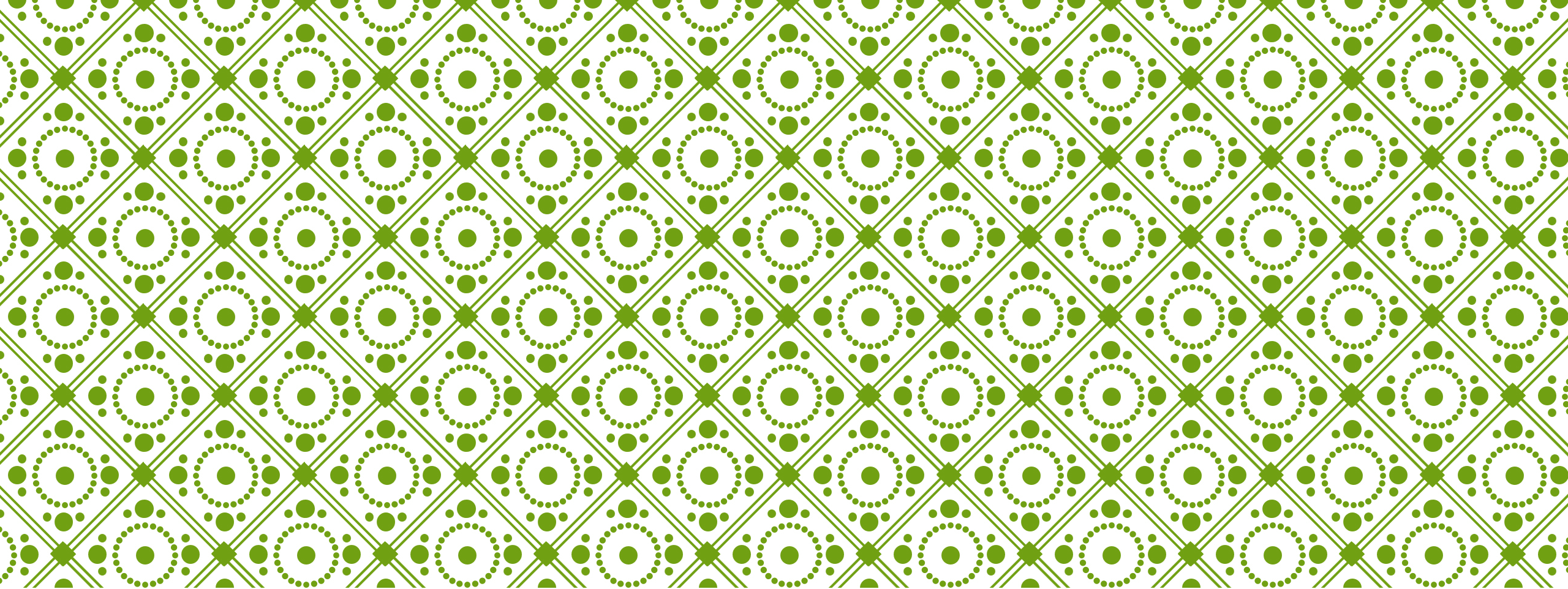




ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАЛАРЫНЫҢ МАЗМҰНЫ

Тренинг бағдарламасы-бұл ішкі корпоративтік құжат. Бағдарламаны жазудағы басты бағыт-бұл басқа жаттықтырушы сияқты. Тренинг сонша толық, нақты және егжей-тегжейлі сипатталуы тиіс, бұл сипаттауды (тренинг бағдарламасын) оқыған кез келген жаттықтырушы тиісті тренингті жүргізе алуы тиіс.



Тренингтің сапалы бағдарламасы жаттықтырушының оқыған кітаптары немесе оның өзіндік ойы негізінде емес, ең алдымен, дұрыс жүргізілген тренингтік диагностика нәтижелері негізінде құрылады. Дәл осы тренинг алдындағы диагностика қызметкерлердің жұмыс тиімділігін төмендететін барлық нәрселерді анықтауға мүмкіндік береді: проблемалар, дағдылардың тапшылығы, іс-әрекеттердің тиімсіз тәсілдері, операцияларды орындаудың ұтымсыз тәсілдері, қадамдардың стандартталмаған реттілігі, сондай-ақ лауазымдық міндеттерді орындаудың жаңа биіктіктеріне қол жеткізуге болатын өсу аймақтары.



Осылайша, тренинг бағдарламасын құрудағы алғашқы қадам-тренинг алдындағы диагностиканың деректері негізінде қызметкерлерді тренингте оқыту қажет: анықталған проблемаларды шешу тәсілдеріне, жұмыстың тиімділігін анықтайтын дағдыларға, іс-әрекеттердің тиімді тәсілдеріне, операцияларды орындаудың ұтымды тәсілдеріне, қадамдардың стандартталған дәйектілігіне, анықталған өсу аймақтарын іске асыру тәсілдеріне үйрету. Жаттықтырушы қызметкерлер жұмысының өнімділігін арттыру үшін қажетті лауазымдық міндеттерді орындаудың барлық тиімді тәсілдерін қалыптастырып, формалды, алгоритмді түрде ұсынуы тиіс.

ӘРБІР ОСЫНДАЙ ТРЕНИНГТІК СЕССИЯНЫ ҚҰРУ КЕЗІНДЕ ЖАТТЫҚТЫРУШЫ:

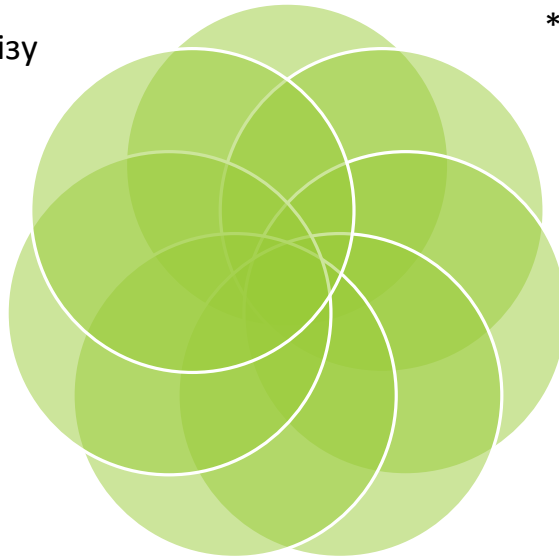
* алдын ала диагностика
кезінде анықталған мәселені
қатысушыларға қалай жеткізу
керек;

* игерілген алгоритмді
автоматизмге қалай жеткізу
керек;

* оларды шешу қажеттігіне
қалай сендіру керек;

* нақты мәселеге нақты
әрекет алгоритмін қалай
байланыстыру керек;

* тренингке қатысушыларға осы
мәселені шешу тәсілін қалай
жеткізу керек;



* қатысушылардың осы
алгоритмді меңгеруін қалай
қамтамасыз ету керек;

* қатысушылардың проблеманы
шешудің нақты алгоритмін қалай
түсінуін қамтамасыз ету;



Осы сұрақтарға жауап бере отырып, жаттықтырушы тренинг сессиясын құрады, сөздерін, тренинг қатысушыларымен өзара іс-қимыл тәсілдерін, нақты дағдыларды қалыптастыру үшін ең қолайлы оқыту әдістерін таңдап алады.

Содан кейін барлық тренингтік сессияларды тренингтің бірыңғай бағдарламасына жинау, тренингтің кіріспе және қорытынды бөліктерінің мазмұнын сипаттау қажет.



ОСЫЛАЙША, ЖАЛПЫ ЖАҒДАЙДА ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ СИПАТТАМАСЫ ҮШ БӨЛІМНЕН ТҰРАДЫ:

* тренингтің кіріспе
бөлігінің
сипаттамасы;

* тренингтің негізгі
бөлігін сипаттау;

* тренингтің
қорытынды бөлігінің
сипаттамасы

Тренингтің кіріспе бөлімінде жаттықтырушы танысу процедурасын, тренинг ережелерін енгізуді, тренинг бағдарламасының тұсаукесерін, жалпы жаттығуды және басқа да қатысушыларды алдағы тренингке баптауға, оларды оқыту тақырыбы мен форматына дайындауға арналған рәсімдерді егжей-тегжейлі сипаттайды.



Тренингтің негізгі бөлігінің сипаттамасы-оқыту циклдерінің, яғни тренингтік сессиялардың кезектілігінің сипаттамасы. Әрбір тренингтік сессия Жалпы жағдайда кіріспе бөліктен тұрады, онда тренингтік сессия шеңберінде не үшін жұмыс істегісі келетіннің мақсаты, міндеттері мен мәні сипатталады. Содан кейін шағын дәріс қажет. Тренинг бағдарламасында оның мазмұны толық келтірілуі тиіс, әрдайым слайдтарға және шағын-дәріс барысында қолданылатын басқа да оқу материалдарына сілтеме жасалады. Содан кейін алгоритмді игеру кезеңі сипатталады. Осыдан кейін алгоритмді қолдануды меңгеру үшін тренер таңдаған оқыту әдістері сипатталады. Тренингтік сессияның қорытынды бөлігі-бұл жаттықтырушының аяқталған оқыту циклі, оның қорытындысы мен нәтижелері бойынша жалпы кері байланысы.



Тренингтің қорытынды бөлімінің сипаттамасында оқуды аяқтаудың ақырғы тілектері, аяқталған тренингтің нәтижелері мен қорытындылары бойынша жаттықтырушының неғұрлым жалпыланған кері байланысы сияқты рәсімдері келтіріледі; қорытынды бөлімде тренинг аяқталғаннан кейін қатысушыларды не күтіп тұратынын — оқытуды бағалаудың әртүрлі нысандары немесе посттренингтік сүйемелдеудің өзге де түрлері туралы міндетті түрде сипаттау қажет.

ҚОРЫТЫНДЫ

ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ ЖЕҢІЛДЕТІЛГЕН ҮЛГІСІ

№ 1 тренингтік сессия:
"Клиентпен байланыс орнату»

Әдіс
тренинг

Әдістің мазмұны

Уақыты
жұмыс,
мин

Тренинг бағдарламасын жазу-бұл тренерді тренингті өткізуге дайындаудың маңызды құралы. Тренинг бағдарламасын құру барысында жаттықтырушы оқытудың негізгі мақсаттарына қалай қол жеткізуге болатынын, сондай-ақ басқа да көптеген аспектілер туралы ойлауы тиіс: тренинг қай стильде және қандай ырғақта өткізу, тренингке қатысушылар алдында өзін қалай орналастыру, негізгі тірек жасау, тренингке қатысушыларды қалай орналастыру, тренингке қатысушылардың қасиеттері мен сипаттамаларына қарай оларды қарқынды және өнімді оқытуға теңшеу, оларды тренинг және т. б. тақырыптарына қалай орналастыру керек.

Толық жазылған және анық жазылған тренинг бағдарламасы оқытуға тапсырыс берушілермен нақты және нақты сөйлесуге мүмкіндік беретіндігін есте сақтау керек, бұл түсініспеушілік, түсініспеушілік және оқытуды келісу барысында басқа да кедергілер мен проблемалардың пайда болу мүмкіндігін төмендетеді. Атап айтқанда, тек нақты құрылған бағдарлама тренингтік белсенділіктің түрлі нысандарына салынған уақытша шығындарды көрнекі және сенімді негіздеуге мүмкіндік береді.

ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАСЫ КЕЛЕСІ ФУНКЦИОНАЛДЫҚ РӨЛДЕРДІ ОРЫНДАЙДЫ:

* біріншіден, Бұл тренинг құру құралы. Ол тренингті тек жоспарлауға ғана емес, оны құруға құзыретті және мүдделі тұлғалардың қатысуын қамтамасыз етуге ғана емес, сонымен қатар оған қатысушылардың реакциясын болжауға, оларға дайындалуға мүмкіндік береді.;

* үшіншіден, бұл ішкі корпоративтік құжат және жаттықтырушының қызметін бағалау және бақылау құралы

* екіншіден, бұл тренингті өткізудің бағалы құралы. Тренинг өткізу барысында сапалы бағдарламаны басшылыққа алатын жаттықтырушы, әрқашанда тиімді және анағұрлым кәсіби жаттықтырушы, Ұлт бойынша әрекет ететін;

ТРЕНИНГ БАҒДАРЛАМАСЫ БІРНЕШЕ ИПОСТАСТАРДА БАР:

- * тренинг бағдарламасын сипаттаудың корпоративтік үлгісі болып табылатын кестеде құрылымдалған мәтін;
- * тренингтің тапсырыс берушісі үшін құрылған тренинг бағдарламасының сипаттамасы • Бұл құжатта тренинг мазмұнынан басқа, тиімді тренинг өткізу үшін қажетті материалдық және уақытша шығындар негізделетін параметрлерге ерекше назар аударылуы тиіс;
- * тренингтің қатысушылары мен әлеуетті қатысушылар үшін тренинг бағдарламасының сипаттамасы. Мұндай сипаттаманың рөлі жарнамалық және уәждемелік: осындай сипаттаманы жасау міндеті- қатысушыларға ұсынылған тренингтің қажеттілігіне сендіру, оған назар аудару.

Ю.М.ЖУКОВ, Л.А.ПЕТРОВСКАЯ, П.В.РАСТЯННИКОВ ТӨМЕНДЕГІДЕЙ ФУНКЦИОНАЛДЫҚ БАҒДАР НЕМЕСЕ НӨМІРЛЕРІНІҢ ТҮРЛЕРІН БӨЛДІ:

"Демонстрация" нөмірі қатысушылардың санасында қандай да бір мінез-құлық фактілерін, өзара іс-қимыл нәтижесін, топтық әлеуметтік-психологиялық құбылысты анықтауға және бекітуге бағытталған.

Мысалы, сабақтардың бейнежазбасын қарап, қатысушылар әр түрлі күліп, бір-бірін ерекше қарсы алады, өз критерийлерін ескере отырып аудиториядағы орынды таңдайды, топтық жұмыста және т. б. белсенділік танытады.

"ДИДАКТИКА"

"Дидактика" нөмірі тренингтің қатысушыларында сабақтың келесі кезеңдеріне қажетті түсініктер, когнитивтік схемалар жүйесін қалыптастыруға бағытталған. Мысалы, әлеуметтік сезімталдықты дамыту үшін, білім алушыларға "сигнал", "бейвербалды коммуникация", "эмоциялар" және т. б. сияқты ұғымдардың мәнін алдын ала түсіндіру, қарым-қатынас және т. б. бойынша әріптестің бейвербалды көріністерін анықтау және бағалау тәсілдерін түсіндіру қажет.

"УӘЖДЕУ"

"Уәждеу" нөмірі қызметтің нақты нәтижелері мен олардың осы нәтижелер туралы субъективті ұсыныстары арасындағы сәйкессіздікті анықтау арқылы уәждемені келісу арқылы қатысушылардың жеке уәждемесін жандандыруға бағытталған. Мұндай келісуді анықтау сабаққа қатысушының өзара іс-қимыл бойынша серіктестерден кері байланыс алуы нәтижесінде мүмкін болады. Мысалы, тренингке қатысушылардың өзара іс-қимылға арналған қандай да бір жаттығуды орындау бейнежазбасын көру жеке адамдардың өз серіктесін тыңдауға қабілетсіздігі, шамадан тыс мимикалық немесе пантомимикалық белсенділік, мұрынға саусақпен соғу, әңгімелесушінің сөздеріне немқұрайлылық, оның сөздерін дұрыс түсіндірмеу және т.б. осы актілерді түсіну конфронтацияның психокоррекциялық механизмін іске қосуға мүмкіндік береді.

"ПРОБЛЕМАТИЗАЦИЯ"

"Проблематизация" нөмірі жеке қатысушы деңгейінде де, топ деңгейінде де нақты мінез-құлық проблемаларын ашуға және талдауға бағдарланады. Мысалы, сабақ барысында білім алушылар бір емес, қарым-қатынас бойынша Серіктестің салиқалы еместігін түсіндіруге сәйкес келетін көптеген себептерді (жақыннан көрушілік, аса қызығушылық, өмірлік дағдарысты бастан кешіру, барлық таныстарды қарсы алу әдетінің болмауы және т.б.) таңдап алатын жағдайлар жасауға болады. Бұл фактіні түсіну білім алушыларға болашақта маңызды адамның немқұрайлылығы фактісін жағымсыз қарым-қатынасты және т. б. білдіру ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

"ФЕНОМЕНОЛОГИЯ"

"Феноменология" нөмірі қандай да бір психологиялық (әлеуметтік-психологиялық) құбылыстың психологиялық механизмінің жұмыс істеу табиғатына қатысушылар үшін объективациялауды және ашуды көздейді.

Мысалы, кейбір психотехникалық жаттығуларды орындау объективтеуге, маңызды әлеуметтік-психологиялық құбылыстарды нақты түзету және Ойлы экспериментке жарамды "зрим" сияқты интеллектуалды қол жетімді етуге мүмкіндік береді. Мысалы, "Монета", "қашу" және т.б. кең танымал жаттығулардың көмегімен әлеуметтік-психологиялық идентификация және әлеуметтік-психологиялық рефлексия сияқты феномендерді объективтеуге болады.

"Тренаж" нөмірі сабаққа қатысушылардың мінез-құлық, дағдылар, схемалар, модельдерді әзірлеу және бекітуді көздейді. Нөмірді іске асырудың негізгі түрі – қатысушылардың мінез-құлықтық паттерналарды жүзеге асыруда бір жолғы немесе бірнеше рет жаттықтыру.

"Синтез" нөмірі жеке тұлғаның жаңа тәжірибесінің жекелеген бөліктерін жалпылауға, біріктіруге, қатысушылардың игерілген білімі мен қалыптасқан дағдыларын олардың жиынтығында күрделі міндеттерді шешу кезінде жүзеге асыруына, кейін өткен және өзін-өзі бақылау деңгейін кері байланыс арқылы оқыту мақсатына қол жеткізу деңгейіне бағытталады.

"Тұлғалық психокоррекция" нөмірі өзіндік сананың өзгеруіне, өзін-өзі бағалауға, құнды бағдарларға, жеке тұлғаның уәждемесіне, қатысушылардың жеке мәселелерін шешуге бағытталады. Нөмірді жүзеге асыру әрбір қатысушының өз тұлғасының негізгі феноменіне қатысты рефлексия жүзеге асыруын (мотивация, құнды бағдарлар, өзін - өзі бағалау және т. б.), осы ұстанымдар бойынша кері байланыс алуды, аут-және интраценк пен Т. Б. сәйкессіздікті ұғындыруды көздейді.

"Психодинамика" нөмірі тренингтік топтың даму процестерін оңтайландыруға, психологиялық атмосфераны, қақтығыстарды, көшбасшылықты және т.б. басқаруға бағдарланады.

ӘДЕБИЕТТЕРІ:

Оқу әдебиеттері:

Ахтаева Н.С., Әбдіғапбарова А.І., Бекбаева З.Н. Әлеуметтік психология. Оқу құралы. Алматы, 2014б.

Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения - Спб, 2014

Жұбаназарова Н.С. Жасерекшелік психологиясы. Оқулық. «Қазақ университеті» 2014ж.