, влечет за собой разрыв положительных связей между игроками команд. Это, безусловно, может отрицательно сказаться на конечном результате игровой деятельности и являться скрытой причиной межличностной напряженности.

Важным фактором в понимании статусно-ролевых позиций профконсультантов, складывающихся в процессе обучения, является анализ самооценок и взаимооценок профессионально важных качеств "Я-реальное" и "Я-идеальное". По методу семантического дифференциала Ч. Осгуда (Ch. Osgood) оценивались такие качества, как профессионализм, коммуникативные навыки, эмоциональная устойчивость, эмпатия и рефлексия [12].

Анализируя психogramмы "Я-реальное" и "Я-идеальное" мы обратили внимание на тот факт, что особенности реакции на средовые воздействия находятся в зависимости не только от

самооценки, но и от степени рассогласованности между оценкой актуального "Я" профконсультанта и идеального образа "Я", к которому он стремится. При низкой самооценке и выраженной внутренней неудовлетворенности собой реакция на мнение окружающих позитивная, особенно если это мнение в большей степени согласуется с субъективным "идеалом" индивида, чем с оценкой своего "Я".

Напротив, при совпадении актуального и идеального образа "Я", т.е. при полной удовлетворенности собой, наблюдается завышенная самооценка (неадекватный уровень притязаний) и негативная реакция на мнение окружающих.

Значительная информация о профессиональных качествах содержится в расхождении оценок профконсультанта, данных коллегами. Анализ социограмм показал значительные расхождения при оценке П-12; многие видели его излишне властным, отмечая в то же время у себя это качество умеренным. П-27 почти все коллеги оценивали по всем показателям очень низко, сам же он ценил себя достаточно высоко. Очень по-разному коллеги восприняли П-25; вероятно, это объясняется адаптацией к новым условиям, т.к. он имел недостаточный опыт работы профконсультантом.

Из социоматриц и результатов взаимооценивания следует, что лидеры игровых команд, имеющие самый высокий социометрический статус (П-16, $S_i = 0,8$; П-5, $S_i = 0,6$), обладали адекватной самооценкой и, по мнению коллег, были высоко профессиональными, имели развитую эмпатию и рефлексию.

Остановимся более подробно на непосредственном опыте проведения ролевых игр с профконсультантами службы занятости и оценке их эффективности, что позволило, вместе с результатами входного контроля и тестирования, построить в конечном итоге программы личностного и профессионального роста для каждого из них.

Сценарии профконсультационных ситуаций составлялись для каждой из игровых команд и были основаны на реальном опыте, исходя из типичных ошибок, допускаемых в профконсультационных беседах (трудности установления необходимого психологического контакта, директивное общение и авторитарность по отношению к клиенту, жесткая привязанность к типовым технологиям профконсультирования, первоначальным гипотезам и т.п.).

В табл. 4 представлены проблемные ситуации, сконструированные для ролевой игры в соответствии с концепцией транзактного общения Э. Берна (E. Berne) [2] и сложившейся методологией активного социально-психологического обучения [7, 9].

ИНСТРУКЦИЯ ПРОФКОНСУЛЬТАНТУ

Вы должны провести профконсультационную беседу, установить контакт и выработать совместное решение с клиентом, дать обоснование рекомендации, отвечающие запросу клиента и направить его:

- на обдумывание предложенных вариантов;
- на консультацию к юристу, к врачу (в случае медицинских противопоказаний);
- к специалисту по переобучению (на оформление документов).

ИНСТРУКЦИЯ КЛИЕНТУ

Вы должны "сыграть роль клиента", с учетом представленных в таблице 4 личностных и профессиональных особенностей и продемонстрировать предписанные поведенческие индикаторы. Ваша задача заключается в необходимости войти в контакт с профконсультантом, выдать ему в беседе все необходимые "обратные связи" для уточнения Ваших склонностей, интересов и принять совместное решение о дальнейших перспективах трудоустройства.

Игровые команды разбивались на пары клиентов и профконсультантов и проигрывали свои роли (при этом каждый из игроков был ознакомлен только с одной из инструкций: либо профконсультанта, либо клиента).

Эксперты-аналитики (преподаватели), а также слушатели двух команд, не принимавшие участия в проигрывании ролей, заполняли регистрационные оценочные бланки, в которых по разработанной нами балльной шкале у профконсультанта и клиента оценивались способности к взаимодействию (табл. 5).

Интересно заметить, что освоение роли клиента вызвало значительно больше сложностей, чем проигрывание роли профконсультанта (для более тщательного и

Шкала оценочного взаимодействия "профконсультант-клиент"

У профконсультанта	У клиента
1	2
1.1. Умение войти в контакт с клиентом	2.1. Умение войти в контакт с профконсультантом
1.2. Способность диагностики необходимых качеств клиента	2.2. Способность выдавать необходимые обратные связи профконсультанту
1.3. Выявление интересов и склонностей клиента	2.3. Проявление интересов и склонностей для профконсультанта
1.4. Соответствие сценарию и роли, демонстрация "перестройки" общения	2.4. Соответствие сценарию и роли, демонстрация "пристройки" общения
1.5. Адекватность выдаваемых рекомендаций	2.5. Удовлетворенность полученными рекомендациями

Таблица 6

Результаты оценивания группового взаимодействия в команде "Единомышленники"

№ п/п	Игроки	Оценки				
		Пионеры	Оптимисты	Преподаватели	Σ	Ранг, r
1.	П-14	0 + 0 0 ++	+ 0 - 0 ++	+ 0	6	2
2.	П-23	0 -- 0 0 0	0 0 - 0 0 +	- 0	-3	5
3.	П-20	0 - 0 - ++	0 0 - 0 + 0	0 0	0	4
4.	П-5	+ 0 ++ 0 +	0 + - ++ +	++	9	-1
5.	П-16	- 0 - 0 0 -	0 0 - 0 - 0	--	-7	6
6.	П-15	0 0 + - ++	- 0 0 ++ 0	0 +	4	3

Примечание. В данной таблице следующее распределение оценок: (+) – хорошо; (0) – среднее; (–) – плохо.

глубинного психологического анализа целесообразно использование видеозаписей). Вполне очевидно, что представленных в табл. 4 ситуаций недостаточно для формирования профессионального мастерства; данный банк ситуаций при проведении занятий был значительно расширен. Однако даже предварительное обобщение опыта проведения ролевых игр позволило сделать ряд интересных выводов и отработать новую для подобного рода занятий оценочную шкалу.

Рассмотрим полученные результаты на примере игровой команды "Единомышленники" (проигрывание ролей осуществлялось в парах: 1–4, 3–5, 2–6, см. табл. 2). Выбор пар имел психокоррекционную направленность. Ниже приведены результаты оценок парных взаимодействий экспертами-аналитиками (табл. 6).

Такие же таблицы суммарного распределения баллов и выявленных рангов были получены и для всех остальных игровых пар в командах.

Коэффициент ранговой корреляции по Ч. Спирмену (Ch. Spearman) для группы "Единомышленники" между социометрическим статусом и рейтингом, полученным в ходе проведенных профконсультационных бесед, составил $R_{xy} = 0,53$, что свидетельствует о достаточно выраженной зависимости между социометрическим (неформальным) и профессионально-квалифицированным (ролевым, деловым) статусом профконсультантов, несмотря на имевшиеся конкурентные отношения в данной группе. Такая же тенденция выявлена в команде "Пионеры", где уровень социометрической когерентности также был достаточно высок. В группе "Оптимисты" проявилась

противоположная закономерность: чем выше профессионально-квалификационный уровень профконсультантов, тем ниже их социометрический статус ($R_{xy} = -0,45$). Это может свидетельствовать о том, что в группах с низкой социометрической когерентностью возможно существование не деловых, а любых иных критериев социометрических выборов (отвержений). Диагностика мотивации выборов являлась предметом самостоятельного научного исследования и не входила в задачу данной статьи [6].

ВЫВОДЫ

1. Ролевые игры могут быть успешно использованы для составления программ личностного роста профконсультантов и способствуют активному формированию профессионально важных качеств в процессе игрового взаимодействия, особенно коммуникативных свойств (умение войти в контакт с клиентом, приемы невербального анализа поведения, эмпатия, рефлексия и др.).

2. Эмоциональная привлекательность членов группы сама по себе не обеспечивает ни продуктивной игровой деятельности, ни высокой сплоченности, однако без эмоциональной притягательности трудно создать сплоченную команду и установить необходимую коммуникативную дистанцию взаимодействия.

3. Предпочитаемый игровой группой способ информационного взаимодействия базируется на социально-психологическом феномене: более привлекательная для игроков команды парадигма взаимодействия основана не на конкуренции, а на кооперации, т.е. преобладает мотив сотрудничества, стремление к профессиональному и личностному росту.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Асмолов А.Г. Психология личности. М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.
2. Бэрн Э. Игры, в которые играют люди, люди, которые играют в игры. Л.: Прогресс, 1992.
3. Забродин Ю.М. Модель личности в психодиагностике (для практических психологов). Книга 1. М.: Всероссийский научно-практический центр профориентации и психологической поддержки населения, 1994.
4. Зинченко В.П., Моргунов Е.Б. Человек развивающийся. Очерки российской психологии. М.: Тривола, 1994.
5. Климов Е.А. Общечеловеческие ценности глазами психолога-профессоведа // Психологический журнал. 1994. № 4. С. 130–136.
6. Никольская Н.И., Федотов С.Н. Определение мотивационной структуры малой группы с использованием лингвистических переменных / Личность и группа в социально-психологических исследованиях. Психол. межвузовский вестник. Вып. 1. М.: Институт психологии РАН. 1994. С. 108–116.
7. Петровская Л.А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга. М.: Изд-во Московского ун-та, 1982.
8. Романова Е.С., Суворова Г.А. Психологические основы профессиографии. М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.
9. Спасенищев В.В. Анализ и проектирование групповой деятельности в прикладных психологических исследованиях. М.: Институт психологии РАН, 1992.
10. Atkinson J.M., Heritage J.C. Structures of Social action: Studies in conversation analysis. Cambridge, 1984.
11. Deutsch M. Distributive justice. A socialpsychological perspective. New Haven and London, Yale Univ. Press. 1985.
12. Moscovici S. Social influence and conformity. Eds G. Lindzey, E. Aronson. The Handbook of social psychology. N.Y.: Random House, 1985. P. 347–412.