

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

**Кафедра соціології та психології, факультет № 6**

**ТЕКСТИ ЛЕКЦІЙ**

**навчальної дисципліни «Методологія та технології проведення  
тренінгу»**

**обов'язковий компонент освітньої програми  
другого (магістерського) рівня вищої освіти**

**053 Психологія (практичний психолог)**

**ТЕМА 3 : ТЕХНОЛОГІЧНІСТЬ В ТРЕНІНГУ**

**Харків 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол № 7 від 30.08.2023

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою факультету № 6  
Протокол № 7 от 25.08.2023

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією Науково-методичної ради  
ХНУВС з гуманітарних та соціально-  
економічних дисциплін  
Протокол 7 від 29.08.2023

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології  
Протокол № 8 від 15.08.2023

**Розробники:**

Доцент кафедри соціології та психології, канд. психол.наук, доцент  
Чепіга Л.П.

**Рецензенти:**

1. Доцент кафедри практичної психології Навчально-наукового інституту педагогіки, психології, менеджменту та освіти дорослих Української інженерно-педагогічної академії, канд. психол. наук, доцент Казарова А.М.
2. Професор кафедри соціології і психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор соціологічних наук, професор Нечітайло І. С

### ТЕМА 3 : ТЕХНОЛОГІЧНІСТЬ В ТРЕНІНГУ

#### Навчальні питання:

1. Алгоритми дії як основа вмінь, які тренуються.
2. Етапи тренінгу.
3. Ефективні технології в тренінгу.
4. Технології збору статистики групи.
5. Інструменти виміру результативності тренінгу

#### Література:

#### Основна література:

1. Матійків І. М. Основи тренерської майстерності : [навч.-метод. посіб.] / І. М. Матійків, А. І. Якимів, Т. Г. Черняк / За заг. ред. А. І. Якиміва. – Львів : Компанія «Манускрипт», 2012. – 392 с
2. Мілютіна К.Л. Теорія та практика психологічного тренінгу: Навч. посіб.- К.: МАУП, 2004. – 192 с
3. Перепелюк Т.Д., Ільченко І.С. Організація і методика соціально-психологічних тренінгів: навчальний підручник / Т.Д. Перепелюк, І.С. Ільченко, – Умань: видавничополіграфічний центр «Візаві», 2014 – 255 с.
4. Технологія тренінгу / Упоряд. : О. Главник, Г. Бевз / [За заг. ред. С. Максименко]. – К. : Главник, 2005. – 112с. – (Психолог, інструментарій
5. Федорчук В.М. тренінг особистісного зростання. – навч. Посіб. / В.М.Федорчук – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 250 с. - С.28-31; С.43-45; С.110-118.
6. Шевчук О. М. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : Навчальний посібник // Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ПП Жовтий, 2011. – С.83-89.

#### Допоміжна література:

7. Балахтар В. В. Соціально-психологічний тренінг і маніпуляція: навч.-метод. посіб. / В. В. Балахтар. – Вижниц : Видавництво «Черемош», 2015. – 432 с.
8. Лефтеров, В. О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ : монографія: у 2 т. – Т. І : Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності / В. О. Лефтеров./ – Донецьк : ДЮІ, 2007. – 247
9. Овсяннікова Я. О. Соціально-психологічний тренінг як засіб відновлення

- психологічної стійкості рятувальників ДСНС України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.09 «Психологія діяльності в особливих умовах» / Я. О. Овсяннікова. – Х., 2010. – 19 с.
10. Garavan T.N. Training, Development, Education and Learning: Different or Same? / Garavan T.N. // Journal of European Industrial Training. – 1997. – Vol 21, № 2. – P. 39-50.
  11. Campbell C.P. Training Course/Program Evaluation: Principles and Practices / Campbell C.P. // Journal of European Industrial Training. – 1998. – Vol. 22, № 8. – P. 323-344.
  12. Kirkpatrick D.L. Techniques for evaluating training programs / Kirkpatrick D.L. // Journal of the American Society of Training Directors. – 1989. – P. 13, 21-26.
  13. Kolb D.F. Experiential Learning. Experience as a Source of Learning and Development / Kolb D.F. – Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1984. – 212 p

### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
2. Пошукова система Springer <https://link.springer.com/>
3. Пошукова система Scirus <https://www.elsevier.com/>
4. Пошукова система Google books <https://books.google.com/>
5. Пошукова система WorldWideScience.org <https://worldwidescience.org/>
6. Пошукова система DOAJ <https://www.doaj.org/>
7. Пошукова система DOAB <https://www.doabooks.org/>
8. Пошукова система SpringerOpen <https://www.springeropen.com/>
9. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
10. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

#### **1. Алгоритми дії як основа вмінь, які тренуються.**

Не дивлячись на відмінність підходів, більшість напрямів в психологічному тренінгу використовують схожу логіку побудови групового процесу, направленого на зміну поведінки. Т. В. Зайцева виділяє три основні етапи побудови змістовної роботи в тренінгу.

1. Перший етап роботи носить діагностичний характер і направлений на виведення з внутрішнього плану в зовнішній неконструктивних елементів і моделей поведінки, а також когнітивних стереотипів розуміння і інтерпретації навколишнього світу.

2. Другий етап — побудова в зовнішньому плані ідеальної моделі (програми) поведінки і відповідних когнітивних конструктів. Представлення

у зовнішньому плані ідеальної моделі поведінки здійснюється за допомогою пошуку аналогів, комбінування, реконструювання і ін. з подальшою демонстрацією (програванням).

3. На завершальному етапі відбуваються модифікація поведінки учасників групи у бік максимального наближення до еталону і закріплення у внутрішньому плані. На даному етапі відбувається робота, направлена на переосмислення минулих подій, власної поведінки і поведінки оточуючих, а також освоєння нових моделей поведінки і осмислення навколишнього світу.

Е. В. Сидоренко дає загальне визначення технологічного підходу в створенні тренінгу. Технологічний підхід — це систематичне опрацювання замовлення або вільно узятій теми, шляхом сканування пам'яті і досвіду, аналізу літератури, інформації, отриманої з бесід із замовником і з опитування потенційних учасників, вивчення документів інших джерел для створення чіткої концепції тренінгу, визначення його завдань і планованих результатів, програми, алгоритмів дії для тренера і для учасників. Продукт технологічного підходу має зриму, текстову або графічну форму. Це технології у формі схем і алгоритмів дії: спілкування, впливу, управління, спостереження, мислення, аналізу, творчості, саморегуляції і ін.

Психолог приступаючи до створення тренінгової програми має можливість вибирати один з двох напрямів – створити тренінг під цілі замовника або під власну ідею.

## 2. Етапи тренінгу

Будь-який тренінг починається з організаційних моментів: учасники прибувають на місце, улаштовуються, займають місця. Багато в чому успішність всіх подальших етапів тренінгу залежить від того, наскільки сприятливе враження складеться у учасників із самого початку про організаторів і тренерів. Важливо починати заняття строго за розкладом: це, по-перше, створить хороше враження і, по-друге, понизить ризик вибитися з графіка.

Перший етап тренінгу – знайомство і орієнтація.

Перший етап тренінгу переслідує відразу ряд цілей. По-перше, зрозуміло, це введення учасників в курс справи: їм повідомляється інформація про цілі тренінгу і його структуру, дається зразковий план конкретного вмісту майбутньої діяльності. Учасники діляться один з одним і з тренерами своїми очікуваннями, тренери, у свою чергу, осмислюють і оцінюють почуте. Найважливіша мета тут – знайомство і налагодження первинного контакту між учасниками і тренерами усередині групи. На першому етапі тренінгу учасники послідовно представляються і розповідають про себе і свої цілі на тренінгу. Проводяться ті або інші вправи на знайомство.

Другий, основний, етап тренінгу, має на увазі власне передачу знань, умінь, навичок – іншими словами, нового досвіду в цілому. Цей досвід має бути спочатку позначений, потім пояснений і переданий. Учасники

покликані сприйняти і осмислити цей досвід, таким чином привласнивши його. Далі слідує практика, спроби безпосереднього вживання отриманого досвіду в умовах тренінгу. І лише після цього може бути проведена оцінка засвоєння досвіду учасниками, а значить, оцінка досягнення мети даного етапу тренінгу і курсу в цілому. Основний етап тренінгу завершується оцінкою досягнутого. Це може бути організовано різними способами, від проходження учасниками стандартного тесту на засвоєння матеріалу, до колективної завершальної дискусії. Оцінка дозволяє тренерів отримати більш-менш ясне уявлення про результати, що може стати основою для коректив в подальших курсах.

Третім і завершальним етапом є підведення підсумків і прощання. В цей час обговорюється, наскільки були задоволені первинні очікування учасників, що, на їх думку, вони для себе винесли з тренінгу, що сподобалося, а що можна було зробити краще. Приносяться взаємні вдячності тренерів і учасників, заповнюються бланки зворотного зв'язку, видаються сертифікати.

#### Проведення тренінгу

1. Презентація самого тренера (самопредставлення тренера, цілі, завдання і процедура майбутньої роботи).

2. Проведення процедури знайомства учасників (знайомство є важливим етапом будь-якого тренінгу незалежно від його цілей і завдань. Воно представляє не просто пізнавання імен, а своєрідне представлення (презентацію) учасників один одному. В той же час вона може бути і своєрідною презентацією праці в тренінговій групі. Процедура знайомства дозволяє «розгойдати» групу, і задає загальний ритм роботи.

3. Робота з очікуваннями учасників (Необхідно присвятити частину часу на визначення бажаних результатів учасників. Робота з очікуваннями є важливим елементом, що визначає ефективність тренінгу. При цьому слід звертати увагу на те, щоб очікування і результати визначалися в позитивних термінах. Адекватно-позитивний настрій на роботу з певною (усвідомленою кожним учасником) метою підвищує ефективність роботи групи.

4. Формальні норми і правила (Будь-яка група має певні норми і правила існування. Тренінгова група не є виключенням. Вже починаючи з процедури знайомства в групі задаються правила роботи і формуються внутрішньогрупові норми).

5. Інструкції до вправ (Успішність виконання і ефективність вправ багато в чому залежить від правильності інструкції. Інструкція має бути точною, зрозумілою і лаконічною. Якщо після пред'явлення інструкції у учасників немає питань і всі знають, що треба робити, то можна переходити до виконання вправи. У деяких вправах можливе проведення демонстрації.)

#### 6. Завершення процедур.

7. Обговорення (Роздуми і обговорення після виконання вправи є найбільш важливими його складовими. Необхідно залишати для цього достатню кількість часу. Важливо дати учасникам можливість повідомити

про те, що з ними сталося під час виконання вправи, проаналізувати і осмислити свій досвід).

8.Проведення дискусії в групі (Групова дискусія є засобом для дослідження процесу ухвалення рішення групою; розвитку навичок ефективної поведінки. Крім того, спостереження за ходом дискусії в групах показує уміння учасників організовувати свою діяльність, володіти собою, слухати один одного, аргументовано доводити свою точку зору, їх готовність домовлятися один з одним і йти на компроміс).

9.Зворотний зв'язок (Зворотний зв'язок є важливим елементом психологічного тренінгу, що багато в чому визначає успішність самопізнання учасників. У тренінговій групі зворотний зв'язок повинен організовуватися і контролюватися ведучим. Для досягнення найбільшого ефекту він має бути насиченим і конструктивним).

### 3.Ефективні технології

До базових методів групової роботи відносять:

- групову дискусію;
- гру.

До додаткових методів відносять:

- психомалюнок;
- психогімнастика;
- музична терапія;
- проєктивний малюнок;
- різні вправи;
- медитативна техніка;
- техніка тілесно-орієнтованої терапії.

### Групова дискусія

Групова дискусія в психологічному тренінгу це спільне обговорення якого-небудь спірного питання, що дозволяє прояснити (можливо, змінити) думки, позиції і установки учасників групи в процесі безпосереднього спілкування. У тренінгу групова дискусія може бути використана як в цілях надання можливості учасникам побачити проблему з різних сторін так і як спосіб групової рефлексії через аналіз індивідуальних переживань.

Класифікувати форми групової дискусії, які використовуються в тренінгу можна на різних підставах. Наприклад, можна говорити про структуровані дискусії, в яких задається тема для обговорення, а інколи і чітко регламентується порядок проведення дискусії (форми, організовані за принципом "мозкової атаки"), і неструктурованих дискусіях, в яких ведучий пасивний, теми вибираються самими учасниками, час дискусії формально не обмежується. Інколи форми дискусій виділяють, спираючись на характер обговорюваного матеріалу. Так, Н. В. Семілетом пропонується розглядати:

- тематичні дискусії, в яких обговорюються значимі для всіх учасників тренінгової групи проблеми;
- біографічні, орієнтовані на минулий досвід;

- інтеракційні, матеріалом яких служать структура і вміст взаємин між учасниками групи

#### Використання ігрових методів в тренінгу

Втім, для інших напрямів тренінгів не меншого значення набувають ігрові методи, які включають ситуаційно-ролеві, дидактичні, творчі, імітаційні, ділові ігри. Гра може використовуватися і як психотерапевтичний метод, що особливо яскраво виявляється в гештальттерапії і психодрамі. У певному значенні до ігрових методів можна віднести і роботу з деструктивними іграми в спілкуванні, які проводяться в трансактному аналізі Е. Берна.

Використання ігрових методів в тренінгу, на думку багатьох дослідників, надзвичайно продуктивне. На першій стадії групової роботи ігри корисні як спосіб подолання скутості і напруженості учасників, як умова безболісного зняття "психологічного захисту". Дуже часто ігри стають інструментом діагностики і самодіагностики, що дозволяє ненав'язливо, м'яко, легко виявити наявність труднощів в спілкуванні і серйозних психологічних проблем. Завдяки грі інтенсифікується процес навчання, закріплюються нові поведінкові навички, знаходяться ті, кому здавалися недоступними раніше способи оптимальної взаємодії з іншими людьми, тренуються і закріплюються вербальні і невербальні комунікативні уміння. Внаслідок цього гра стає потужним психотерапевтичним і психокоректувальним засобом не лише для дітей, але і для дорослих. Можливості ігрових методів в тренінговій роботі дійсно невичерпні, звідси такий великий інтерес дослідників до організаційно-діяльнисних ігор (А. А. Вербіцкий, Ю. Ст Громико, П. Г. Щедровіцкий і ін.).

Існують такі види ігор:

- психотехнічні (мета: розігріву і зняття напруги, стимулювання до суті тренінгу);
- ігри, направлені на здобуття зворотного зв'язку;
- ігри соціально-перцептивної спрямованості;
- комунікативні ігри;
- ролеві ігри (направлені на розширення ролевого репертуару, самопізнання, саморозкриття особи);
- ділові ігри (поєднують в собі якості гри і учбово-дидактичного процесу).

Використання ігрових методів в тренінгу, на думку багатьох дослідників, надзвичайно продуктивно.

#### Методи, направлені на розвиток соціальної перцепції

У наступний блок основних методів входять методи, направлені на розвиток соціальної перцепції. Учасники групи розвивають уміння сприймати, розуміти і оцінювати інших людей, самих себе, свою групу. В ході тренінгових занять за допомогою спеціально розроблених вправ учасники одержують вербальну і невербальну інформацію про те, як їх



сприймають інші люди, наскільки точно їх власне самосприйняття. Вони набувають умінь глибокої рефлексії, смислової і оцінної інтерпретації об'єкту сприйняття.

#### Медитативні техніки

Медитативні техніки теж повинні бути віднесені до тренінговим методів, оскільки досвід показує корисність і ефективність їх застосування в процесі групової роботи. Найчастіше ця техніка використовується в цілях навчання фізичної релаксації, умінню позбавлятися від зайвої психічної напруги, стресових станів і в результаті зводяться до розвитку навиків аутосугестії і закріпленню способів саморегуляції.

#### Психогімнастика.

Один з невербальних методів групової психотерапії, в основі якого лежить використання рухової експресії як головний засіб комунікації в групі. Психогімнастика припускає вираз переживань, емоційних станів, проблем за допомогою рухів, міміки, пантоміми.

Психогімнастика включає три частини, що характеризуються самостійними завданнями і власними методичними прийомами, - підготовчу, пантомімічну і завершальну.

Завдання підготовчої частини полягають: у зменшенні напруги у учасників групи, знятті страхів і заборон; у розвитку уваги і чутливості до власної рухової активності і активності інших людей; у скороченні емоційної дистанції між учасниками групи; у формуванні здатності виражати свої відчуття, емоційні стани, проблеми без слів і розуміти невербальну поведінку інших людей.

Пантомімічна частина психогімнастики: учасникам групи пропонуються теми, які вони представляють без допомоги слів. Теми можуть пропонуватися і ведучим, і самими учасниками. Зміст тим для пантоміми не обмежено і може бути орієнтований як на проблеми окремої людини, так і на проблеми всіх членів групи і групи в цілому, тобто торкається міжособової взаємодії.

Завершальна частина психогімнастики повинна сприяти зняттю напруги, яка могла виникнути у зв'язку із значущістю пантоміми, підвищенню згуртованості групи, для чого використовуються відповідні вправи.

#### Психомалюнок

Основне завдання психомалюнка полягає в отриманні додаткової інформації про проблеми окремих учасників або групи в цілому.

Теми, пропоновані для малювання, можуть бути найрізноманітнішими і торкатися як індивідуальних, так і загально-групових проблем.

Обговорення психомалюнка, як правило, починається з висловів членів групи про те, що хотів зобразити автор малюнка, як вони розуміють його задум, що він хотів виразити, які відчуття викликає малюнок. Потім автор малюнка говорить про власний задум і своє розуміння.

Особливий інтерес представляють розбіжності в розумінні і інтерпретаціях членів групи і малюючого, які можуть бути обумовлені як наявністю в малюнку неусвідомлюваних автором елементів, так і проекцією проблем інших учасників.

У психомалюнку знаходить віддзеркалення безпосереднє сприйняття учасником групи тієї або іншої ситуації, різні переживання, що часто неусвідомлюються і не вербалізується.

4.Засвоєння технології збору статистики групи і формулювання психологічних висновків («сухих залишків»).

Після закінчення тренінгу важливо оцінити його ефективність. Це означає, що потрібно зрозуміти, чи досягнуті поставлені цілі, проконтролювати якість проведення тренінгу, розрахувати ефективність витрат на навчання і визначити його практичну цінність — наскільки успішно нові знання і навички застосовуються на робочому місці.

Результати оцінки важливі для вдосконалення програми конкретного тренінгу, а також для подальшого планування і розвитку системи навчання в компанії в цілому.

Щоб оцінити дію тренінгу, необхідно враховувати чотири категорії:

- оцінка реакції учасників (забезпечує аналіз ставлення учасників тренінгу до програми);
- оцінка навчання (дозволяє упевнитися, що деякі факти, навички і принципи були засвоєні учасниками і що вони виробили здатність якоюсь мірою користуватися ними);
- оцінка поведінки (дає можливість упевнитися в тому, що все вивчене на тренінгу не лише засвоєно учасниками, але і проявляється в зміні їх поведінки);

Через вибір правильного часу для проведення оцінки ефективності тренінгу можна помітно впливати на отримані результати. Звичайне оцінювання проводиться на одній із стадій: перед початком програми та в останній день програми, після завершення програми.

Інструменти виміру результативності тренінгу

1.Анкети зворотного зв'язку. Щоб оцінити загальну задоволеність учасників і їх зацікавленість в подальшому навчанні, можна звернутися до анкет зворотного зв'язку.

2.Опитувальники. Щоб перевірити, які знання засвоєні учасниками на тренінгу, використовується опитувальник, що складається з ряду питань/завдань, направлених на виявлення засвоєної інформації наприклад:(«Які типи конфліктів ви знаєте?»; «Опишіть третій етап продажів»). На виході можна отримати результат, що говорить сам за себе - кількість правильних відповідей, що дає підстави оцінити ефективність навчання.

3. Тестові завдання. Щоб визначити, які уміння сформувалися на тренінгу, можна запропонувати учасникам заповнити тестові картки з

ситуаціями, що імітують реальну діяльність, наприклад малюнкові тести або кейси: «Клієнт вимагає, щоб йому повернули гроші за неякісний товар. Якими будуть ваші дії в цій ситуації».

4.Спостереження за діяльністю. Щоб перевірити, чи перетворилися сформовані уміння в навички, які людина застосовує в житті, можна вдаватися до спостереження за діяльністю. Наприклад, в торгівельних компаніях для контролю виконання корпоративних стандартів продавцями керівники широко застосовують методику «Таємний покупець».

5.Спостереження за ходом думки. Для того, щоб виявити, які нові конструктивні установки сформувалися на тренінгу, використовуються проектні методики. Це кейси, що складаються з максимально відкритих, неструктурованих завдань. Наприклад, учасникам, які пройшли тренінг по управлінню конфліктами, пропонують написати лист з рекомендаціями самому собі в конфліктній ситуації. Добре виявляються установки при заповненні карток з незавершеними пропозиціями: «Мої клієнти завжди.», «Моя робота схожа на.».

6.Супервізія. Для того, щоб визначити, які знання засвоєні і які навички закріплені на тренінгу, а також виявити «білі плями», що залишилися, в знаннях і уміннях, проводять один або серію коротких підтримуючих тренінгів. Зазвичай це вечірні заняття, де учасники дістають можливість запропонувати на розгляд групи актуальні проблеми, з якими вони зіткнулися після тренінгу в своїй діловій дійсності. Тут повторюються і поглиблюються знання, а також виявляються зони найближчого розвитку учасників, формується план подальшого навчання.

На сьогоднішній день початковою для побудови багатьох систем оцінки ефективності навчання є модель Киркпатріка (Donald Kirkpatrick), запропонована автором ще в 1959 році. Дослідник виділяє чотири рівні оцінки:

#### 1. Рівень реакцій.

Найбільш поширений спосіб здобуття зворотного зв'язку від групи — анкетування. Його популярність пояснюється мінімальними часовими витратами і низькою вартістю; як правило, заповнення анкети не викликає труднощів ні у учасників, ні у організаторів тренінгу.

Менш відомі такі способи фіксації оцінок учасників, як ведення щоденників, написання есе, проведення групового обговорення або підсумкового заняття після закінчення тренінгу. Інформація, отримана за допомогою таких методів, менш структурована і стандартизована, її складніше обробляти (особливо при великій кількості учасників). Ці методи не лише більш трудомісткі, але і вимагають кваліфікованої інтерпретації зібраних даних.

2. Рівень засвоєння. При розробці програми тренінгу ставляться реальні прагматичні цілі — допомогти людям підвищити результативність діяльності на робочому місці або освоїти нові технології. На цьому етапі традиційно

використовуються такі методи оцінки, як професійні і поведінкові тести, тематичні опитувальники, контрольні вправи, спостереження. Результати оцінки на цьому етапі насправді важливіші для тренера, чим для учасників, оскільки він може зрозуміти наскільки ефективними виявилися вибрані їм стратегія і методи.

3. Рівень поведінки. Мета тренінгу — допомогти учасникам удосконалити знання і навички для того, щоб краще виконувати свою роботу (на рівні корпоративних стандартів) або освоїти нову технологію. Кажучи про «поведінку», Кирпатрік перш за все мав на увазі результати поведінки на робочому місці, тобто — результативність.

4. Рівень результатів. Компанія вкладає гроші у навчання своїх співробітників для того, щоб провести певні зміни: підвищити продуктивність праці, понизити витрати, освоїти нову продукцію, упровадити нове устаткування і технології і тому подібне. Тому необхідно оцінити вплив результатів навчання на діяльність всієї організації. Це також фінальна оцінка тренінгу в цілому.

Опитування учасників, різні засоби зворотного зв'язку застосовують як протягом тренінгу, щоб оцінити ефективність окремих блоків, так і перед його закінченням. Опитування можна проводити як усно, так і письмово залежно від мети тренінгу. *Усну форму* застосовують у групах особистісного зростання у вигляді запитань тренера до всіх учасників групи.

Перевага такого методу — спонтанність поведінки учасників групи та можливість якось відреагувати на емоційні проблеми групи, якщо їх буде виявлено. Недолік полягає в тому, що висловлювання можуть бути не завжди відвертими, і у великій групі виникають організаційні проблеми з такою формою опитування.

Письмове опитування можна проводити у вільній формі: “Напишіть свої враження від тренінгу”— або в структурованій. До структурованої форми належить самооцінка учасників щодо навичок, отриманих на тренінгу, та оцінка тренінгу як такого. Якщо тренінг проводиться на замовлення корпоративного клієнта, то інколи потрібно, щоб його оцінили представники замовника. Тоді до початку тренінгу домовляються щодо критеріїв оцінки ефективності: засвоєння навичок, вирішення конкретних питань, згуртованості команди. Оцінювання можна виконувати під час самого тренінгу, переглядаючи відеозапис або спостерігаючи за успішністю роботи персоналу.