

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
*Амурский государственный университет*

***Задачи, упражнения и тренинги в рамках подготовки бакалавров социальной работы к деятельности с молодежью***

***УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ***

Благовещенск  
Издательство АмГУ  
2020

УДК 378

*Печатается по решению редакционно-издательского совета факультета  
социальных наук Амурского государственного  
университета*

*Рецензент:*

*Л.З. Гостева, канд. мед. наук, доцент.*

Задачи, упражнения и тренинги в рамках подготовки бакалавров социальной работы к деятельности с молодежью: учебное пособие / сост. Л.Л. Романова. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2020. – 115 с.

Учебное пособие включает теоретический материал, задачи, тренинги, упражнения, деловые игры, список использованной литературы. Представленное пособие позволяет подготовить специалиста по социальной работе к деятельности с молодежью.

Настоящее учебное пособие поможет студентам в подготовке к практическим занятиям, зачетам и экзаменам, в написании докладов, рефератов и курсовых работ, будет способствовать успешному прохождению учебных и производственных практик.

© Романова Л.Л., 2020

©Амурский государственный университет, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Ситуационные задачи	6
2 Тренинги	35
3 Упражнения на установления контакта, на восприятие и понимание эмоционального состояния собеседника	69
4 Решение проблемных ситуаций	84
5 Деловые игры и круглые столы	101
Заключение	113
Список литературы	114

## ВВЕДЕНИЕ

Социальная работа с молодежью, как одно из эффективных средств успешного решения многочисленных проблем различных категорий подрастающего поколения, в XXI веке может стать для России важнейшим фактором и базовым условием успешного экономического и политического реформирования общества. Этот специфический вид социальной работы влияет на характер жизнеобеспечения молодого поколения и определяет в конечном итоге качество молодого поколения россиян.

В связи с этим молодежная политика, социальная работа и социальная защита молодого поколения должны стать одними из главных приоритетов государства, а дальнейшее повсеместное становление и совершенствование социальных служб для молодого поколения – одной из основных задач российского государства.

Когда речь заходит о социальной работе с различными категориями подрастающего поколения, сами социальные работники, а также ученые и политики говорят чаще всего о достаточно острых, но частных проблемах: росте преступности, наркомании и суицидах, ухудшении здоровья молодежи, социальном сиротстве и беспризорности, насилии над детьми в семьях, молодежной безработице, моральной распущенности, бездуховности и социальной апатии молодого поколения, о деформациях в отношении к труду юношей и девушек и др. Все вышеперечисленные и целый ряд других проблем действительно в определенной степени характеризуют «молодежное поле» современного российского общества. Вместе с тем, упускается главное: целостный (комплексный) подход к восприятию подрастающего поколения как объекта и субъекта общественного воспроизводства.

Вопросам социальной работы с различными категориями молодого поколения посвящены многочисленные научные труды отечественных и зарубежных авторов, в которых рассматриваются такие аспекты, как история возникновения и развития, актуальность, содержание, технологии и методы осуществле-

ния отдельных направлений социальной работы с различными категориями молодежи, виды и способы оказываемой поддержки.

Вместе с тем, рассмотрение проблемы социальной работы с подростками и молодежью носит достаточно общий и констатационный характер и сегодня важной задачей является подготовка специалистов по работе с молодежью.

## ГЛАВА 1. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ



### *Для преподавателей*

На современном этапе в педагогике высшей школы происходит смещение акцентов с традиционных форм обучения на инновационные образовательные технологии.

Инновационная технология представляет собой процессную систему совместной деятельности обучаемого и преподавателя по проектированию (планированию), организации, ориентированию и корректированию образовательного процесса с целью достижения конкретного результата при обеспечении комфортных условий участникам

Ситуационная задача представляет собой результат рефлексии профессионального опыта педагога, деятельности преподавателя. Тезис о том, что именно опыт является источником ситуационных задач, вряд ли у кого вызывает сомнение. Заслуживает обсуждения лишь то, в какой степени опыт предопределя-

ет содержание и форму ситуационной задачи. Образовательный процесс во всем своём многообразии выступает источником сюжета, проблемы и фактологической базы ситуационной задачи.

Другим источником выступает содержание образования. Оно определяет цели и задачи обучения и воспитания.

Наука – еще один источник ситуационной задачи, как отражательного комплекса. Она задает две ключевые методологии, которые определяются аналитической деятельностью и системным подходом, а также множество других научных методов, которые интегрированы в ситуационной задаче и процессе ее анализа.

Соотношение основных источников ситуационной задачи может быть различным. Отсюда, по степени воздействия основных источников ситуационных задач, может быть проведена их классификация:

- практические ситуации, которые отражают реальные жизненные ситуации;
- учебные ситуации, основной задачей которых выступает обучение;
- научно-исследовательские ситуации, ориентированные на осуществление исследовательской деятельности.

Как было сказано ранее, основная задача ситуационного обучения заключается в том, чтобы детально и подробно отразить реальную ситуацию профессиональной деятельности. По сути дела, ситуационная задача создает практическую модель ситуаций, с которыми сталкивается социальный работник. При этом учебное назначение такой ситуационной задачи может сводиться к закреплению знаний, умений и навыков поведения (принятия решений) будущих бакалавров социальной работы в данной ситуации.

Такие ситуационные задачи должны быть максимально наглядными и детальными. Главный их смысл сводится к обретению способности к оптимальной деятельности. Хотя каждая ситуационная задача несет обучающую функцию, степень выраженности всех оттенков этой функции в различных ситуациях различна. Поэтому ситуационная задача с доминированием обучающей

функции отражает реальность не один к одному.

Во-первых, ситуационные задачи отражает типичные ситуации, которые возникают наиболее часто, и с которыми придется столкнуться будущему социальному работнику в процессе своей профессиональной деятельности.

Во-вторых, в учебной ситуационной задаче на первом месте стоят учебные и воспитательные задачи, что предопределяет значительный элемент условности при отражении в нем реальности. Ситуация, проблема и сюжет здесь не реальные, практические, а такие, какими они могут быть в жизни.

Они характеризуются искусственностью, «сборностью» из наиболее важных и правдивых жизненных деталей. Такая ситуационная задача мало дает для понимания конкретного фрагмента действительности.

Однако она обязательно формирует подход к такому фрагменту, позволяет видеть в ситуациях типичное и предопределяет способность анализировать посредством применения аналогии.

Подобное же свойственно и для исследовательской ситуационной задачи. Ее основной смысл заключается в том, что она выступает моделью для получения нового знания ситуации и поведения в ней. Обучающая функция таких ситуационных задач сводится к обучению навыкам научного исследования посредством применения метода моделирования. Строится эта задача по принципам создания исследовательской модели. Поэтому применять ее лучше всего как метод продвинутого обучения.

Выделенные выше источники ситуационных задач следует называть базовыми, или первичными, поскольку они определяют наиболее значимые факторы воздействия на ситуации. Вместе с тем можно выделить и вторичные источники формирования ситуационных задач, которые носят производный характер от базовых источников.

Среди них выделяются:

1. Учебная литература, которая может подсказывать идеи, а в ряде случаев определять сюжеты ситуационных задач. Поучительные ситуации можно выделить из известных произведений художественной и публицистической ли-

тературы. Эффективно использование фрагментов из художественной литературы и публицистики, которые благодаря таланту их авторов могут не только украсить ситуационную задачу, но и сделать ее интересной, динамичной, хорошо усваиваемой. Фрагменты из публицистики, включение в ситуационные задачи оперативной информации из СМИ значительно актуализирует ситуацию, повышает к ней интерес со стороны учащихся.

2. Нельзя недооценивать и значение материала из повседневной жизни образовательного учреждения, учебной группы и т.п. Учащиеся чувствуют себя увереннее, если они хорошо знают среду и контекст, в котором происходят события, описанные в ситуационных задачах. Преподаватель также чувствует себя увереннее, организуя обсуждение ситуаций, который базируется на актуальном для учащихся материале.

3. Научность и строгость ситуационным задачам придают статистические материалы. При этом данные материалы могут играть роль средства для оценки ситуации, а могут выступать в качестве материала для расчета показателей, которые наиболее существенны для понимания ситуации. При использовании статистических материалов учащемуся необходимо осмыслить эти материалы, ответив на несколько вопросов: «Какую роль играют эти материалы в характеристике ситуации?», «Что в самих материалах непосредственно характеризует ситуацию?», «Как рассчитываются или выделяются эти характеристики?» и т.д. Статистические материалы размещают либо в самом тексте описания ситуации, либо в приложении.

4. Материалы к ситуационным задачам можно получить посредством анализа научных статей, монографий и научных отчетов, посвященных той или иной проблеме. Если произведения публицистики и художественной литературы придают эмоциональную насыщенность и предметную осязаемость ситуационной задаче, то произведения науки придают ей большую строгость и корректность.

Наиболее интересные научные публикации могут выполнять в ситуационной задаче две функции: первая заключается в том, что научные публикации

и их фрагменты могут выступить составляющими задачи, а вторая – в том, что они могут быть включены в список литературы, необходимой для анализа и понимания ситуации.

5. Источником содержания для ситуационных задач является Интернет с его ресурсами. Этот источник отличается значительной масштабностью, гибкостью и оперативностью. Все источники информации для ситуационных задач представляют собой продукты деятельности. В них проявляются интересы людей, их субъективизм, а порой и заблуждения. Под заблуждением обычно понимается факт, который ошибочно принимается за истину. Возникает вопрос о том, можно ли использовать заблуждения при построении ситуационных задач? Ответить однозначно на этот вопрос нельзя по многим причинам. С гносеологической точки зрения относительности знания каждый предыдущий этап в познании действительности содержит в себе заблуждения. С практической точки зрения заблуждение предопределяет неоптимальность деятельности, с педагогической точки зрения такие факты должны быть исключены из преподаваемого знания. По-нашему мнению, в ситуационных задачах можно в ряде случаев использовать и заблуждения, которые создают препятствия при продвижении учащихся к решению. Однако необъективные факты недопустимы в теоретическом знании. И самое главное в том, что заблуждения обязательно должны быть вскрыты в процессе анализа ситуации. Такой подход требует проверки на истинность всех материалов и источников ситуационных задач. Вот почему необходимо тщательно проверять информационную базу ситуационных задач, добиваясь максимального соответствия ситуации реальной жизни. Применение ситуационных задач в профессиональном обучении выдвигает на первый план проблему их конструирования в соответствии с научными принципами. Заметим, что в науке выделяются два термина «проектирование» и «конструирование». Под проектированием понимается процесс создания модели, проекта той или иной системы. Под конструированием понимается обычно создание действующей конструкции этой модели. По отношению к построению ситуационных задач как специфических интеллектуальных продуктов, представляющих

собой тексты, эти термины различаются лишь тем, что проектирование предполагает процедуры обдумывания проектируемых ситуаций, а конструирование – это само написание ситуационных задач, т.е. воплощение проекта в текст, к которому предъявляются определенные требования. Проектирование и конструирование ситуационных задач представляет собой довольно сложный процесс. Для того чтобы создать ситуационную задачу, необходимо, прежде всего, сформулировать требования, быть умело рассказанной реальной историей, отражать реальную проблему, описывать драматическую ситуацию, содержать контрастные сравнения, позволять оценить принятые решения, быть короткой (оптимальный объем текста не должен превышать 8-12 страниц плюс 5-10 страниц таблиц и графиков), содержать необходимую статистическую информацию.



### **Задача № 1**



На телефон доверия Благовещенского комплексного центра социального обслуживания населения «Доброта» обратились жильцы дома, которые просят принять меры в отношении своих соседей. Супруги, имеющие троих детей (двое – несовершеннолетние), злоупотребляют

алкоголем, являются безработными. Деньги, которые зарабатывает старшая 18-летняя дочь, отбирают родители. Кроме того, она испытывает физическое и психическое насилие со стороны отца.

1. Определите основную проблему и сопутствующие социальные проблемы.
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае.
3. Какие учреждения должны быть задействованы в решении этой проблемы?
4. Предложите Ваш вариант оказания помощи семье специалистом социальной службы.

### **Задача № 2**

14-летний подросток ведет асоциальный образ жизни – не учится, не работает, злоупотребляет алкоголем, мешает соседям. Его мать также злоупотребляет алкоголем, не работает, воспитанием сына не занимается.

1. Назовите основные проблемы семьи.
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы.
3. Какие учреждения могут помочь в разрешении проблем?
4. Какие специалисты должны быть задействованы?

### **Задача № 3**

Женщина 60-ти лет воспитывает одна шестнадцатилетнего внука. Ее дочь – мать ребенка – умерла при родах; отец ребенка ушел из семьи еще до его

рождения.

У мальчика порок сердца. Основной источник дохода – пенсии: по старости – женщины и по утере кормильца – ребенка.

1. Определите социальные проблемы семьи.
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы.
3. Какие специалисты и учреждения будут задействованы в её решении?
4. Какова роль специалиста социальной работы?

#### **Задача № 4**

Семья проживает в пригороде. 17-летняя дочь – ребенок-инвалид (диагноз – ДЦП) – замкнута, со сверстниками не общается, в школу не ходит, все время проводит дома. Родители считают, что общение с посторонними людьми может навредить дочери.

1. Определите социальную проблему.
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы семьи, имеющей ребенка инвалида.
3. Какие специалисты и учреждения будут задействованы в оказании помощи?
4. Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### **Задача № 5**

Мать и сын пятнадцати лет подвергаются физическому насилию со стороны мужа и отца. Мальчик периодически сбегает из дома, ночует в подвале.

1. *Куда может обратиться женщина с сыном?*
2. *Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы.*
2. *Какова роль специалиста социальной работы?*
3. *Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?*



### Задача № 6



Женщина, воспитывающая 4-х детей-школьников (10,13,15,17-ти лет), осталась безработной. Муж – отец детей – погиб год назад. Женщина растеряна. По совету соседней она обратилась в территориальный орган (отдел) социальной защиты населения своего района.

ния своего района.

- 1. Какую помощь могут оказать в территориальном органе (отделе) социальной защиты населения?*
- 2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблем детей и семьи.*
- 3. Роль социального педагога школы в решении проблем семьи.*
- 4. Что можете предложить Вы для решения данной проблемы?*

### Задача № 7

Соседи обратились к социальному работнику с просьбой разъяснить, почему 15-летнюю внучку соседки определили в детский дом без согласия ба-

бушки, страдающей психическим заболеванием.

1. *Нормативно-правовая база, регламентирующая решение данных вопросов.*

2. *Решение какого органа необходимо для помещения несовершеннолетнего ребенка в детский дом?*

3. *В каких случаях социальное (медицинское) обслуживание осуществляется без согласия гражданина?*

4. *В каких случаях возможна госпитализация человека в психоневрологический стационар в недобровольном порядке?*



### **Задача № 8**

Ученик 9-го класса С. в последнее время периодически пропускает занятия в школе. В связи с этим классная руководительница решила посетить семью ученика, где отца обнаружила в состоянии алкогольного опьянения, сестренка 9 лет в синяках, из беседы выяснила, что мать 6 месяцев назад умерла от онкологического заболевания. Учительница обратилась в отдел социальной защиты района и попросила принять меры в отношении детей и их родителей.

1. *Определите проблемы семьи.*

2. *Законодательная база, используемая специалистом социальной ра-*

*боты в данном случае.*

*3. Какие учреждения должны быть задействованы в решении этой проблемы.*

*4. Какие меры необходимо оказать.*

### **Задача № 9**

Органами Внутренних Дел Алексеевского района, был задержан подросток 15 лет, занимающийся бродяжничеством и попрошайничеством. Выяснилось, что ребенок сбежал из социального приюта два месяца назад, живет на вокзале. Мать находится в исправительном учреждении.

*1. Определите социальную проблему.*

*2. Нормативно-правовая база, используемая специалистом социальной работы.*

*3. Какие социальные учреждения будут задействованы в решении проблемы?*

*4. Какие специалистов будут задействованы в решении проблемы?*

### **Задача № 10**

При проведении акта жилищно-бытовых условий семьи, участковым и специалистом социальной работы, которая находилась на учете, выяснилось, что отец воспитывает двоих детей один, одному ребенку 10 лет, а другому 18, тоже употребляет алкоголь. Отец ведет асоциальный образ жизни (наркоман), работает грузчиком на складе. Старший сын не живет дома, только временами приходит навестить младшего брата. По словам соседей, в квартире постоянно происходят какие-то скопления людей, к тому же, соседи видели, как отец семейства в состоянии алкогольного опьянения бил ребенка.

*1. Определите социальную проблему семьи?*

*2. Нормативно-правовая база, используемая специалистом социальной работы.*

*3. Какие социальные учреждения будут задействованы в решении*

*проблем семьи?*

*4. Какие специалисты будут задействованы в решении проблемы?*

### **Задача № 11**

К школьному психологу обратился социальный работник с просьбой дать характеристику на Игоря Д., 16 лет. Запрос исходил из следственных органов по делу об ограблении ларька. Игорь – мальчик из благополучной, материально обеспеченной семьи, очень подвижный, любит «пошалить», способный, хотя учится неровно. При психологическом обследовании нарушений со стороны психических процессов не выявлено, интеллект выше нормы, акцентуация по гипертимно-неустойчивому типу, самооценка завышена; высокий индекс склонности к аддиктивному поведению, социально-одобряемые ценностные ориентации не сформированы. Из беседы с матерью выяснилось, что Игорь – единственный ребенок в семье. Отец на 20 лет старше матери, постоянно занят на руководящей работе. Мать с тех пор, как вышла замуж, не работает и «всецело посвятила себя воспитанию сына». То, что ее сын участвовал в ограблении ларька, мать объясняет «дурным влиянием улицы», всячески оправдывает своего сына, растерянно повторяя «И что же ему надо было? Ведь у него было все! Ни в чем отказа не знал!»

*Какие психосоциальные причины породили криминальное поведение подростка? Какие виды психосоциальной помощи можно предложить семье? Кто из ее членов нуждается в индивидуальной работе?*

### **Задача № 12**

Саша П., 15 лет. К психологу за консультативно-коррекционной помощью обратились мать и классный руководитель. С их точки зрения, Саша мало общается с детьми в классе, не принимает участия в общешкольных мероприятиях. Успеваемость хорошая, но неравномерная. Мать беспокоит, что Саша дома мало общается с родителями и старшим братом. Все свое свободное время он проводит в своей комнате, где играет в компьютерные игры или сам пишет

программы. Читает исключительно литературу по программированию. При психологическом обследовании нарушений со стороны памяти, внимания, работоспособности не обнаружено. При классификации понятий – отдельные решения по субъективно значимым признакам. Эмоциональная сфера не нарушена. Самооценка высокая, подросток осознает свою малообщительность, но не считает ее проблемой и систему отношений с родителями и одноклассниками оценивает как вполне удовлетворительную. При обследовании по ПДО – выраженная шизоидная акцентуация с высоким риском психопатизации; тенденции к делинквентности и алкоголизации не отмечается.

- 1. Нуждается ли Саша в психологической коррекции? Почему?*
- 2. Какую информацию следует сообщить родителям и педагогу?*

### **Задача № 13**

В службу социальной защиты обратилась незамужняя женщина, воспитывающая двоих малолетних детей. В ходе беседы с социальным работником выяснилось, что ей нужна не только социальная, но и психологическая помощь в виде психологической консультации.

*Какие психологические методы социальной работы как практической деятельности Вы знаете?*

### **Задача № 14**

*Определите, каковы ведущие репрезентативные системы у каждого из братьев.*

«Три брата вместе отправились в ночной клуб. Возвращаясь домой ранним утром, они встретили друга.

–Ну как провели ночь? – спросил их друг.

Первый брат ответил:

– Это было невообразимо. Освещение было фантастическим, разнообразная музыка, кстати, я заметил там много наших знакомых. В общем, потрясающее зрелище!

Второй брат тоже вступил в разговор:

– Это было так увлекательно! Обилие звуков, огромный резонанс. Я успел поговорить со многими друзьями. У меня нет слов, это было здорово!

Третий брат сказал:

- Крышу сносит! Музыка полностью захватила меня. Я ощущал ее всеми клеточками своего тела. Потусовался со знакомыми. В общем, меня зацепило».

### **Задача № 15**

В некоторых ситуациях эффективным бывает урегулирование конфликта посредником. *Каковы условия правомерного вмешательства самого посредника в конфликт?*

### **Задача № 16**

Рольевой конфликт заключается в невозможности одновременного исполнения человеком двух социальных ролей. Охарактеризуйте, используя понятие ролевого конфликта, ситуации: а) неформальный отрицательный лидер класса вынужден принести извинения учительнице перед всем классом.

### **Задача № 17**

Одной из структурных единиц конфликта является зона разногласий – факт или вопрос, вызвавший противостояние. Проанализируйте, как изменяется (расширяется или сужается) зона разногласий по мере развития конфликта.

### **Задача № 18**

Существует пять стилей поведения в конфликте (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество), причем предполагается, что человек свободен в выборе любого из них. Какого стиль поведения придерживаются оппоненты в следующей ситуации: на переговорах одна сторона заявляет: «Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки». Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».

*Какой стиль будет более приемлемым?*

### **Задача № 19**

Ребенок – Инна Е., 16 лет. Обратилась мать девочки с жалобой на проблемы в поведении у дочери – возвращения домой в ночное время, общение с незнакомыми маме сверстниками. Инна всегда хорошо адаптировалась в группе, посещала детский сад. В начальных классах школы успевала на отлично, теперь бывают и тройки. С первого класса участвует в различных кружках. При обследовании девочка быстро вступает в контакт, общительная. Нарушений со стороны психических процессов нет. Самооценка адекватная.

- 1. Какие возможные причины такого поведения?*
- 2. Что можно посоветовать родителям?*

### **Задача № 20**

Что собой представляет индивидуальная программа реабилитации инвалида?

### **Задача № 21**

Кого относят к лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей?

### **Задача № 22**

Дайте определение понятию «маломобильные граждане».

### **Задача № 23**

Что включает в себя полное государственное обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей?

### **Задача № 24**

Какие существуют учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей?

## Задача № 25



Проанализируйте ситуацию. Мальчик 16 лет описывает ситуацию в семье: «Понимаете, они делили меня, как вещь. Ни один из них никогда, ни разу не спросил меня о моих желаниях. С кем я хочу жить? Что я о

них думаю? думаю ли вообще? А четыре года назад, когда они только развелись, у меня не было выбора: он был моим отцом, она – моей матерью. Я, конечно, хотел, чтобы мы жили вместе, но даже если не вместе. Вы же понимаете, что тогда началось. В конце концов я возненавидел мать за то, что она не разрешила отцу приходить ко мне. Меня все время встречала бабка и быстро уводила из школы, иногда мать просила об этом соседку. Гулял я тоже только с бабкой, а когда она была занята – сидел дома один запертый. У меня никогда не было собственного ключа от дома. Тогда я хотел уйти к отцу, я думал, что я ему нужен, но потом понял, что и ему я нужен только как орудие борьбы против матери. По-моему, они просто ослепли от злобы друг на друга. Самое страшное во всем этом, что мне никто не мог помочь. Ведь все признавали за ними права на меня. Как право на вещь! Они, между прочим, также делили дачу и машину, и, может быть, из-за этого и меня».

*На каких педагогических принципах должна быть основана социальная работа в данной ситуации?*

## Задача № 26

На основе просмотра фильма «Крыша» заполните нижеприведенный акт обследования семей девочек.

\_\_\_\_\_ (полное наименование учреждения)

### АКТ ОБСЛЕДОВАНИЯ СЕМЬИ

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**ФИО** \_\_\_\_\_,

**проживающей по адресу** \_\_\_\_\_  
(адрес регистрации/фактический адрес проживания)

**Цель обследования** \_\_\_\_\_

В ходе обследования установлено:

#### 1. Сведения о семье

**Состав семьи** \_\_\_\_\_ человек.

**Категория семьи:** (нужное выделить)

семья с ребенком-инвалидом

опекаемая (попечительство)

семья, имеющая в составе инвалида

приемная

многодетная семья

семья, находящаяся в ГЖС, (одинокая мать, беженцы, переселенцы, малоимущие)

**Члены семьи:**

№	ФИО члена семьи	Дата рождения	Родственный статус в семье	Занятость (место работы, учебы)
1				
2				
3				
4				

#### 2. Характеристика жилого помещения

**Жилое помещение:** (нужное подчеркнуть) дом, квартира, общежитие, комната

Иное (дополнить) \_\_\_\_\_

**Вид собственности:** (нужное подчеркнуть) государственная, муниципальная, частная

Площадь жилого помещения: \_\_\_\_\_ Количество комнат: \_\_\_\_\_

**Состояние жилья:** (нужное подчеркнуть) ветхое, требуется капитальный ремонт, требуется косметический ремонт, удовлетворительное, хорошее.

**Санитарные условия:** (нужное подчеркнуть): хорошие, удовлетворительные, неудовлетворительные.

**Наличие приусадебного участка:** имеется, отсутствует, не обрабатывается

**Наличие подсобного хозяйства:** (если имеется, указать какое именно) \_\_\_\_\_

#### 3. Характеристика жилищно-бытовых условий в семье

	«+»	«-»
<b>Бытовые:</b>		
мебель и предметы быта (кровать, диван, столы, стулья, посуда)		
бытовая техника (плита, холодильник, пылесос, телевизор)		
постельные принадлежности (матрац, подушки, одеяла, белье)		

**Условия проживания детей в семье:**

- хорошие (отдельная комната, место для занятий, место для сна, книги, игрушки,

одежда и обувь, продукты питания);

- **удовлетворительные** (в общей комнате есть место для занятий, место для сна, книги, игрушки, продукты питания);

- **неудовлетворительные** (отсутствуют места для занятий и для сна, книги, игрушки, продукты питания в ограниченном количестве).


#### 4. Уровень социального здоровья семьи

№ п/п	Показатель	«+»	«-»	Примечание
1.	Здоровый образ жизни			
2.	Склонность родителей (одного из родителей) к злоупотреблению алкогольными напитками			
3.	Применение насилия одного или нескольких членов семьи по отношению к остальным членам семьи			
4.	Судимость членов семьи			
5.	Существует ли угроза жизни и здоровью детей			
6.	Родители уклоняются от своих родительских обязанностей, не занимаются обеспечением детей ( <i>нужное выбрать</i> ):			
6.1	Отсутствуют продукты питания			
6.2	Дети не обеспечены одеждой, обувью, школьно-письменными принадлежностями, постельными принадлежностями			
6.3	Фактически дети проживают у родственников			
6.4	Дети не получают необходимого медицинского лечения			
6.5	Дети бродяжничают или попрошайничают			

#### 5. Материальное положение семьи

**Заработная плата:** отца \_\_\_\_\_ руб., матери \_\_\_\_\_ руб., др. членов \_\_\_\_\_ руб.

**Выплаты социального характера, в том числе:**

Пособия на детей		Стипендия	
ЕДВ		Полученные алименты	
ЕСВ		Пенсии (по СПК, по возрасту, инвалидности)	
Компенсация			

Другие источники доходов: \_\_\_\_\_.

Итого \_\_\_\_\_ среднедушевой доход семьи в месяц.

#### 6. Заключение специалистов

Планируемая дата следующего посещения: \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

С актом ознакомлена \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Члены комиссии: \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

### **Задача № 27**

Дайте определения следующим понятиям: безнадзорный; беспризорный; дети, нуждающиеся в государственной защите; жестокое обращение с детьми; «куратор случая»; индивидуальная программа реабилитации семьи и детей (ИПР); открытие «случая»; семья, находящаяся в социально опасном положении; семья «группы риска»; семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации; специалист по работе с семьей и детьми; межведомственный консилиум специалистов.

### **Задача № 28**

Неполная семья, сыну 15 лет, в последнее время испортились отношения с матерью. Сын приходит домой поздно и в нетрезвом виде, к советам матери не прислушивается. Его друзья и девушка ничего не имеют против выпивок. Мать настроена против друзей и девушки, из-за чего отношения с сыном еще более ухудшились.

*1. Что должен сделать социальный педагог на первом этапе работы с семьей?*

*2. Какие мероприятия необходимо осуществить социальному педагогу с данной семьей?*

### **Задача № 29**

Ответьте на вопросы обратившегося к вам клиента: «Мы с мужем состоим в браке уже 15 лет, но из-за проблем со здоровьем у нас нет собственных детей, поэтому мы решили взять ребенка из детского дома. В Центре развития семейных форм воспитания нам предложили несколько вариантов: усыновление, опека, патронатное воспитание. Подскажите, какой вариант будет для нас наиболее оптимальным?»

### **Задача № 30**

В БКЦСОН «Доброта» поступил звонок следующего содержания: «Мне 17 лет, я успешно заканчиваю 11 класс общеобразовательной школы, проживаю

в детском доме. Хочу поступить в медицинский университет, но у меня есть сомнения. Во-первых, платно учиться я не смогу, ведь через год я перестану получать пособие. Во-вторых, у меня нет своего жилья, а вуз предоставляет общежитие только для старшекурсников. В-третьих, хочу одновременно с учебой устроиться на работу, ведь жить тоже на что-то надо. Есть ли в нашей стране законы, которые могут мне помочь, и к кому я должна обратиться?» *Ответьте на вопрос клиента.*

### **Задача № 31**

Наши соседи совершенно не занимаются воспитанием своего 16-ти летнего ребенка. Он постоянно убегает из дома, милиция несколько раз возвращала его с улицы домой, а он снова убегает. И ведь неплохо живут, в достатке, а ребенок предоставлен сам себе. Просим как-то решить этот вопрос, ведь законом предусмотрены меры воздействия на таких нерадивых родителей?

### **Задача № 32**

Я – директор общеобразовательной школы в социально-неблагополучном районе. Одним из основных направлений деятельности нашего учреждения является профилактика правонарушений несовершеннолетних. Мне известно, что кроме образовательных учреждений профилактикой правонарушений несовершеннолетних занимаются и другие органы. Известно ли вам, что это за органы, и в чем состоят их обязанности?

### **Задача № 33**

К нам на «телефон доверия» в Центр социальной помощи семье и детям обратилась 15-летняя девочка. Она рассказала, что ее регулярно избивает отец за



любые провинности. Я пригласила ее в Центр на консультацию, но сомневаюсь, какую модель консультирования мне использовать, и как с ней работать на каждом этапе.

*Ответьте на вопрос специалиста.*

#### **Задача № 34**



Вы работаете социальным работником. Ваша клиентка 23 лет беременна, срок беременности около 8 недель. Ваши рекомендации по профилактике патологии беременности и родов?

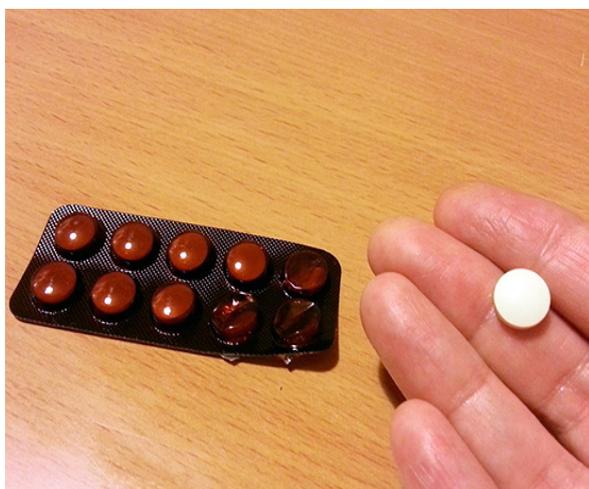
#### **Задача № 35**

Вы работаете социальным работником. В семье ваших клиентов беременная (18 лет, незамужняя). В семье конфликтная ситуация, не исключена возможность искусственного прерывания беременности.

- 1. На что вы будете ориентировать клиентку?*
- 2. Ваши аргументы?*

#### **Задача № 36**

Вы работаете социальным работником. Ваши клиенты – молодые супруги. В браке состоят более 1 г., ожидаемая беременность не наступила. К врачу не обращались. *Ваши рекомендации?*



#### **Задача № 37**

Вы работаете социальным работником. В семье ваших клиентов

(многодетная семья) один из детей (подросток 15 лет) со слов матери периодически становится «странным», в кармане у него мать обнаружила какие-то таблетки.

*1. Что можно предположить?*

*2. Какие возможны медико-социальные проблемы и действия по решению этих проблем?*

*3. Перечислите возможные варианты развития данной ситуации.*

### **Задача № 38**

Сформулируйте основные цели государственной молодежной политики.

### **Задача № 39**

Прочитайте приведенную ниже историю и ответьте на вопросы:

*1) Как поступить девушке в данной ситуации?*

*2) Какие технологии социальной работы можно использовать в данной ситуации?*

*3) Опишите примерное развитие событий в случае обращения в социальные службы?*

«Мне 22, я студентка, снимаю с парнем квартиру вот уже полгода. Но история не обо мне, а о моих соседях, точнее даже – их детей. С нами на одной площадке живет семья: мужчина, женщина, четверо детей. Старшая девочка 15 лет, и три мальчика – 13, 9 и 4 лет. Уже изначально мы с парнем понимали, что тихо жить не придется. И действительно, соседи оказались буйные, но не дети, а родители.

Мы часто слышали скандалы, брань такую, которую я в жизни своей не слышала. Я видела несколько раз соседа пьяным. Мы купили затычки в уши, поменяли дверь – в общем, учились жить с этим как с досадным недоразумением. Но несколько месяцев назад случился первый серьезный инцидент. Парень мой на работе, я учусь, в соседней квартире скандал – честно скажу, я уже к

тому времени так привыкла, что не обращала внимания. И тут слышу, кто-то ломится в дверь кулаками. Я испугалась, конечно. Смотрю в глазок – девочка, дочка соседей. Лицо в крови, зареванная, в квартире их плач, ор стоит. В общем, открыла я. Девочка мне сказала, что «батя злится». Оказалось, это отец ее по лицу ударил. Я вызвала полицию, ждали мы их за закрытой дверью полтора часа. Приехали такие недовольные, те уже вроде помирились. Так что я еще и виноватой оказалась, что, мол, без причины вызвала. Говорю им, «на девочку посмотрите», а она им говорит, что сама ударилась. Я, конечно, разозлилась на нее. А она в слезы, говорит, что уже была в приюте, что там еще хуже, умоляет, чтобы я никому не говорила. Я и пообещала, сдуру, ведь я действительно не знаю, каково жить в детдоме, да и девочка уже подросток, уже за нее не решишь.

Но с того дня только какой-то скандал или друзья их пьяные придут и к нам приходят дети. Она братьев начала к ним приводить. Я скажу честно, сначала я думала, что свихнусь.

Девчонка уже с мальчиками крутит вовсю, тот мальчик, которому 13, на учете стоит и в первый же вечер украл у меня мобильный (вернул, правда, когда ему в следующий раз приют понадобился). 9-летний мальчик очень отстает по школьной программе, а 4-летний почти не разговаривает, плюс оказалось, что у ребенка катастрофически плохое зрение.

С меня все знакомые смеялись, у виска крутили, мама и моя, и моего парня за головы хватались, умоляли сменить жилье. Мы начали подбирать другую квартиру, но пока подбирали, поняли, как нас зацепили эти дети. Мне их жалко, понимаете? Мы их вымыли, вычесали, откормили, по возможности одежду кое-какую купили.

С 9-леткой уроки делаем, я даже ходила в школу и общалась с классным руководителем. Самое удивительное, что в школе все всё знают, но делают вид, что их хата с краю. Типа если детей родителям отдали, значит все в семье хорошо. Я не пойму этого равнодушия? Как можно видеть грязных детей в синяках и намеренно закрывать глаза?

Со старшим мальчиком проблем было больше всего. Бывало днями не появлялся, потом придет грязный, рваный, битый, сигаретами воняет. Но с ним мой парень смог сладить. Как-то так сначала все было жестко, то подзатыльник ему даст, то крикнет, но это дало свои плоды. Как только был доказан авторитет, мальчик стал настоящим помощником, сейчас нарадоваться на него не могу.

Я всегда верила, что гены играют очень большую роль, но теперь я сомневаюсь. Они очень хорошие дети: уберут за собой всегда, за любую мелочь так искренне благодарны. Сейчас уже дошло до того, что у младших спальное место на диване, у старшего спальное место на раскладушке, а для девочки мы купили матрас. У нас их чашки, их тарелки, их полотенца, их полки в шкафу, их зубные щетки в ванной.

Я как-то так устала от этой бюрократии, от равнодушия людей. Помню, как к врачу не хотели нас записывать, потому что я никто ребенку. Спасибо моей бабушке, которая сейчас уже на пенсии, но в прошлом была врачом и имеет знакомства. Мы хотя бы смогли детей проверить, младшему очки купили.

Родители детей вообще не против, а только за, что мы вот так невольно перебрали на себя заботу о них. Неделями бывает я их не вижу. Но я не знаю, как будет дальше. Мало того, что это очень тяжело финансово (спасибо нашим родителям за помощь). Но и вообще я не могу представить такой образ жизни годами. Мы с парнем хотели пожениться, завести ребенка, а теперь все так запуталось. Опекунство нам ведь не дадут, ни по возрасту мы не подходим, ни по финансовому положению. Иногда реву по ночам, потому, что устала очень. Поймите правильно, я очень привязалась к этим детям, но мне не хватает знаний, чтобы всегда поступать правильно. Иногда хочется куда-то выбраться, но понимаешь, что дома дети, младшие привыкли только со мной засыпать и я не могу себе позволить развлекаться.» <http://rirl.ru/story-62090.html>

#### **Задача № 40**

Познакомьтесь с представленной ситуацией, ответьте на следующие вопросы:

*1) Какие проблемы существуют в семье?*

*2) Из каких источников должна была поступить информация в социальные службы о данной семье?*

*3) В случае поступления сигнала в социальные службы, каким мог быть сценарий развития событий?*

*4) Какие меры можно принять в отношении матери?*

*5) Каким образом в данном случае должно осуществляться межведомственное взаимодействие?*

Обсудите в группе решение данной проблемы.

«Я девушка, мне 19 лет. Хочу рассказать о своей семье. Иногда меня спрашивают про родителей, я всегда отвечаю, что у меня нет мамы, дальше спрашивают умерла ли она, я отвечаю, что да. Извините, я не умею писать, просто хотелось поделиться своей историей. У довольно большого числа людей в нашей стране отцы избивают детей, жен. А у меня все наоборот. Мой отец прекрасный человек, добрый, порядочный. Ему выпало несчастье жениться на моей матери, я ее не хочу так называть. Я первый ребенок в семье. Моя мать не пьет, она просто психически больной человек. Она может орать часами, да так громко и страшно, что сразу начинают литься слезы, становится очень плохо. И это повторяется день за днем... Мы жили в частном доме, соседи слышали, но никогда никуда не жаловались. Это не все в добавок к этому она избивала и продолжает избивать своих детей (нас трое, я старшая, сестра на 3 года младше и брат на 9 лет младше.) Например, когда мне был год, она оставила меня на улице без варежек в -30, у меня была тяжелая пневмония, еле выжила; также била о стену. Часто за волосы меня таскала, у меня из-за этого сильно выпадали волосы. Избивала железной трубой пылесоса много раз и другими железными предметами до крови. Даже бросалась ножом. Мне было невыносимо жить, много раз думала о самоубийстве. У меня всегда была депрессия, друзей особо не было, людям, с которыми я более-менее общалась, я ничего не говорила. Конечно, я не идеальный ребенок, но это не значит, что меня надо до полусмерти регулярно избивать. Я умоляла папу развестись и забрать меня к себе, он гово-

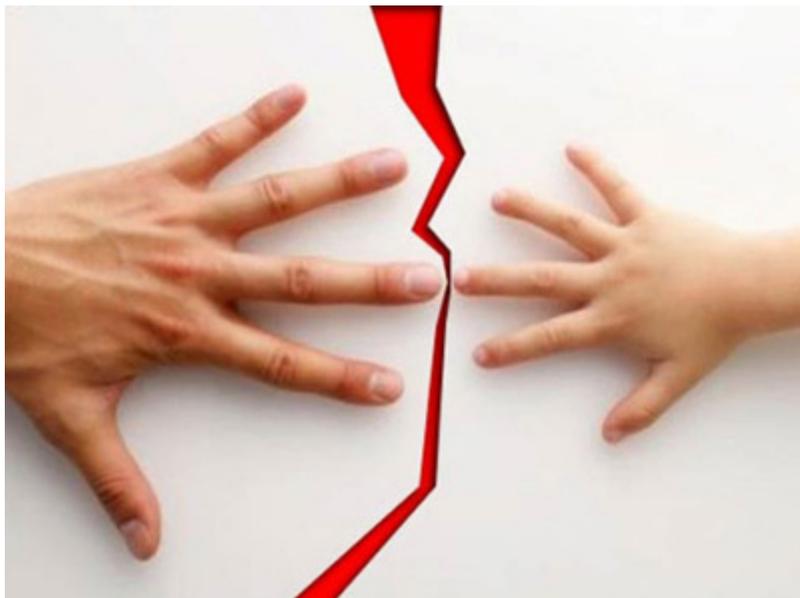
рил, что я ерунду несу. Он сам ее не любит, все время на работе, часто там ночует. Хотя признался как-то раз, что совершил огромную ошибку, что женился. В 10 классе я сбежала из дома к бабушке и тете. Я им все рассказала, у меня несколько месяцев были всегда слезы, но постепенно я более-менее успокоилась, сдала экзамены и поступила в Московский университет, сейчас учусь на 3 курсе. Мне сейчас очень хорошо, живу в спокойствии, хотя у меня после 16 лет такой жизни есть отклонения в психике, например, мне тяжело засыпать, перед экзаменами вообще не могу спать. Летом и зимой езжу домой в Башкирию. Этим летом я видела младшего брата, он почти не разговаривает с людьми, а если разговаривает, то очень тихо и сильно заикается. Очень сильно боюсь за него, мальчики слабее девочек, но ничего не могу поделать. Очень жалко папу, он живет в такой обстановке, его и его детей жена никогда не любила. Я вообще не понимаю, как он это терпит. Когда я встречалась с «женой папы», я сказала «здравствуйте», она ответила «здасьте». Это все наше общение, я вообще не считаю ее своим родственником, близким человеком. Раньше я не хотела замуж, детей, потому, что видела только такую семью. А после того, как увидела в Москве семью родственником, где все любят друг друга и уважают. Теперь я хочу близкого человека и детей, о которых я буду заботиться, я буду любить и уважать их. Меня очень пугает то, что когда я найду подходящего человек, мне придется все это рассказать. Вообще, я счастливый человек, у меня все очень хорошо, появились друзья из университета, довольно много общаюсь с людьми, учусь на факультете, где очень интересно. Спасибо огромное бабушке и тете за то, что приютили. Наверное, только благодаря им я жива, не сошла с ума.» <http://rirl.ru/story-61082.html>

#### **Задача № 41**

На телефон доверия КЦСОН «Доброта» поступил звонок, девушка рассказала следующую историю:

«Как уже надоело копить все в себе, а рассказать близким не могу, наверное, просто стыдно. Все началось с детства. Семья у меня выглядела вполне

успешно и благополучно. Папа, мама и двое детей. Воспоминания мои начина-



ются примерно лет в 8... Папа работал на 3 работах, обеспечивая семью, мама сидела дома. Насколько я помню, воспитанием нашим она особо не занималась, нашим воспитанием был авторитет папы, наверное, благодаря нему мы и выросли не наркоманами, не алко-

голиками и прочее. Так вот, пока папа работал, мама пила. До сих пор с содроганием вспоминаю, как она пьяная орала на меня, не давала спать по полночи, ее тошнило, потом она просила прощения, а с утра мне нужно было идти в школу. Не знаю почему, но все ее срывы вечно попадали на меня, человека, который до сих пор во всех жизненных неприятностях старается поддержать ее... Иногда я думала, за что же мне досталась такая мама. Все и всегда по ее словам я делала не так: посуду мою не так, полы мою не так, даже белье развешиваю не так!!!»

- 1) *Какая проблема существует в данной семье?*
- 2) *Какие технологии социальной работы можно использовать в данной ситуации?*
- 3) *Из каких источников в социальные службы мог поступить сигнал?*

#### **Задача № 42**

На телефон доверия КЦСОН «Доброта» поступил звонок, девушка рассказала следующую историю: «Здравствуйте ! Меня зовут Ира и мне 17 лет . Моему ребенку 2 года . Как вы поняли я очень рано родила .Ребенок это большая ответственность с которой я не справляюсь . Простите за откровение , но он меня просто бесит .Эти постоянные ревы , бессонные ночи. Я хочу почув-

ствовать себя прежней, свободной и наконец-то счастливой . У меня появился шанс вернуться в прежнюю жизнь . Безответственную , веселую , вольную . Наши соседи бездетные люди. Они уже давно пытаются усыновить ребенка , но у них не получается . Я подумала , что могу отдать его им. Ведь мой сын достоин большего чем я .Этих соседей знаю давно , они хорошие , надежные люди . Да и мой сын стал для них как родной .....Часто приходилось оставлять на них своего малыша , ведь приходится работать . Я немного сомневаюсь , но все же мне будет проще , ведь жизнь у меня еще только началась , а ребенок все портит . Посоветуйте как мне поступить в этой ситуации?»

*1) Какая проблема существует в данной семье?*

*2) Какие технологии социальной работы можно использовать в данной ситуации?*

*3) Обсудите в группе возможный вариант развития событий.*

### **Задача № 43**

На телефон доверия КЦСОН «Доброта» поступил звонок, девушка рассказала следующую историю:



«Мне 45. Моей дочери 15 лет. Я всегда растила ее сама, мне всегда нравилось что она не как все, она никогда мне не дерзила, не хамила, вежливо встречала с работы, предлагала покушать, и т.п. Но тут она познакомилась с девочкой, ей

тоже 15, эту девочку мы назовем буквой К, так вот, у этой девочки мать наркоманка со стажем, отец в тюрьме за убийство, девочку растит бабушка, моя дочь изменилась, когда она связалась с компаний К. Я на работе, я не в состоянии следить за ней каждые 10 минут, я прихожу домой около 10 вечера, моей доче-

ри дома нет, мы с моей мамой искали ее, и зашли в заброшенный дет.сад, когда мы вошли там лежали дети , короче они были исколотые, или обнюханные наркотой. Я пыталась говорить со своей дочерью, почему она с ними общается??? на что она мне ответила «К, очень популярная девочка, а я ее самая лучшая подруга». Она начала домой в 12 часов ночи приходить, хлопать дверью, и посылать меня матом. Что мне делать??? Она прыгает через окна, если я ее не отпускаю. Я ведь потеряю ее...а ей всего 15 лет. Помогите!»

1) *Нужна ли в данной ситуации помощь социального работника если да, то какая?*

2) *Как в данной ситуации должен поступить социальный работник?*

3) *Какие действия должен осуществить социальный работник комплексного центра социального обслуживания?*

4) *Какими документами регламентируются действия социального работника?*

5) *Обсудите в группе технологии социальной работы, необходимые в данной ситуации.*

## ГЛАВА 2. ТРЕНИНГИ

### Тренинг общения

#### Для преподавателей

Тренинг общения помогает найти «золотую середину» между многословием и замкнутостью. Учит говорить тогда, когда это нужно. Помогает понять, для чего вы начинаете каждый конкретный разговор. На тренинге общения отрабатываются самые базовые навыки общения, такие как: понятное и последовательное выражение своих мыслей, умение подбирать слова с учетом ситуации и слушающей вас аудитории, формирование размеренного ровного темпа речи и многие другие. Оказывается, таким простым и обычным с первого взгляда умением, как умение разговаривать, надо заниматься, тренировать его. Научиться общению в одиночку может быть и возможно, но чрезвычайно сложно. Да и зачем, если существуют специальные тренинги общения, которые призваны помочь всем, занимающимся своим личностным развитием людям.

На занятиях тренинга общения отрабатываются специально разработанные упражнения в группе, которые при необходимости дадут вам грамотную обратную связь по качеству выполнения этих упражнений. Попутно преодолеваются робость и смущение в общении с незнакомыми людьми, что для комфортного и раскованного разговора.



Искусство общения имеет огромное значение в профессиональной сфере. Большинство профессий так или иначе связаны с необходимостью не просто хорошо, а практически в совершенстве владеть искусством общения с людьми. Бакалавры социальной работы яркие представители данных профессий. От умения социального работника правильно и убедительно выражать свои мысли во многом зависит эффективность его профессиональной деятельности. И в этом случае общение становится уже неотъемлемой составляющей успешного карьерного роста и вашего развития в профессиональной сфере.

*Актуальность тренинга общения:*

Общение всегда было значимым в жизни человека и его личностном развитии. Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с ее значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить.

В структуре межличностного общения выделяют основное содержание общения, а именно: передачу информации, взаимодействие, познание людьми друг друга. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга. Поэтому важно уметь общаться, грамотно донести свои мысли, что бы тебя могли понять.

*Цель тренинга:* Развитие коммуникативных навыков.

*Задачи:*

- отработать навыки убеждения;
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции;
- развить умение находить подход к людям;
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации;
- развитие умения невербального средства общения;
- обучить эффективным способам общения.

*Требование к участникам:*

Тренинг рассчитан на студентов.

Количество 10-16 человек.

Уровень подготовки ребят – удобная обувь.

*План тренинга*

**1. Орг. Момент 1 минута**

**2. Вступительная беседа 2 минуты.**

**3. Разминка.**

***Упражнение «Это мое имя» (20 минут)***

Цель: Знакомство участников тренинга друг с другом.

Упражнение «Семь богатырей» (20 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

**4. Основная часть:**

***Упражнение «Завтрак с героем» (30 минут)***

Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

***Упражнение «А я счастлив» (10 минут).***

Цель: узнать о способах поднятия настроения.

***Упражнение «Леопольд» (25 минут)***

Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.

Оборудования: таблички с именами, для котов.

***Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)***

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

***Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)***

Цель: – развитие умения невербального средства общения.

***Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут)***

Цель: обучить эффективным способам общения.

Перерыв 30 минут.

### ***Упражнение «Три закона общения» (20 минут)***

Цель: развить навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления.

Игра «Салки – обнималки» (10 минут)

Цель: Разрядка, взаимовыручка, «спасающий физический контакт».

Требование: Просторное, безопасное помещение.

### ***Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)***

Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Оборудование: бумага, ручки.

### ***Упражнения «Умение слушать» (25 минут)***

Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние. Ознакомление с приемами слушания.

## **5. Завершение:**

### ***Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)***

Цель: Закончить тренинг, поднять настроение.

Беседа: 10 минут.

## **6. Рефлексия: 85 минут**

Общее время: 6 часов.

Здравствуйте! Меня зовут ... Сегодня я проведу для Вас тренинг, который будет посвящен общению.

Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. В условиях полного одиночества у человека на шестой день начинаются слуховые и зрительные галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами.

Общение – это обмен сведениями с помощью языка или жестов. Общение это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Давайте познакомимся с вами, для этого мы представимся друг другу.

***Упражнение «Это мое имя» (20 минут)***

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например он может попытаться ответить на такие вопросы:

Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя?

Кто еще в семье носил это имя?

***Рефлексия (5 минут)***

Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

Если нет, почему?

Нас окружает много интересного, причем весь мир вокруг нас движется и торопится. Двигается вся жизнь: отдых, работа, родные, друзья, то есть все наше окружение не стоит на месте. Но не забывайте, что все движется вокруг вас, вы вполне можете руководить всеми событиями, происходящими вокруг вас. Самое основное – это правильное общение и легкое общение с окружающими людьми и всем миром, искусство общения очень важно. Причем научиться правильному, непринужденному и легкому общению, чтобы все вас поняли и запомнили надолго, неважно, кто это будет, друзья или враги, нужно найти подход ко всем, нужно со всеми легко общаться.

Известный психолог Дейл Карнеги советует избегать споров, как гремучих змей. Он считает, что 90% из участников спора убеждается в своей правоте еще тверже, чем прежде. Спор практически нельзя выиграть. Так как если вы из спора выходите победителем, то теряете друга, партнера по сделке. Это естественно, поскольку человек чувствует себя неуютно, проиграв в споре.

За место спора собеседника можно убедить, найти аргументы в пользу своей позиции.

Сейчас мы потренируемся убеждению.

***Упражнение «Семь богатырей» (30 минут)***

Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

Рефлексия (10 минут)

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого.

Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

Следующее упражнение «Завтрак с героем»

**«Завтрак с героем» (30 минут)**

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будете встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Рефлексия: (10 минут)

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

В беседе играет роль настроение. Какие способы поднятия настроение есть, сейчас мы узнаем и за одно подвигаемся.

**Упражнение «А я счастлив» (10 минут).**

Мы сидим с вами в круге, нам нужно поставить еще один стул.

Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я счастлив». Следующий, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже», третий участник говорит: «А я учусь у... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, бежит на пустой стул и называет способ поднятия настроения, затем все по аналогии повторяется сначала. Повторять имена нельзя.

Рефлексия: (5 минут)

Какой из предложенных способов поднятия настроения показался вам наиболее интересным?

Наше следующее упражнение называется «Леопольд»

**Упражнение «Леопольд» (25 минут)**

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами».

Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе.

Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышь», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила.

Рефлексия: (5 минут)

Вопросы для обсуждения.

Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?

Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

В общении не малую роль играет интонация. Одну и ту же фразу, слово можно сказать по-разному.

### ***Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)***

Я раздам вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их.

Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол».

Список эмоций.

Радость.

Удивление.

Сожаление.

Разочарование.

Подозрительность.

Грусть.

Веселье.

Холодное равнодушие.

Спокойствие.

Заинтересованность.

Уверенность.

Желание помочь.

Усталость.

Волнение.

Энтузиазм.

Рефлексия: (5 минут)

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика то есть неречевая форма общения, взаимопонимания.

### ***Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)***

Всем участники игры выполняют одну и ту же простую задачу любыми средствами, не прибегая к физическим действиям и не разговаривая, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники.

Рефлексия: (5 минут)

Кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет, каких средств?

### ***Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут)***

Выберем водящего. Для этого скажите кто в вашей группе самый справедливый? (голосование).

(Самый справедливый становится водящим он садится по центру).

Я даю ему шоколадку. Ваша задача по очереди попросить шоколадку у водящего, так что бы он захотел отдать ее именно вам. После каждого круга

водящий говорит, кому он не отдал бы шоколадку (выбирает 2 участников), они выбывают. Так пока не останется победитель. У каждого для просьбы есть 30 секунд. Победителю достается шоколадка.

Рефлексия: (5 минут)

Какой способ просьбы оказался самым эффективным?

Давайте сделаем перерыв, что бы отдохнуть. Через 30 минут встретимся здесь.

Перерыв закончился и мы продолжаем.

Все начинается с общения. Каким оно должно быть? Существуют определенные правила общения. В разные времена у разных народов они были разными. Но есть основные, общие для всех.

Вот древние заповеди общения:

- доверяйте тому, с кем общаетесь,
- уважайте того, с кем общаетесь,
- общаясь с человеком, делайте это наилучшим образом.

Обращаясь к незнакомому человеку, важно, чтобы слова были доброжелательными, уместными, чтобы взгляд и улыбка, и весь облик располагали в вашу пользу. При разговоре нужно смотреть человеку в глаза, а взгляд должен быть доброжелательным и ясным.

***Игра «Салки – обнималки» (10 минут)***

Водящий может осалить того, у кого нет пары (за пару надо крепко держаться). Если образовалась тройка, салить можно того, кто присоединился последним.

Сейчас мы узнаем, какие проблемы бывают в общении, и поищем выходы.

***Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)***

Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается

ся найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Рефлексия: (5 минут)

Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы – настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удастся ли им успешно общаться с окружающими людьми – друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения – умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все – глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

***Упражнения «умение слушать» (25 минут)***

Участники группы сидят в кругу.

Инструкция: Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней

до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 3-4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе.

(После того как группы сформировались.)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты.

После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах.

Рефлексия: (5 минут)

В какие моменты вы переставали слушать?

Наш тренинг подходит к концу.

***Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)***

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием»

Рефлексия в конце тренинга: (15 минут)

«Итак, подведём итоги...», «Давайте ещё раз определим, что мы обсуждали...»

Что уносите с собой?

*Я с вами прощаюсь до свиданья.*

### **Упражнение «Три закона общения»**

#### **Цель**

В ходе этого упражнения участники тренинга развивают навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления, способности к обобщению и систематизации информации. Происходит выявление принципов внутрикомандного взаимодействия.

#### **Время**

10-20 минут

Размер группы

8-20 человек

#### **Ход упражнения**

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Ведущий предлагает оставшимся инопланетянам инструкцию: «На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты.

Эти правила таковы:

*Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»*

*Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»*

*Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).*

Для Землян инструкция звучит следующим образом: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, ка-

ким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача — понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 25 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

### **Дебрифинг**

*Как вы себя чувствуете?*

*Что сейчас происходило?*

Вопросы к «землянам»:

*Что помогло группе прийти к решению?*

*Вы удовлетворены работой команды?*

*Что понравилось в работе?*

*Что бы вы сделали по другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?*

*Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?*

## **УПРАЖНЕНИЯ НА ОБЩЕНИЕ**

### *«Дар убеждения»*

Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать «публике» то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае, если «публика» ошиблась – ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать).

Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда «публика» ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

### *«Я в тебе уверен»*

Участники объединяются в пары и садятся напротив друг друга. Каждый по очереди высказывается, начиная фразу словами: «Я уверен, что ты...» (например: я уверен, что ты не скажешь обо мне плохо).

### *«Чувствительность к группе»*

Выбираются 2 человека, которые уходят за дверь. Остальные участники разбиваются на тройки, которые будут изображать желание принять к себе ушедших участников. Вышедшие должны определить, какая из групп хочет их принять.

### *«Чувствительность к состоянию другого»*

Один из участников выходит за дверь. Он должен будет определить, кто отличается от группы и чем. Оставшиеся участники задумывают полярные состояния (внимание – равнодушие, злость – радость), Группа выбирает одно состояние, а один из оставшихся участников – другое. Входящий должен определить, кто это.

### *«Геометрические фигуры»*

За определенное время нужно построить геометрическую фигуру из всех участников группы.

Прямоугольник – за 12 сек

Квадрат – за 10 секунд

Треугольник – за 8 секунд

Ромб – за 6 секунд

Круг – за 3 секунды.

### *«Пожар»*

Всем участникам группы раздаются листочки, на которых написано, какие роли они будут играть. Одна роль (пожарный) встречается 2 раза.

Инструкция: «Вы сейчас выйдете из зала и пройдетесь по этажу (зданию). Я не знаю, что там происходит, что там изменилось. Ваша задача – увидеть происходящее глазами исполнителя роли. Вернувшись на место, вы в письме или в рассказе опишете увиденное. В вашем тексте не должны использоваться специальные термины, прямо указывающие на причастность к той или иной роли. После этого каждый зачитает написанное вслух, а все остальные попытаются определить роль этого человека». Перечень ролей:

*Директор гимназии Художник*

*Девушка 16 лет Архитектор*  
*Юноша 16 лет Медсестра*  
*Пожарный (2 человека) Террорист*  
*Композитор Поэт*  
*Зубной врач Парикмахер*  
*Продавец коммерческого ларька Повар*  
*Директор гостиницы*  
*Инспектор по делам несовершеннолетних*

Участники выходят из зала, ведущий в этот момент вывешивает плакат с перечнем ролей. Время на путешествие по зданию и написание текста специально не оговаривается. Объем текста – любой. Когда первый участник начинает читать написанное, все остальные на чистых листочках пишут его имя, а рядом – предполагаемую роль. Если кто-то не может кого-нибудь определить, он ничего не пишет напротив имени. Имена с ролями желательно писать в столбик. После того как зачитаны все рассказы, ведущий называет имя первого участника, остальные по очереди называют его предполагаемую роль. Последним свою роль говорит он сам. И так далее.

Обсуждение: Кто как себя чувствовал в роли? Были ли какие-то открытия? Что было сложно, что – легко? Насколько разным оказалось восприятие?

*«Побег»*

Ведущий сообщает группе, что половина участников группы попала в плен к «террористам» и стала «заложниками». Но оставшиеся игроки не теряли времени даром и подготовили побег. «Заложникам» нужно сообщить план побега. Так как все они находятся в разных местах, к каждому посылается отдельный игрок сообщить план побега. Естественно, план у каждого свой. Сообщить план побега необходимо только жестами, так как кричать вслух небезопасно: может услышать охрана. Делать это нужно достаточно быстро, в течение 1 – 2 минут, поскольку существует риск быть замеченными «террористами». (Работа идет в парах одновременно.)

После окончания сообщений каждый «заложник» по очереди рассказы-

вает всем о том плане побега, который был подготовлен для него. После рассказа каждого «заложника» свой вариант рассказывает тот, кто готовил этот план. Рассказы сопоставляются. Если они в основных деталях совпадают, то «заложник» считается освобожденным, если нет – остается в плену.

#### *«Вопросы»*

Участники разбиваются на пары и садятся напротив друг друга. Один из партнеров в каждой паре закрывает глаза и в течение 1 – 2-х минут старается достичь максимального расслабления. Второй партнер заговаривает с первым. Задача первого: отвечать на все вопросы и реплики второго, сохраняя при этом максимальную общую расслабленность. Задача второго: создать для расслабившегося игрока напряженную ситуацию и вывести его из релаксационного состояния. Поменяться ролями. Провести обсуждение в кругу.

#### *«Выход из контакта»*

Участники разбиваются на пары. Один из партнеров исполняет роль назойливого знакомого, который стремится, как можно дольше поддержать разговор. Второй – спешит, однако его задача: достойно выйти из контакта. Поменяться ролями. Обсудить в кругу, кто из участников нашел наиболее удачный выход из контакта.

#### *«Переводчик»*

Участники делятся на пары. Одному из игроков в паре дается задание: рассказать о себе нечто достаточно длинное. Его партнеру – другое задание: внимательно слушать визави и одновременно делать мысленно краткий, лаконичный и точный пересказ его речи так, как если бы это был синхронный перевод с иностранного языка. В процессе слушания переводчик имеет право останавливать повествование, когда почувствует, что «пора переводить», после чего он переводит своими словами только что услышанное. Затем рассказ продолжается. В заключение рассказчик говорит о том, насколько он удовлетворен «переводом», насколько правильно воспринимались и пересказывались его мысли. Обменявшись, мнениями партнеры меняются ролями.

#### *«Шутка»*

Тренер напоминает, как велика роль шуток, юмора и вообще хорошего настроения при достижении взаимопонимания. Участники объединяются в пары для того, чтобы обговорить серьезный вопрос (например: реальность повышения производительности труда, улучшение снабжения товарами и т.д.). После каждой фразы партнеров желательно вставить какой-нибудь афоризм или шутку. Паузу можно заполнить также анекдотами. Для того чтобы оценить, кто больше настроен на юмористический лад, можно на стол положить монету и передвигать её к тому, кто в данный момент имеет преимущество в юморе. По окончании игры провести обсуждение.

## **РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И ИХ ПРОФИЛАКТИКА**

### **Для преподавателей**

Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен. Более того, по словам известного специалиста в области переговоров Р.Фишера, чем более разнообразным становится мир, тем с большим числом ситуаций противоречий в интересах приходится сталкиваться.

Субъектом управления конфликтом в нашем случае является специалист по социальной работе. Профилактика конфликта связана со способностью субъекта управления (социального работника) обобщать имеющиеся теоретические и практические данные, применять полученные знания в ходе предупреждения возможного противостояния. По мнению специалистов, профилактика конфликта представляет собой вид управленческой деятельности, нацеленный на заблаговременное распознавание, устранение или ослабление конфликтогенных факторов. Профилактика позволит ограничить возможности их возникновения или негативного развития в будущем. Именно профилактика конфликтов исключает возможность развертывания негативных и разрушительных конфликтных ситуаций.

Кроме внешних условий, способствующих возникновению конфликта, существуют предрасположенность личности к конфликтному поведению, стрессовая ситуация, в которой она может находиться, и психологическая совместимость / несовместимость взаимодействующих индивидуумов.

Американский исследователь М. Дойч подчеркивал, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества, ведет к его развитию, стимулирует поиск решения проблем, и т.д. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирными средствами, может предотвратить более серьезный конфликт. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко доходит дело до насилия.

Из сказанного следует, что конфликты имеют не только отрицательные функции, связанные с опасностью их разрастания, переходом к насильственным формам разрешения и т.п., но и положительные. Используя известное высказывание, можно сказать, что конфликты и согласие представляют собой две стороны одной медали, поэтому «общество без конфликтов это мертвое общество».

Вопрос заключается в том, как разрешать конфликты. Имеется три типа установок или подходов к урегулированию конфликта:

- одна из сторон (или все стороны) стремится одержать победу (односторонние действия);
- участник (участники) конфликта игнорирует его наличие и бездействует (односторонние действия);
- с помощью третьей стороны или без нее участники обсуждают проблему, которая вызвала конфликт, с тем, чтобы найти взаимоприемлемое решение (совместные действия).

В первом случае стороны исходят из отсутствия общих интересов. Каждый участник стремится силой заставить другого подчиниться. Этот тип поведения хорошо выразил в свое время Карл фон Клаузевиц, сказав, что если противник не подчиняется нашей воле, то мы должны поставить его в еще худшую ситуацию. Ориентация на победу влечет за собой насилие, а в итоге, чаще все-

го, оставляет проблему нерешенной, поскольку интересы побежденного не принимаются во внимание. Второй путь предполагает вообще игнорирование наличия конфликтного потенциала, что ведет к его накоплению, а затем к «внезапным», стихийным формам разрешения конфликта, часто сопровождающимися агрессией. Наконец, третий подход – ориентирован на нахождение взаимоприемлемого решения путем переговоров. Часто на практике одновременно реализуются все три подхода, но один из них доминирует. Только при избрании последнего пути, направленного на совместный поиск решения, возможно, реализовать положительные функции конфликта.

Таким образом, *цель урегулирования (управления) конфликтами заключается не в том, чтобы ликвидировать или не заметить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий, и направить участников на поиск взаимоприемлемого решения.*

Практически любой конфликт имеет потенциал для своего урегулирования мирными средствами путем увязки различных интересов так, что в итоге обе стороны, несмотря на уступки, оказываются в более выгодном для себя положении, чем, если бы они продолжали конфликт. Само осознание этого факта – важнейший шаг на пути к урегулированию. В этой связи большую роль играют методы, направленные на обучение поиску увязки интересов. В ряде стран существуют различные курсы, на которых с использованием игровых ситуаций учат менеджеров, политических деятелей различного уровня, муниципальных служащих, полицейских находить решения в конфликтных ситуациях. В США, например, есть такие программы и для школьников.

На динамику конфликта, его разрешение большое влияние имеет *восприятие сторонами проблемы и друг друга в условиях конфликта.* Само по себе наличие противоречий не обязательно ведет к конфликту. Стороны должны осознавать, что их интересы и цели несовместимы. Более того, объективно цели и интересы сторон могут и не противоречить друг другу, но если они воспринимаются как несовместимые, это влечет за собой конфликт. Может быть и так,

что реальный конфликт интересов игнорируется, а несуществующий воспринимается как конфликт.

Возможны разные способы изменения восприятия участников конфликта. Прежде всего, они связаны с детальным анализом интересов сторон. Сам по себе, такой анализ способствует корректировке образа. Для этих целей используются имитационные игры, предполагающие воспроизведение дискуссии, переговоров, направленных на поиск решения проблемы. Участие в игре с позиции противоположной стороны, позволяет лучше понять ее точку зрения, аргументы, а значит и легче найти возможные варианты решения проблем. Кроме того, для повышения степени адекватности образов часто прибегают к помощи посредника, который может выступать в роли своеобразного «интерпретатора» поведения и восприятия участников конфликта.

*Стадии развития и фазы урегулирования конфликта.* В конфликте, чаще всего, сначала возникает латентный период, когда стороны осознают наличие противоречий в целях. Затем складываются конфликтные отношения, характеризующиеся возрастанием напряженности. После чего развивается собственно конфликт (или конфликт в узком смысле этого слова), в ходе которого его участники пытаются оказать давление без применения силы, используя такие действия как протест, обвинения, предупреждения, угрозы и т.п. Наконец, если конфликт развивается дальше, он может перейти в стадию активных силовых действий.

Часто такому развитию событий предшествует кризис, когда отношения сторон резко обостряются. Кризис характеризуется быстротой смены событий, их неожиданностью, внезапностью. У участников появляется ощущение, что у них очень мало времени для принятия решений, а бездействие может привести к непоправимым последствиям. Именно стремление «не упустить инициативы» заставляет участников кризиса принимать быстрые и часто более рискованные решения, чем в обычной ситуации. Это ведет к тому, что ими рассматриваются лишь узкое, ограниченное число альтернатив. Действия сторон в кризисной ситуации часто являются спонтанными и иррациональными.

По мере усиления конфликта возрастает и сложность его урегулирования. Перейдя к активным действиям друг против друга, стороны, тем самым, значительно обостряют и углубляют конфликт. Насилие влечет за собой аналогичные действия с противоположной стороны, а растущее число «жертв» усиливает стереотип «врага», создавая высокий уровень эмоциональной напряженности, порой с элементами истерии. Участники предпринимают все более враждебные действия ради оправдания предыдущих. Конфликт становится плохо управляемым. В его сферу вовлекаются новые участники, а также расширяется предмет спора. В результате часто отмечается еще большая поляризация участников конфликта, дальнейшее расхождение между ними.

В ходе *урегулирования конфликта* участникам предстоит пройти ряд фаз от насильственных действий к разрешению противоречий путем обсуждений. Эти фазы следующие:

- прекращение насильственных действий;
- установление диалога;
- поиск решения проблем путем переговоров.

В качестве адекватных *методов профилактики и разрешения конфликтов* наиболее часто различными авторами упоминаются следующие:

- ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания;
- «выплескивание», «разрядка» негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту;
- изменение характера восприятия участников конфликта;
- метод последовательных взаимных уступок;
- переговоры участников конфликта;
- обращение к арбитру;
- обращение к посреднику.

Одной из распространенных форм профилактики и разрешения конфликтов является форма тренинга. Инициатором такого подхода следует считать Дж. Бертону, согласно которому разрешение конфликта должно основываться

на изменении глубинных структур. Правильно организованное общение между социальными группами, находящимися в конфликте, является одним из центральных методов в данном подходе. Оно направлено на изменение характера восприятия, о чем упоминалось выше, а также, посредством этого, на изменение отношений сторон друг к другу. Методы, используемые Дж. Бертоном и его коллегами, включают в себя Т-группы, ориентированные на снятие ложной идентификации с группой только по национальному признаку; специально организованные встречи и дискуссии между конфликтующими группами и т.п.

Также следует отметить, что ряд авторов подчеркивает сложность полного разрешения конфликта. Они отмечают, что даже, если конфликт представляется разрешенным, он может нести в себе зародыши будущих конфликтов.



### *«Что такое конфликт»*

Участникам предлагается написать на небольших листах определения конфликта («Конфликт – это...»). После этого в импровизированную «корзину конфликтов» (коробка, мешок, шапка, сумка) складываются листки с ответами и перемешиваются. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику, предлагая взять один из листков и прочитать написанное. Таким образом, можно выйти на определение конфликта.

### *«Работа в микрогруппах»*

Для формирования микрогрупп по 5 – 6 человек предлагается следующий игровой вариант. Заранее заготавливаются цветные жетоны, (количество жетонов определяется количеством игроков, количество цветов жетонов – количеством микрогрупп). Участникам предоставляется возможность выбрать жетон любого цвета. Тем самым в соответствии с выбранным жетоном формируются микрогруппы участников с жетонами одинакового цвета. Например, микрогруппа участников с красными жетонами, микрогруппа участников с желтыми жетонами и т. д.

Задача участников на этом этапе – определить в своих микрогруппах причины возникновения конфликтов. После работы в микрогруппах участники объединяются для обсуждения наработок. Высказанные мысли с некоторой редакцией записываются на лист ватмана.

В процессе обсуждения необходимо прийти к идее трех составляющих, которые приводят к конфликту: неумение общаться, неумение сотрудничать и отсутствие позитивного утверждения личности другого. Эту идею лучше довести до участников через образ айсберга, малая, видимая часть которого – конфликт – над водой, а три составляющие – под водой. Таким образом, просматриваются пути урегулирования конфликта: умение общаться, сотрудничать и уважать, позитивно утверждать личность другого. Эта идея также представлена в виде айсберга.

### *«Молва»*

Активными игроками в этой игре являются 6 участников. Остальные — наблюдатели, эксперты. Четыре участника на некоторое время выходят из помещения. В это время первый участник, который остался, должен прочитать второму игроку предложенный ведущим небольшой рассказ или сюжет. Задача второго игрока – внимательно слушать, чтобы потом передать полученную информацию третьему участнику, который должен будет войти в комнату по сигналу. Третий игрок, прослушав рассказ второго игрока, должен пересказать его четвертому и т. д.

После выполнения этого задания участниками ведущий перечитывает рассказ уже для всех участников игры. Каждый игрок может сравнить свой вариант пересказа с оригиналом. Как правило, в процессе пересказа происходит искажение первоначальной информации. Этот факт желательно обсудить со всеми участниками семинара.

Возможная история для игры «Слухи»:

«Я ходил по крытому кооперативному рынку, когда увидел милицейские машины, останавливающиеся у всех дверей. Рядом со мной были два человека, которые мне показались подозрительными; один выглядел очень взволнованным, а другой испуганным. Первый схватил меня за руку и толкнул внутрь торгового зала. «Притворись, что ты мой ребенок», – прошептал он. Я услышал, как милиционер крикнул: «Они здесь!», и вся милиция побежала в нашу сторону. «Я не тот, кого вы ищете, – сказал мужчина, который держал меня, – Я просто пришел за покупками со своим сыном». «Как его зовут?», – спросил милиционер. «Его зовут Сергей», – сказал один мужчина, в то время как другой сказал: «Его зовут Коля». Милиционеры поняли, что эти мужчины не знают меня. Они допустили ошибку. Поэтому мужчины отпустили меня и побежали прочь. Они столкнулись с прилавком женщины. Повсюду покатались яблоки и овощи. Я увидел, как некоторые мои друзья поднимают их и кладут себе в карманы. Мужчины выбежали через дверь со стороны здания и остановились. Их ожидали около двадцати милиционеров. Мне было интересно, что они такое натворили. Возможно, это связано с мафией».

Обсуждение: С какими трудностями вы столкнулись при получении и передаче информации (если таковые были)? Что происходит с общением людей в случае искажения информации? С чем можно сравнить варианты пересказа сюжета?

*«Варианты общения»*

Участники разбиваются на пары.

«Синхронный разговор». Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, «Книга, ко-

тору я прочел недавно». По сигналу разговор прекращается.

«Игнорирование». В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

«Спина к спине». Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

«Активное слушание». В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Обсуждение: Как вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений? Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало вам чувствовать себя комфортно? Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении?

#### *«Шалаи»*

Первые два участника становятся вплотную спиной друг к другу. Затем каждый из них делает шаг (два) вперед для того, чтобы установить равновесие и позу, удобную для двоих участников. Таким образом, они должны представить из себя основу «шалаша». По очереди к «шалашу» подходят и «пристраиваются» новые участники, находя для себя удобную позу и не нарушая комфорта других.

Примечание. Если участников более 12 человек, то лучше сформировать две (или более) команды.

Обсуждение: Как вы себя ощущали во время «постройки шалаша»? Что необходимо было сделать для того, чтобы каждый ощущал себя комфортно?

#### *«Акулы»*

Материалы: два листа бумаги. Участники делятся на две команды. Всем предлагается вообразить себя в ситуации, когда корабль, на котором они плыли, потерпел крушение, и все находятся в открытом океане. Но в океане есть один островок, на котором можно спастись от акул (Каждая команда имеет

свой «островок» – лист бумаги, на котором в начале игры могут поместиться все участники команды).

Капитан (ведущий), увидев «акулу», должен крикнуть «Акула!». Задача участников – быстро попасть на свой островок

После этого игра продолжается – люди покидают остров до следующей опасности. В это время ведущий уменьшает лист бумаги наполовину.

По второй команде «Акула!» задача игроков – быстро попасть на остров и при этом «сохранить» наибольшее количество людей. Тот, кто не смог оказаться на «острове», выходит из игры. Игра продолжается: «остров» покидается до следующей команды. В это время лист бумаги уменьшается еще наполовину. По команде «Акула!» задача игроков остается той же. По окончании игры результаты сравниваются: в какой команде осталось больше участников и почему.

#### *«Похвали себя»*

Участникам предлагается подумать и рассказать о тех свойствах, качествах, которые им нравятся в себе или отличают от других. Это могут быть любые особенности характера и личности. Напомним, что овладение этими качествами делает нас уникальными.

#### *«Комплимент»*

Каждому участнику предлагается сосредоточить свое внимание на достоинствах партнера и сказать ему комплимент, который бы звучал искренне и сердечно.

#### *«Ливень»*

Один из участников исполняет роль «дирижера» ливня и становится в центре круга. Как в оркестре, дирижер вовлекает каждого в исполнение симфонии дождя по очереди. Став лицом к одному из участников, «дирижер» начинает быстро тереть одну ладонь о другую. Этот участник подхватывает движение, и по мере того, как «дирижер» поворачивается на месте, к действию подключаются все. Затем, дойдя до первого участника, он (она) начинает щелкать пальцами, и действие постепенно подхватывается всем кругом по мере того,

как «дирижер» поворачивается. Следующий этап – это хлопки по бедрам, участники стучат ногами – крещендо ливню. Постепенно, как при настоящей грозе, громкость уменьшается, дирижер проходит все стадии в обратном порядке до тех пор, пока последний из исполнителей не перестает тереть ладони.

#### *«Я-высказывания»*

Разыгрывается сценка на проблемную тему (например: друг опоздал на встречу и после предъявленных претензий не извинился, а стал нападать сам). Затем тренер объясняет, что для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении «я-высказываний» – это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.

Принципы, на которых строятся «я-высказывания»:

– безоценочное описание действий, что совершил этот человек (не стоит: «ты пришел поздно», желательно: «ты пришел в 12 ночи»);

– ваши ожидания (не стоит: «ты не вывел собаку», желательно: «я надеялся, что ты выведешь собаку»);

– описание своих чувств (не стоит: «ты меня раздражаешь, когда делаешь это», желательно: «когда ты делаешь это, я испытываю раздражение»);

– описание желаемого поведения (не стоит: «ты никогда не звонишь», желательно: «мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься»).

Обсуждение: Почему, по вашему мнению, исполнители роли так поступили? Что помешало им спокойно воспринимать информацию?

#### *«Ролевая игра»*

Разыгрывается сценка на предыдущую тему, при этом используются «я-высказывания», но актеры меняются ролями: роль парня исполняет девушка, а роль девушки – парень.

Обсуждение: Что изменилось с использованием «я-высказываний»? При каких обстоятельствах вы бы могли использовать навыки «я-высказываний» в жизни?

#### *«Искусство достойного отказа»*

У участников спрашивают, часто ли и при каких обстоятельствах в по-

вседневной жизни им приходится говорить «нет» и всегда ли это легко. При каких обстоятельствах, в каком окружении это сделать труднее? Затем на темы, предложенные самими участниками (ситуации отказа, которые вызывают трудности) разыгрываются сценки.

Обсуждение: Совместно с группой вырабатываются приемлемые правила достойного отказа:

твердо, но доброжелательно и спокойно говорить «нет», не вступая в препирательства, споры;

соглашаться с доводами, но при этом стоять на своем;

мягко прекратить разговор;

привести собеседнику свои аргументы;

предложить компромисс...

*«Смена акцентов»*

Участников просят вспомнить не очень тяжелый конфликт или мелкую проблему и написать на листочке в одном предложении. Затем вместо согласных, используемых в этом предложении, вставить букву «Х» и, начисто переписать предложение. Читать полученный результат по кругу, не называя своей проблемы: (например: хохеха....)

Обсуждение: Что изменилось? Разрешился ли конфликт?

*«Дружественная ладошка»*

На листе бумаги каждый обрисовывает свою ладонь, внизу подписывает своё имя. Участники оставляют листочки на стульях, сами встают и, двигаясь от листочка к листочку, пишут друг другу на нарисованных ладошках что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).

### **Комплекс упражнений по профилактике конфликтов**

Упражнение «Поведение в конфликте»

Упражнение «Конфликт в транспорте»

Упражнение «Как разрешать конфликтные ситуации»

Упражнение «Составляющие конфликта»

Упражнение: Работа с ассоциациями к понятию «конфликт»

Упражнение «Конфликт невербально»

Упражнение « Место на линии»

### Упражнение «Поведение в конфликте»

*Цели:*

- Сформировать понятие о видах поведения в конфликте.
- Показать основные психологические факторы, определяющие конфликт.
- Учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в конативной (поведенческой) системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в какой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

- Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».
- Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в виде ответов на вопросы:

*Как данный вид поведения в конфликте повлияет на эмоциональное состояние. На чувства его участников?*

*Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?*

*Что заставляет людей выбрать тот или иной стиль поведения в кон-*

*фликте?*

*Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?*

### Упражнение «Конфликт в транспорте»

*Цель:* приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сидения в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникает такое желание.

*Обсуждение:* участники игры отвечают на вопросы:

*Почему третий все таки уступил ( или, напротив, не уступил свое место?*

*Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?*

*Какие чувства испытывали играющие?*

*Чей способ решения проблемы самый успешный?*

*Что именно было причиной успеха?( или, напротив, неудачи)?*

### Упражнение «Как разрешить конфликтные ситуации»

*Цель:* это упражнение поможет учащимся научиться грамотно и с пользой разрешать конфликтные ситуации; что всегда существует несколько вариантов поведения в конфликтных ситуациях.

Возьмите «Чашу чувств» и скажите следующее: «То, что у нас накопились вопросы по поводу взаимоотношений – хорошо, хотя бы потому, что вы о них не постеснялись написать. Не побоялись неодобрения, а приняли решение разобраться в ситуации. Конфликты – это часть нашей жизни. Предлагаю вам подумать о том, как мы ведем себя в конфликте. Состязаемся, соревнуемся? Проигрываем? Какие чувства вызывает у нас соперник? Непреднамеренные конфликты приводят к обидам, потере дружбы, к вспышкам гнева, отчужде-

нию. Поэтому важно знать, как вести себя в конфликтных ситуациях. Сегодня мы будем учиться разрешать конфликты.

Для начала давайте попробуем вместе подумать о том, как лучше всего поступать в определенной ситуации, чтобы уладить конфликт. Я буду называть ситуации, а вы- обсуждать ее по следующим правилам»:

Рассказывайте о любых идеях, приходящих в голову.

Не обсуждайте чужие идеи.

Выдвигая свои идеи, используйте уже высказанное.

Предлагайте как можно больше идей.

Из следующего списка ситуаций выберите одну и предложите участникам обдумать все возможные варианты ее решения.

Записывайте ответы на доске, а после проигрывания ситуаций обсудите варианты, выбрав среди них приемлемые:

Кто-то дразнит или обзывает тебя.

Учитель несправедливо обвиняет тебя в списывании во время контрольной.

Родители на неделю запретили тебе ходить гулять с друзьями за драку с младшим братом.

Во время урока одноклассник, сидящий за тобой, постоянно колет тебя в спину ручкой или бросает в тебя ластик.

После того как ребята предложат все возможные варианты решения проблемы, обсудите, какие из них были бы наиболее эффективными. Подчеркните два лучших.

### Упражнение «Составляющие конфликта»

*Цель:* выделить составляющие конфликта.

Группа разбивается на микрогруппы. В течении 3 минут обсуждается характерное поведение участников конфликта, особенности проявления эмоций, специфика содержания диалога, возможные поведенческие акты. Далее дискуссия продолжается в группе.

### Упражнение: Работа с ассоциациями к понятию «конфликт»

*Цель:* осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта.

Участники рассказываются в круг.

Инструкция: « В фокусе нашего внимания конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте. Мы знаем, как он проявляется в поведение людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?

После первого ряда ассоциаций можно попросить продолжить:

- Если конфликт – это мебель, то какая?
- Если посуда, то какая?
- Если одежда, то какая?

### Упражнение «Конфликт невербально»

*Цель:* проживание участниками группы ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Группа разбивается на 4 подгруппы. Каждой подгруппе отдельно дается задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить ее невербально в ситуациях, когда:

- в конфликте участвуют равные по статусу люди, и конфликт в динамике имеет все стадии;
- в конфликте участвуют неравные по статусу (родитель-ребенок, начальник-подчиненный) и конфликт и конфликт в динамике имеет все стадии;
- конфликт возникает спонтанно, то есть не имеет стадии потенциального формирования противоречий (например, в очереди, в транспорте и других общественных местах);
- конфликт, который не имеет разрешения, то есть последней стадии.

Сценки демонстрируются поочередно; после разыгрывания конфликта

одной группой участники определяют, в чем особенность демонстрируемого конфликта. В обсуждении необходимо проанализировать, каким образом конфликт отражается в телесных ощущениях, есть ли различия в переживаемых эмоциях на разных стадиях протекания конфликта.

### Упражнение «Место на линии»

*Цель:* осознание собственного поведения в конфликтных ситуациях. *Инструкция:* «представьте линию, проведенную из одного угла комнаты в противоположный угол. Выстройтесь на этой воображаемой линии следующим образом. Если вы считаете что конфликт-это всегда плохо, займите место в правом углу. Если вы считаете, что и то и другое, то встаньте посередине линии либо ближе к одному или другому краю. Выберите себе место на линии, которое покажет ваше отношение к конфликту».

Когда все выбрали свое место, тренер спрашивает: «Кто-нибудь хочет объяснить, почему он выбрал именно данное место на линии?» после высказываний участников тренер продолжает: «сойдите с линии, потому что я хочу провести другую. Когда вы думаете, что вам предстоит вступить в конфликт, вы сразу же приступаете к действиям или пытаетесь уйти, спрятаться от конфликта? Или вы просто ждете и ничего не делаете настолько долго, насколько это возможно? А возможно, вы не всегда поступаете одинаково, но какова ваша наиболее типичная реакция? Если вы сразу действуете – займите место в правом углу, если стараетесь уйти от конфликта – идите в левый угол. Если вы выжидаете – станьте посередине. Еще раз напоминаю, вы можете выбрать любое место на линии». Снова предложите объяснить их выбор.

В конце упражнения: «Если вы желаете по-другому реагировать на конфликт, пожалуйста, займите место, где бы вы хотели быть». Дается время на перестановку. В конце упражнения обсуждение.

### ГЛАВА 3. УПРАЖНЕНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА, НА ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ СОБЕСЕДНИКА

*«Качества, важнейшие для межличностного общения»*

Инструкция: «Каждый участник оценивает по шкале от 0 до 6, в какой мере ему присущи отдельные качества, руководствуясь своим собственным представлением о себе (а не тем, что могли сказать ему другие люди); если человеку кажется, что ему вообще не присуще данное качество, ставит 0, если выражено очень слабо – ставит 1, если данное качество полностью, без сомнения, свойственно – ставит 6. Самооценка проводится в течение 10 минут.

Перечень качеств

Эмпатия: умение видеть мир глазами других, понимать его так же как они, воспринимать поступки с их же позиций.

Доброжелательность: способность не только чувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение, симпатию, умение принимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддерживать других.

Аутентичность – умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

Конкретность – отказ от общих рассуждений, многозначительных и непонятных рассуждений и замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

Инициативность – склонность к деятельной позиции в отношении с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны; готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

Непосредственность – умение говорить и действовать напрямую, откры-

тая демонстрация своего отношения к проблемам, людям.

**Открытость:** готовность открыть другим свой внутренний мир и твердая убежденность, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность, которая не эквивалентна готовности обнародовать абсолютно все самые интимные секреты, – поскольку сам человек, а не его тайны интересны людям.

**Принятие чувства:** отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение выразить и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других.

**Конфронтация:** умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным сознанием своей ответственности; в случае несходства мнений – готовность пойти на конфронтацию, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

**Самопознание:** исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью со стороны окружающих, готовность принимать от них любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором своей самооценки; отношение к конфронтациям с другими людьми и новому опыту как к ценному материалу, важному для более глубокого самопознания».

Затем группа выполняет общее задание: в течение 30 минут нужно про ранжировать эти качества в зависимости от их важности. Группа должна совместно решить, какое качество самое важное в межличностном общении. Решения группы записываются. Спорные проблемы следует обсуждать вплоть до достижения согласия. По истечении 80 минут работа группы прерывается, независимо от того, какая часть задания будет выполнена.

**Обсуждение:** группа анализирует переживания участников после групповой дискуссии согласно перечню Правил Совместных Поисков, которые зачитываются. Каждый участник, руководствуясь этими правилами в течение 1 – 2 минут, говорит о том, что происходило между ним и другими людьми во время ранжирования качеств. Важно, чтобы в словах говорящих затрагивались кон-

кретные события, поступки, чувства участников, а не содержались соображения, продолжающие дискуссию о качествах. Через несколько минут ведущий прерывает говорящего и снова зачитывает Правила. Он предлагает группе решить, удалось ли выступавшим следовать этим правилам и напоминает, что следующим нужно помнить о них.

#### Правила совместных поисков

Говори о том, что происходит в группе «здесь и теперь», т. е. о своих действиях и чувствах, о поступках и переживаниях других людей группы.

Учись доверять своим субъективным ощущениям, они более ценны чем теоретические и общие рассуждения.

Старайся быть открытым, когда говоришь или слушаешь других результаты зависят от того, насколько каждый член группы сможет говорить о своих чувствах по поводу всех остальных, насколько он будет заинтересован в информации о том, как его воспринимают, несмотря на все трудности и неприятности, связанные с этим.

Не избегай риска. Если будешь избегать риска, так и останешься в плену уже известного.

Не заставляй других делать то, на что они не могут решиться.

#### *«Твое состояние»*

Инструкция: «Пусть кто-то из нас первым скажет своему соседу слева о его состоянии. Например, «Мне кажется, что ты сейчас спокоен и заинтересован происходящим» или «Мне кажется, что ты утомлен» и т. д. Тот, кому это сказали, в свою очередь, скажет нам всем о своем состоянии в данный момент. Затем он выскажет свое предположение о состоянии соседа слева, и тот уточнит свое состояние и т. д.»

После того как круг замкнется, тренер может задать группе общий вопрос: «Каким образом вы определили состояние своего соседа?» или более конкретный: «На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние своего соседа?».

### *«Контакт»*

Инструкция: «Пусть каждый из нас по очереди выйдет в центр и попытается любыми доступными ему средствами, но только не вербальными, установить контакт с каждым участником занятия».

После того, как все выполняют это задание, тренер предлагает участникам обсудить их впечатления, возникшие в процессе выполнения упражнения. При подведении итогов тренер акцентирует внимание на тех средствах установления контакта, которые перечисляют участники, а также на тех признаках, которые свидетельствуют о том, что контакт установлен.

### *«Найди пару»*

Участники становятся в круг (для проведения упражнения необходимо четное число участников).

Инструкция: «На счет «раз» каждый из вас должен, оставаясь на своем месте и молча (эти два условия будем соблюдать на протяжении всего упражнения), найти себе пару. Вас четное количество, поэтому каждый найдет себе напарника. Когда я скажу «два», вы вместе начнете одинаковое движение. Потом я снова скажу «раз», и вы должны найти себе новую пару, а на счет «два» начать делать одинаковое движение с новым партнером».

Обычно дается возможность участникам группы выполнить это задание 3 раза, после чего приступают к обсуждению, в ходе которого имеет смысл обсудить два вопроса: «Как создавалась пара?» и «Как происходил выбор одинакового движения?». Ответы на первый вопрос дают возможность выявить основные невербальные признаки, свидетельствующие о начале контакта: направленность и фиксированность взгляда, разворот корпуса тела, приветливое выражение лица, улыбка, легкое движение вперед, навстречу партнеру и т. п. Кроме того, в процессе обсуждения опыта, полученного участниками группы в ходе выполнения упражнения, часто заходит разговор о проявлении инициативы в контакте и при выборе общего движения. В том случае, если это соответствует содержанию тренинга (например, в тренинге ведения деловых пере-

говоров), следует подробнее обсудить эту проблему. При этом могут быть выявлены такие варианты взаимодействия:

- один из участников пары проявляет инициативу, тем самым, подавляя инициативу другого;
- один из партнеров проявляет инициативу с полного согласия другого;
- в процессе взаимодействия происходит постоянная передача инициативы от одного участника пары к другому и наоборот;
- взаимодействие протекает как сотрудничество, когда партнеры в любой момент полностью понимают друг друга.

### *«Эмоции»*

Участники садятся по кругу.

Инструкция: «Сейчас я раздам некоторым из вас карточки, на которых обозначены те или иные эмоциональные состояния. Те, кто получит карточки, прочитают, что на них написано, но так, чтобы надпись не видели другие члены группы, и затем по очереди изобразят это состояние. Мы будем смотреть и постараемся понять, какое состояние изображено».

В ходе упражнения тренер дает возможность участникам высказать свои мнения относительно изображенного состояния, затем называет его. В ходе обсуждения нередко высказываются идеи о том, какие состояния распознаются с трудом, что может способствовать их пониманию. Каждый раз после того, как состояние вызвано (например, радость), можно спросить, прежде всего, у тех, кто дал правильный ответ, потом и у остальных участников группы, на какие признаки они ориентировались, определяя состояние. Такое обсуждение дает возможность сформировать «банк» тех невербальных проявлений, на которые можно ориентироваться, определяя состояние человека.

Кроме того, данное упражнение позволяет развивать выразительность поведения у тех участников, которым тренер предлагает изобразить то или иное состояние.

### *«Покажи эмоции»*

Участники группы делятся на две подгруппы.

Инструкция: «Каждой подгруппе дается 7 минут на подготовку, во время которой она должна будет выбрать какое-либо чувство или эмоцию (эмоциональное состояние) и продумать, как его можно изобразить. Это может быть или скульптурное изображение, или невербальное действие. В изображении должны принимать участие все члены подгруппы. В то время как первая подгруппа показывает то, что она подготовила, вторая подгруппа отгадывает, какое чувство или эмоция изображены. Затем подгруппы меняются местами».

Подгруппы готовятся в разных помещениях. После того как подготовка закончена, тренер предлагает одной из подгрупп изобразить то чувство или состояние, которое они выбрали, не называя его. Другая подгруппа смотрит. Потом ей дается одна минута на обсуждение, и кто-то один высказывает мнение группы. После этого тренер обращается к подгруппе, которая демонстрировала чувство или состояние с тем, чтобы они сказали, какое чувство или состояние они хотели изобразить. Затем подгруппы меняются ролями.

Начиная обсуждение результатов выполнения этого упражнения, тренер ориентируется на то, допущены ли были участниками подгрупп ошибки и каков их характер.

Как правило, ошибки, допускаемые в этом упражнении, связаны со следующими обстоятельствами:

- участники не поняли изображение, которое предлагалось другой подгруппой;
- участники не нашли точного слова для обозначения изображенного чувства или состояния;
- участникам не удалось передать в своем изображении содержание эмоции или чувства.

Если допущена ошибка, то в ходе обсуждения можно поговорить о том, с чем она связана. Часто причиной ошибок бывает несогласованность в работе подгруппы, неумение выслушать и услышать всех.

Если же подгруппы правильно идентифицируют предложенные им изображения эмоциональных состояний или чувств, то тренер может задать группе вопрос: «По каким признакам вы определили состояние или чувство?». Ответ на этот вопрос позволяет выявить (перечислить) те конкретные проявления невербального поведения человека, которые являются сигнально значимыми для понимания состояния других людей.

### *«Поговорим?»*

Группа садится по кругу.

Инструкция: «Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. (Тренер может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении.) Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы (тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу».

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты – один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты – сидя лицом друг к другу.

При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументировано проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например, оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров, о нахождении глаз на одном уровне.

### *«Разные люди»*

Все участники садятся по кругу. Тренер раздает чистые листы бумаги.

Инструкция: «Разделите, пожалуйста, лист бумаги на четыре равные части. Сейчас мы немного порисуем. В первом квадрате нарисуйте начало вашей беседы с начальником, во втором – с подчиненным, в третьем – с равным по социальной или профессиональной роли, в четвертом – начало беседы в идеальных (оптимальных), с вашей точки зрения, условиях. Рисуйте так, как умеете, главное то, что вы нарисуете, а не качество рисунка».

После того как участники нарисуют свои картинки, тренер просит передать их по кругу для того, чтобы все смогли ознакомиться с рисунками. Когда все рисунки возвратятся к «авторам», тренер предлагает поделиться своими впечатлениями, которые появились у участников. Обсуждение позволяет выделить содержательные идеи, относящиеся к сложившимся стереотипам и установкам о начале беседы в различных ролевых позициях, а также к тому, что в этом случае способствует, а что препятствует установлению контакта. Это упражнение дает обширный материал в группах руководителей различного ранга и требует от тренера четкого и динамичного ведения обсуждения.

*«Учимся убеждать»*

Участники группы сидят по кругу.

Инструкция: «Довольно часто мы сталкиваемся в жизни с ситуациями, в которых нам необходимо побудить другого человека что-то сделать. Наши попытки окажутся более результативными, если мы учтем личностные особенности человека, к которому обращаемся, а также его настроение, состояние в момент разговора. Будем опираться на эти идеи в ходе своей дальнейшей работы. Вспомните, пожалуйста, ситуацию, в которой вы хотели побудить другого человека на какие-то действия, например, вы обращаетесь к коллеге с просьбой прочитать вместо вас лекцию или к приятелю с предложением сопровождать вас в магазин за покупками и т. д.»

Тренер дает какое-то время для выполнения задания и, убедившись, что каждому удалось вспомнить ситуацию, продолжает инструкцию: «Мысленно

поставьте на место человека, к которому вы обращаетесь, всех членов нашей группы по очереди и подумайте, как бы вы обратились к каждому, как бы повели разговор, учитывая его личностные особенности? Можете записывать возникающие варианты. На эту работу у вас будет примерно пятнадцать минут.»

После того, как все будут готовы, тренер предлагает участникам разбиться на группы по 4 – 5 человек в каждой и дает такое задание: «Сейчас мы будем работать в малых группах. Каждый, кратко охарактеризовав свою ситуацию, обратится по очереди к остальным членам своей подгруппы, представляя их на месте своего собеседника. Они же реагируют от лица этого собеседника. Каждый разговор длится 1 – 2 минуты. В конце разговора те, к кому обращались, высказывают свои впечатления, говорят, что побуждало их идти навстречу просьбе, а что снижало это желание».

После завершения работы в малых группах следует продолжить обсуждение «в кругу». В ходе этого обсуждения можно составить перечень того, что способствует достижению успеха в ситуации побуждения другого человека к поступку.

Обычно участники группы называют следующие моменты:

- удалось понять интересы собеседника и учесть их в ходе разговора;
- был установлен хороший эмоциональный контакт;
- помогает уверенность в себе, которая, в частности, проявляется в тональности разговора;
- открытость;
- четкое изложение причин побуждения.

Данное упражнение особенно эффективно в контексте тренинга ведения деловых переговоров.

### *«Подарок»*

Каждый участник без слов, жеста, мимикой должен показать, какой подарок он «дарит» имениннику(це), она и все пробуют угадать, что это за подарок.

### *«Сообщение»*

Участники разбиваются по парам, каждый должен без слов, жестами сообщить своему напарнику какое-то сообщение, а он должен понять и рассказать в чем смысл сообщения. Затем меняются ролями.

### *«Наводка»*

Участники разбиваются на две команды, каждая команда придумывает несколько слов, которые записывает на отдельных листочках бумаги, затем из чужой команды выбирают человека, которому дают прочитать «слово» и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна угадать это слово, затем выбирается другой человек из чужой команды, который «показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда быстрее и правильнее отгадывала слова.

### *«Передача чувств»*

Все встают в шеренгу, в затылок друг к другу, первый человек поворачивается ко второму и передает ему мимикой какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т. п.), второй человек должен передать следующему это же чувство, и т. д. У последнего спрашивают какое чувство он получил, и сравнивают с тем, какое чувство было послано вначале, и как каждый участник понимал полученное им чувство.

### *«Ромашка»*

Инструкция: «Ставим 5 – 6 стульев в центре и 5 – 6 стульев во внешнем круге – «лепестки». Участники рассаживаются по стульям.

Задание 1 – смотреть в глаза другу, не отводить глаз в течение минуты. Затем участники-«лепестки» меняются местами.

Задание 2 – участники говорят друг другу: «что я вижу в тебе?» (одежду, прическу, улыбку и т. п.). «Лепестки» меняются местами.

Задание 3 – участники попарно пытаются догадаться и рассказать друг

другу: «каким ты был в детстве?» и ответить, насколько верна догадка. «Лестки» меняются местами.

Задание 4 – участники попарно пытаются ответить «что между нами общего?»

Задание 5 – участники пытаются определить «чем мы отличаемся друг от друга: в интересах, характере, поведении и т. п.».

Цель: ознакомление с вербальными и невербальными средствами установления контакта. Апробирование их в безопасных условиях, проверка своих возможностей установления контакта в различных ситуациях.

### *«Да и нет»*

Цели: С помощью этой игры дети могут трансформировать накопленные напряжение, агрессию и апатию в готовность к общению и взаимную внимательность. Игра обычно проходит в атмосфере веселья и радости, и по ее завершении класс становится вполне работоспособным. Впрочем, следует принять во внимание, что иногда в ходе игры в классе становится очень шумно. Иногда имеет смысл организовывать игру так, чтобы дети смогли "поспорить" не с одним партнером, а с двумя или даже тремя. Эффект катарсиса при таком варианте игры выражен в большей степени.

Инструкция: Разбейтесь на пары и встаньте друг напротив друга. Решите, кто в вашей паре хочет говорить «Да», а кто – «Нет». Один из вас начинает игру, произнеся слово «Да». Второй сразу же отвечает ему: «Нет!». Тогда первый снова говорит: «Да!», может быть, чуть-чуть громче, чем в первый раз, а второй опять отвечает ему: «Нет!», и тоже слегка посильнее. Каждый из вас должен произносить только то слово, которое он выбрал с самого начала: или «Да», или «Нет». Но вы можете по-разному его произносить: тихо или громко, нежно или грубо. Если хотите, можете провести с помощью этих двух слов прекрасный небольшой спор, но при этом важно, чтобы никто никого никак не обидел. Через некоторое время я подам вам сигнал о том, что пора заканчивать «спор».

Анализ упражнения:

— Как ты себя сейчас чувствуешь?

— Как тебе удобнее спорить — произнося слово «Да», или произнося слово «Нет»?

— Ты говорил достаточно громко?

### *«Только вместе»*

Цели: В ходе этой игры дети получают возможность почувствовать то же, что и их партнер. Для этого им необходимо настроиться друг на друга. Очень хорошо, если у детей есть возможность поиграть в эту игру с разными партнерами.

Инструкция: Разбейтесь на пары и встаньте, пожалуйста, спина к спине. Сможете ли вы медленно-медленно, не отрывая своей спины от спины партнера, сесть на пол? А теперь мне очень интересно, сможете ли вы точно также встать? Постарайтесь определить, с какой силой вам нужно опираться на спину своего партнера, чтобы обоим было удобно двигаться.

Анализ упражнения:

– С кем тебе вставать и садиться было легче всего?

– Что было самым трудным в этом упражнении?

### *«Сходства»*

Цели: В младшем школьном возрасте дети начинают осознавать и ценить свои индивидуальные качества, то, что отличает их от остальных. В то же время им важно понимать, что они в чем-то похожи на других людей, ведь гораздо легче разрешать конфликтные ситуации, зная, что людей многое объединяет. Эта игра помогает детям увидеть сходство между собой и другими детьми. Кроме того, это весьма оживленное «разогревающее» упражнение, помогающее детям установить контакт друг с другом и преодолеть мешающие общению стереотипы и предрассудки.

Естественно, не все тройки завершат игру одновременно. Поэтому проследите, чтобы каждая тройка успела до окончания игры выполнить всю инструкцию полностью.

Инструкция: Разбейтесь, пожалуйста, на тройки. Постарайтесь выбрать себе в тройку тех, у кого есть что-то общее с вами, например, совпадает цвет одежды или волос. Это должны быть дети, которых вы еще не очень хорошо знаете. Сядьте где-нибудь все вместе на корточки и начните разговаривать друг с другом. Каждому из вас нужно будет рассказать о себе, причем говорить надо как можно быстрее, ведь в вашем распоряжении всего лишь пять минут, и за это время вы должны найти несколько вещей, объединяющих вас между собой. Например, может выясниться, что каждый из вас хоть раз в жизни побывал на Красной Площади, или, что каждый из вас не любит манную кашу или какао. Совершенно неважно, что это будет, важно, чтобы это было у всех в вашей тройке.

Как только вы обнаружите такое сходство, вы втроем должны одновременно подпрыгнуть. Прыгнуть надо как можно выше и при этом надо выкрикнуть: «Первое!». Пусть все услышат, как вы рады. Затем снова сядьте на корточки и дальше так же быстро рассказывайте друг другу о себе, пока не найдете второе сходство. Тогда вы снова подпрыгните вверх и прокричите: «Второе!». Задача каждой тройки – в течение последующих пяти минут обнаружить десять сходств.

Я знаю, что у вас хорошее воображение, и вы – творческие люди, поэтому вам будет легко находить все новые и новые сходства. «Вы любите смотреть телевизор? – Естественно. – Вот вам и первое!». «Ты ногти стрижешь? – Самой собой! – Вот вам и второе!». «Ты по-русски говоришь? – Конечно. – Вот вам и третье!». Но такие сходства очень скучны. Ваша задача найти самые неожиданные факты. Ищите сходства не простые, а особенные. Например: «Моя мама учит испанский... – А у меня брат знает испанский – А я сам знаю несколько фраз по-испански». Вот это, действительно, первое! Вы поняли, что я имею в виду? Ну, тогда, начали!

Анализ упражнения:

- Какая команда закончила игру первой?
- О ком из детей ты узнал что-то новое?
- Что из того, что вы обнаружили, показалось тебе самым интересным?
- Понравилось ли тебе очень быстро разговаривать с другими детьми?

*«Рецепт приготовления друга»*

Цели: В этом упражнении дети знакомятся друг с другом в парах. При этом они могут спрашивать друг друга о чем угодно: о внешнем облике своего партнера, его пристрастиях, чертах характера. В конце игры каждый ребенок должен написать своего рода рецепт на «приготовление» своего партнера. Естественно, текст и его оформление определяются возрастом и уровнем индивидуального развития каждого ребенка в классе. Возможно, некоторые дети смогут описать только внешний облик своего партнера по игре, более зрелые дети, возможно, проявят интерес к его психологическим характеристикам. Может быть, не всем удастся точно следовать стилистической форме рецепта. Все эти отклонения вполне допустимы.

Материалы: Бумага и карандаш – каждому ребенку.

Инструкция: Разбейтесь на пары. Выберите каждый себе такого партнера, которого вы еще недостаточно хорошо знаете. Сначала вы можете немного рассказать друг другу о себе. Спросите своего партнера, как тот себя сегодня чувствует, о чем он думает. Выясните, что он любит есть, с кем он предпочитает играть, какую одежду любит носить, какие игры ему нравятся, где он обычно гуляет. Когда вы наберете достаточно информации друг о друге, то возьмите, пожалуйста, по листу бумаги и выпишите рецепт со всеми необходимыми ингредиентами, необходимыми для «приготовления» такого вот друга. Например, это может выглядеть вот так.

Рецепт для приготовления Саши

Ингредиенты:

- рыжие волосы средней длины

- два карих глаза
- один большой вечно улыбающийся рот
- 28 блестящих красивых зубов
- одно сильное стройное тело
- одна пара ковбойских сапог.

Способ приготовления:

Причеши волосы и сделай посередине ровный пробор, волосы должны равномерно спадать в обе стороны. Затем обеими руками нужно привести максимальный беспорядок на голове. Лицо надо повернуть к солнцу, чтобы глаза сверкали ярче. Чтобы рот улыбался достаточно широко, его нужно хорошенько выдрессировать. Не забудь сразу же надеть ковбойские сапоги, иначе ты никогда не получишь настоящего Сашу. Теперь собери 28 больших зерен белого риса и воткни их по кругу под носом. Сомкни их покрепче и сам улыбнись пошире, потому что Саше это нравится.

Когда вы оба напишете свои рецепты, зачитайте их друг другу.

По завершении процедуры предложите детям сесть в общий круг. Желательно, чтобы они не сидели рядом с теми детьми, с которыми только что работали. Часть детей может зачитать свои рецепты, а остальные должны будут угадать, о ком идет речь. После этого каждый ученик отдает свой рецепт партнеру.

Анализ упражнения:

- Что нового ты узнал о своем партнере?
- Тебе понравился рецепт, написанный для "приготовления" тебя?
- Что в твоём рецепте оказалось самым важным для тебя?
- Какой рецепт тебе понравился больше всего?

## ГЛАВА 4. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ

### Для преподавателей

*Решение проблемной ситуации* – это циклическая последовательность действий, направленных на разрешение существующих или возможных проблем и противоречий, выявляемых в ходе анализа ситуации, генерации альтернатив, принятия решения и организации его выполнения (рис. 6).

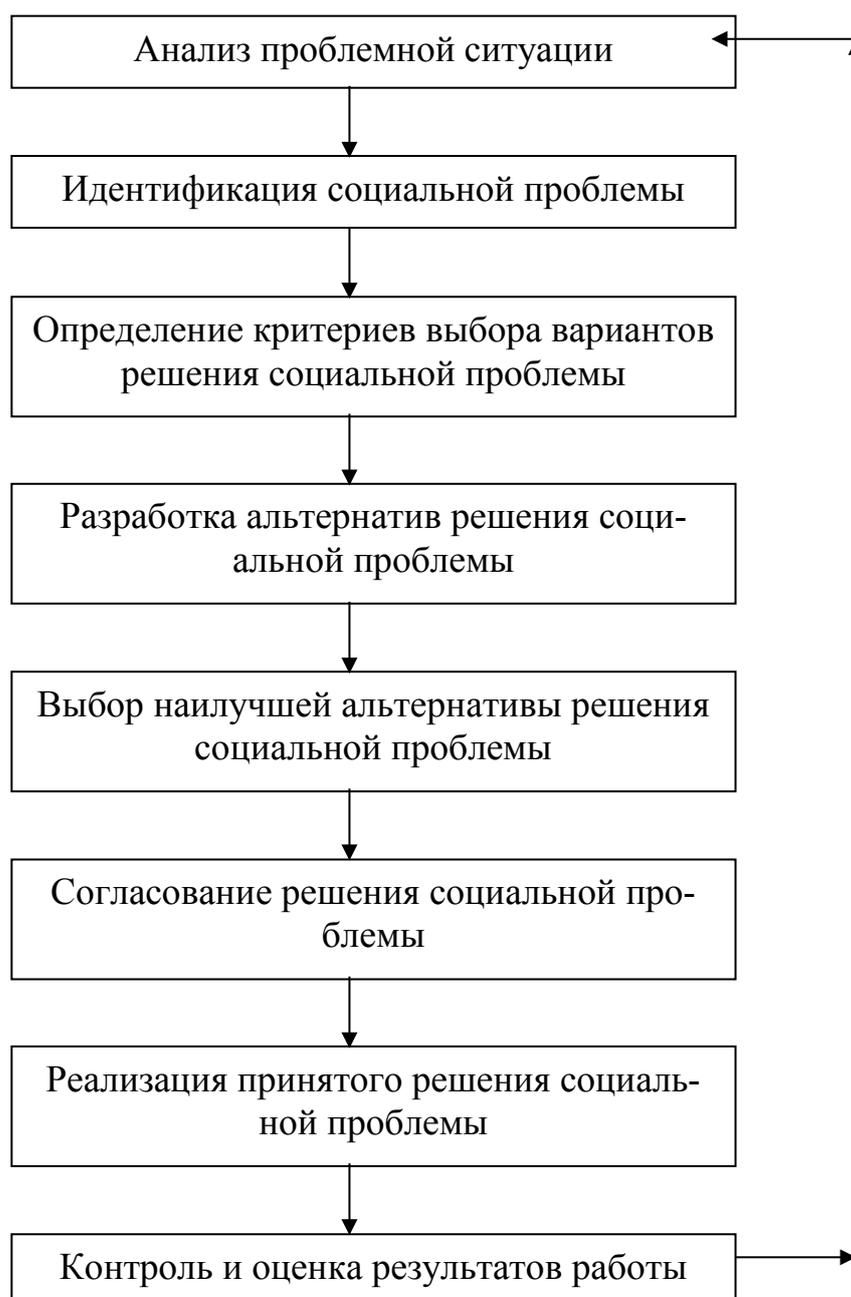


Рисунок 1 – Основные этапы решения проблемной ситуации

Структура процесса решения проблемной ситуации во многом определяется конкретной ситуацией и основной решаемой проблемой. Как правило, специалисты социальных служб и учреждений имеют дело с проблемной ситуацией своего клиента – объекта социальной работы, хотя также речь может идти о проблемной ситуации самого специалиста или организации, в которой он работает.

Первый этап работы – *анализ проблемной ситуации*. Анализ требует сбора и обработки информации. Этот этап выполняет функцию восприятия внешней и внутренней среды. Данные о состоянии основных факторов внешней среды и положение дел клиента поступают к специалисту, который их классифицирует, анализирует информацию и сравнивает реальные значения контролируемых параметров с запланированными или прогнозируемыми, что в свою очередь позволяет выявить проблемы, которые следует решать.

Второй этап – *идентификация проблемы*. Первый шаг на пути решения проблемы – её определение, или диагноз, полный и правильный. Как принято говорить, правильно сформулировать проблему – наполовину решить её.

Выявление и формулировка проблемы – весьма сложная процедура. Дело в том, что в момент своего возникновения многие важнейшие проблемы слабо структурированы, т.е. не содержат очевидных целей, альтернативных путей их достижения, представления о затратах и эффекте, связанных с каждым из вариантов.

Доведение этих проблем до количественной определённости (структурирование) требует от руководителей не только знаний и опыта, но и таланта, интуиции, творческого подхода. Все элементы работы взаимосвязаны и решение одной какой-либо проблемы может вызвать появление других проблем. Поэтому, определяя решаемую проблему, следует стремиться к тому, чтобы число вновь возникающих при этом проблем было минимальным.

Третий этап – *определение критериев выбора* вариантов решения проблемной ситуации. Прежде, чем рассматривать возможные варианты решения возникающей проблемы, специалисту необходимо определить показатели, по

которым будет производиться сравнение альтернатив и выбор наилучшей. Эти показатели принято называть критериями выбора.

Четвертый этап – *разработка альтернатив* решения проблемной ситуации. В идеале, при разработке набора альтернативных решений проблемы необходимо выявить все возможные варианты. Однако на практике специалист не располагает (и не может располагать) такими запасами знаний и времени, чтобы сформулировать и оценить каждую возможную альтернативу. Поиск оптимального решения очень труден, занимает много времени и дорого стоит, в большинстве случаев следует искать не оптимальный, а достаточно хороший, приемлемый вариант, позволяющий снять проблему.

Пятый этап – *выбор наилучшей альтернативы*. Разработав возможные варианты решения проблемы, их необходимо оценить, т.е. сравнить достоинства и недостатки каждой альтернативы, и объективно проанализировать вероятные результаты их реализации. Для сопоставления вариантов решения необходимо иметь стандарты или критерии, по которым их можно сравнивать. Поскольку выбор осуществляется, как правило, на основе нескольких, а не одного критерия, он всегда носит характер компромисса.

Шестой этап – *согласование решения* проблемы. В современных организациях, предприятиях и учреждениях в результате разделения труда сложилось положение, при котором подготавливают, разрабатывают решения одни работники организации, принимают или утверждают – другие, а выполняют – третьи. Иначе говоря, руководитель часто утверждает и несёт ответственность за решение, которое не разрабатывал; специалисты, готовившие и анализировавшие решения, не участвуют в его реализации, а исполнители не принимают участия в подготовке и обсуждении готовящихся решений. Принятие итоговых решений в организации довольно часто ошибочно рассматривается как индивидуальный, а не групповой процесс. Именно организация, а не отдельный руководитель должны реагировать на возникающие проблемы. И не один руководитель, а все члены организации должны стремиться к повышению эффективности её работы. Конечно, специалисты выбирают курс для организации, но что-

бы решение было реализовано, необходимы совместные действия всех членов организации. Поэтому в групповых процессах принятие решения весьма существенную роль играет стадия согласования.

Лучший способ согласования решения состоит в привлечении работников к участию в процессе его разработки и применения. Разумеется, что встречаются ситуации, когда специалист вынужден принимать решения единолично, не прибегая к обсуждениям и согласованиям, но систематическое игнорирование мнения подчинённых и/или руководства может привести к ошибочным действиям.

Седьмой этап – *реализация принятого решения проблемы*. Процесс решения проблемы не заканчивается выбором альтернативы: для получения реального эффекта принятое решение должно быть реализовано. Именно это и является главной задачей данного этапа.

Для успешной реализации решения необходимо определить комплекс работ и ресурсов и распределить их по исполнителям и срокам, т.е. предусмотреть, кто, где, когда и какие действия должны предпринять специалисты, и какие для этого необходимы ресурсы. Если речь идёт о достаточно крупных решениях, это может потребовать разработки программы реализации решения. В ходе осуществления этого плана руководитель должен следить за тем, как выполняется решение, в случае необходимости оказывать помощь и вносить определённые коррективы.

Восьмой этап – *контроль и оценка результатов* работы с проблемной ситуацией. Даже после того как решение окончательно введено в действие, процесс решения проблемы не может считаться полностью завершённым, т.к. необходимо ещё убедиться, оправдывает ли оно себя. Этой цели и служит этап контроля, выполняющий в данном процессе функцию обратной связи. На этом этапе производятся измерения фактических результатов с теми, которые руководитель надеялся получить.

Не следует забывать, что решение всегда носит временный характер. Срок его эффективного действия можно считать равным периоду относитель-

ного постоянства проблемной ситуации. За его пределами решение может перестать давать эффект и даже, превратиться в свою противоположность – не способствовать решению проблемы, а обострять её. В связи с этим основная задача контроля – своевременно выявлять убывающую эффективность решения и необходимость в его корректировке или принятию нового решения. Кроме того, осуществление этого этапа является источником накопления и систематизации опыта в принятии решений.

Таким образом, решение проблемы – ее подробный тщательный анализ и определение варианта преодоления проблемной ситуации. Ключевым свойством эффективного решения следует считать обязательное наличие альтернатив, обеспечивающих целесообразность и осознанность их свободного выбора.

Формальным основанием принятия эффективных решений является использование алгоритма, обобщающего опыт в принятии управленческих решений значительным количеством успешных предприятий (рис. 7).



Рисунок 2 – Алгоритм работы с проблемной ситуацией

Рекомендуется использовать следующую последовательность действий для анализа проблемных ситуаций и работы с ними на практических занятиях:

- 1) выделение основных социальных проблем;

- 2) вариант решения социальных проблем с позиции специалиста по социальной работе;
- 3) межведомственные связи (взаимодействие с другими специалистами, организациями, учреждениями);
- 4) используемые нормативно-правовые документы.

### *Примеры решения проблемных ситуаций*

#### **Дядя Федор (из м/ф «Простоквашино»)**

Справка: пол - мужской; возраст – несовершеннолетний (учащийся средней школы); место жительства – город Н., деревня Простоквашино; родственники – родители (отец, мать).

После ссоры с родителями Дядя Федор решает уйти из дома и «путешествовать» в поисках нового дома вместе со своим недавним знакомым – К. Матроскиным. В конце концов они поселились в пустующем доме одной из заброшенных деревень – Простоквашино, где познакомились с П. Шариком, почтальоном Печкиным и др. жителями.

На момент начала работы специалистов социальной службы с клиентом – мальчиком по имени Дядя Федор и его ближайшим окружением, можно говорить о существовании следующих проблем:

- максимализм в поведении, присущий подростковому и юношескому возрасту и характеризующийся однозначностью суждений, категоричностью, непослушанием, желанием все делать по-своему;
- семейный – межпоколенческий конфликт (ссора с родителями);
- уход из дома, бродяжничество, беспризорничество;
- конфликтные отношения с Печкиным (из-за его частого вмешательства в жизнь Дяди Федора и его знакомых);
- материальные проблемы (невыполнение родителями обязанности по содержанию ребенка, отсутствие средств к существованию, попрошайничество);

– неустроенность быта, отсутствие навыков самообеспечения (вследствие чего Дядя Федор сильно зависит от услуг и советов К. Матроскина, чем тот пользуется);

– противоправное поведение (незаконное проникновение в чужой дом, завладение и распоряжение чужим имуществом, охота без лицензии и пр.).

В рамках работы с клиентом и коррекции его социальной ситуации планируется осуществить следующие мероприятия:

– оптимизировать внутрисемейные отношения и устранить конфликт, непонимание с родителями – путем участия ребенка и родителей в консультативных и диагностических занятиях с психологом, терапевтических группах само- и взаимопомощи, тренингах бесконфликтного поведения и пр.;

– вернуть ребенка в семью на постоянное место жительства и урегулировать условия эксплуатации дома в деревне Простоквашино семьей Дяди Федора – с участием органов опеки и попечительства, администрации муниципального образования Простоквашино, при консультативной помощи юристов, адвоката;

– обеспечить посещение ребенком школы – при участии классного руководителя, социального педагога школы, представителей органов опеки и попечительства;

– осуществлять социальный патронаж семьи – с целью предотвращения эскалации конфликта, недопущения запущенности и беспризорности ребенка.

### **Дядя Федор (из м/ф «Простоквашино»)**

Справка: пол – мужской; возраст – 15 лет; отличительные внешние признаки: светлые волосы, зеленые глаза; любит природу, животных; место жительства – с. Простоквашино; родственники – родители (проживают отдельно, в городе); ближайшее окружение – кот Матроскин, пес Шарик.

Дядя Федор задержан сотрудниками подразделения по делам несовершеннолетних Простоквашинского РОВД при попытке расхищения чужого имущества (вещей, находящихся на чердаке частного жилого дома, в котором он временно проживал) под предлогом поиска новогодних игрушек.

При дальнейших разбирательствах стало известно, что Дядя Федор проживает в деревне без надлежащего попечения родителей, которые практически не интересуются судьбой и условиями пребывания своего ребенка. Сосед Дяди Федора по деревне – гражданин Печкин, находящийся на службе в муниципальном отделении почтовой связи в должности почтальона, знал о факте беспризорности и безнадзорности ребенка, но не сообщил об этом в органы опеки и попечительства, более того – шантажировал родителей и ребенка, вымогая с них велосипед.

По итогам предварительного расследования сотрудники ПДН предприняли следующие меры преодоления социального неблагополучия Федора:

- индивидуальные диагностические беседы с ребенком с целью выяснения причин регулярных побегов из дома (отсутствие доверительных отношений с родителями, нехватка у них времени на общение, пр.) (психологи, сотрудник ПДН, социальный педагог);

- беседы (индивидуальные и совместные) с родителями ребенка – с целью выяснения причин социальной запущенности ребенка, возможностей изменения ситуации (психологи, сотрудник ПДН, представители органов опеки и попечительства);

- проведение коррекционных мероприятий, направленных на изменение личностных установок и стереотипов в поведении Федора и его родителей (психологи, социальный педагог);

- консультации по вопросам предупреждения противоправного поведения ребенка, заместительная терапия – в т.ч. с помощью трудотерапии и зоотерапии (юрист, сотрудник ПДН, социальный педагог, психолог, классный руководитель);

- работа с внесемейным окружением ребенка, организация его свободного времени, в т.ч. направление Федора в природоведческий кружок (зоокружок, клуб юннатов и т.п.).

**Дядя Федор (из м/ф «Простоквашино»)**

Справка: пол - мужской; возраст – несовершеннолетний (около 10 лет); рост – средний; родственники – мама, папа (оба работают), внешне семья благополучная.

Федор обвиняется в побеге из дома, незаконном занятии чужого дома в деревне Простоквашино, вступлении в преступную связь с Котом Матроскиным и Псом Шариком; принял участие в мошеннических действиях против простоквашинского почтальона Печкина, причинил ущерб его имуществу (шапка) и чувству собственного достоинства (моральный вред).

Планируются следующие меры социального воздействия на Дядю Федора:

- обнаружение места пребывания (дислокации) Дяди Федора в настоящее время – путем сбора свидетельских показаний соседей, опроса Кота Матроскина, Пса Шарика, почтальона Печкина, родителей ребенка;

- постановка Дяди Федора на учет в КДН как социально-неблагополучного, проведение соответствующих мероприятий по плану КДН и межведомственной комиссии по профилактике детского неблагополучия;

- индивидуальная работа с ребенком социальных педагогов и психологов органов социальной защиты несовершеннолетних, органов опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;

- социально-правовое воздействие на Кота Матроскина и Пса Шарика (ограничение из общения и негативного воздействия их на ребенка);

- урегулирование конфликта с почтальоном Печкиным по поводу порчи имущества последнего (заключение мирового договора, возмещение нанесенного ущерба);

- оформление постоянной регистрации для Кота Матроскина, Пса Шарика;

- в дальнейшем – оказание содействия Дяде Федору и его родителям, а также Коту Матроскину, Псу Шарик, почтальону Печкину в организации собственного бизнеса (льготное кредитование, покупка коровы, приобретение необходимой техники, сельскохозяйственные посадки пр.).

### **Дядя Федор (из м/ф «Простоквашино»)**

Справка: пол - мужской; возраст – несовершеннолетний; рост 1 м 20 см; глаза голубые.

Основная социальная проблема – беспризорность, бродяжничество ребенка.

Возможное решение проблемы в рамках социальной работы:

- поиск ребенка; проведение индивидуальной профилактической беседы с ребенком, определение причин побега из дома;
- диагностика состояния здоровья и ограничений (физических и/или психологических) его возможностей вследствие длительной беспризорности;
- в зависимости от результатов общения с ребенком – возвращение его домой либо помещение в специализированное социальное учреждение (социальный приют для несовершеннолетних, центр временной изоляции несовершеннолетнего правонарушителя) либо передача в приемную семью;
- обеспечение возвращения ребенка в учебное заведение;
- установление контакта с родителями ребенка, при необходимости – инициирование процесса лишения / ограничения родительских прав;
- координация работы различных специалистов (психологов, педагогов, медицинских работников, сотрудников УВД, специалистов по социальной работе и пр.) по преодолению социальной и педагогической запущенности и отсталости ребенка;
- социальный патронаж и патронаж семейной и индивидуальной ситуации ребенка.

Межведомственные связи и взаимодействия: УВД (в т.ч. УПДН), органы управления образования (в т.ч. КДН) субъекта РФ и органов местного самоуправления, учреждения образования (СПОШ), учреждения здравоохранения (детская поликлиника, медико-социальные отделения, участковый врач), учреждения социальной защиты населения и социальные службы (социальный приют, центр социальной помощи семье и детям, служба уличной социальной работы, патронажные службы и пр.).

## **Попугай Кеша**

Справка: пол – мужской; возраст – несовершеннолетний; место жительства – г. Москва; родителей не обнаружено, проживает с опекуном – Владимиром (мальчик Вовка). По информации, имеющейся в распоряжении специалистов социальной службы, сбежал (улетел) из дома, занимался бродяжничеством, попрошайничал в переходах метро, некоторое время находился на лечении с диагнозом «Тяжкие телесные повреждения, сотрясение мозга, подозрение на ретроградную амнезию».

Иннокентий доставлен в подразделение по делам несовершеннолетних после рейда по выявлению беспризорников, бродяжничающих на улицах города.

В ходе индивидуального общения (в присутствии социального педагога и детского психолога) были выявлены следующие причины побега из дома:

- запрет на самовыражение личных интересов и удовлетворение насущных потребностей;
- попытки морального давления и диктата со стороны опекуна и его родственников, друзей (Щенок);
- любопытство, стремление найти новых друзей, поиск возможностей трудоустройства.

Специалистами была проведена следующая работа с несовершеннолетним Иннокентием:

- помещение в медицинское учреждение – для осуществления специализированной диагностики здоровья, лечения и восстановления памяти (в т.ч. с использованием методики гипноза);
- работа с психологом и психотерапевтом – снятие личностных расстройств, коррекция стереотипов поведения, формирование позитивно направленного поведения;
- организация экскурсии Иннокентия в зоопарк;
- тщательный анализ ситуации в опекунской семье, отношений опекуна и подопечного;

– возвращение в семью опекуна и последующее наблюдение за условиями содержания, воспитания и обучения несовершеннолетнего;

– творческая реабилитация и социокультурная работа – вовлечение в занятия творческих студий и кружков, направление на дополнительное профессиональное обучение по специальностям художественного, вокального или драматургического направления;

– рассмотрение вопроса о возможностях прекращения опеки над несовершеннолетним вследствие недобросовестного выполнения опекуном своих обязанностей (на усмотрение органов опеки и попечительства).

### **Попугай Кеша**

*Справка: пол – мужской; возраст – несовершеннолетний; родственников не обнаружено; находится под опекой Мальчика Вовки.*

До определенного времени проживал в комфортабельных условиях, питался отлично, получал нужное внимание и воспитание со стороны опекуна, имел доступ к современным средствам коммуникации. В подростковом возрасте у Кеша стали проявляться признаки необоснованной агрессии, вспыльчивость, нежелание прислушиваться к чужому мнению. Несовершеннолетний пристрастился к просмотру криминальных передач, фильмов со сценами насилия, при этом включая громкость звука на максимальный уровень. Стали возникать конфликты с членами семьи опекуна.

Иннокентий после одной из стычек убежал из дома «на поиски счастливой жизни», стал бродяжничать, скитаться по окрестностям. Был уличен в связях с преступным авторитетом по кличке Бубль-Гум (разыскивается Интерполом по подозрению в развращении несовершеннолетних и эксплуатации детского труда), стал его заложником, принуждался к тяжкому физическому труду (уборка квартиры, приготовление пищи, обслуживание хозяина и его гостей), склонялся к употреблению запрещенных препаратов (формировалась химическая зависимость). В течение года разыскивался правоохранительными органами. Был обнаружен в результате рейда сотрудников ОВД.

При тщательном обследовании было выявлено, что несовершеннолетний находится в изможденном физическом и психическом состоянии, переживает наркотическую ломку, дезориентирован во времени и пространстве. Главная проблема – необходимость комплексного лечения от зависимости, оптимизация семейных отношений, социально-психологическая диагностика и коррекция.

На основе полученных данных были запланированы следующие формы и методы работы с Иннокентием:

- полное медицинское обследование, диагностика патологии внутренних органов, изучение воздействия химической зависимости и истощения на здоровье;

- лечение (медикаментозное, фитотерапия, оперативное вмешательство – при необходимости);

- постановка на учет у нарколога, заместительная терапия, избавление от зависимости;

- творческая, досуговая и социокультурная реабилитация;

- социально-правовая защита (содействие реализации законных прав и свобод, информирование, просвещение и т.п.);

- помощь в налаживании общественно-полезных связей и отношений, поиск друзей и родственников;

- направление в органы опеки и попечительства запроса о личности опекуна и условиях проживания и воспитания несовершеннолетнего в опекунской семье;

- посредничество в возвращении в опекунскую семью;

- содействие в урегулирование межличностных конфликтов;

- бытовое устройство и средовая адаптация;

- контроль за социально-психологическим, физическим и интеллектуальным развитием Иннокентия;

- при необходимости – ходатайство о замене опекуна.

**Золушка**

Справка: пол – женский; возраст – несовершеннолетняя; родители – мама умерла, когда дочке было 1,5 лет, отец женился второй раз на женщине с 2 детьми; место жительства – город Н.

Представители органов опеки и попечительства – отдела образования администрации города Н. при обследовании жилищно-бытовых условий семьи, в которой воспитываются несовершеннолетняя Золушка и две ее сводные сестры, было обнаружено, что при попустительстве отца мачеха и сводные сестры допускают жестокость и унижающее человеческое достоинство обращение по отношению к Золушке. В качестве основных проблем обследованной семьи специалисты определили следующие:

- принуждение и эксплуатация труда несовершеннолетней в домашних условиях;
- унижение человеческого достоинства, оскорбление;
- психологическое давление,
- физическое насилие (изоляция, ограничение передвижения, побои и пр.);
- социально-педагогическая запущенность (ребенок находится постоянно дома, не посещает школу, не воспитывается родителями);
- пренебрежение обязанностью материально обеспечивать несовершеннолетнюю (необеспечение одеждой и обувью, соответствующей времени года, низкое качество и однообразие питания и т.п.).

Представители органов опеки и попечительства оформили заявление о лишении родительских прав отца Золушки и отмене ее усыновления женой отца – мачехой. В отношении последней возбуждено уголовное дело по статье об оставлении несовершеннолетнего в социально-опасном положении и о причинении вреда здоровью и благополучию несовершеннолетнего. В рамках работы с несовершеннолетней Золушкой специалистами запланированы следующие меры социального воздействия:

- при возникновении угрозы физической безопасности и благополучию ребенка – изъятие Золушки из семьи и помещение в социальный приют;

– медицинское освидетельствование Золушки и фиксация признаков физического насилия, выявление имеющихся заболеваний и стойких ограничений физического и психического развития;

– диагностика психологического состояния ребенка, выявление существующих патологий развития, кризисных и стрессовых состояний;

– оказание материальной помощи – одеждой, обувью, учебниками, канцтоварами и др. предметами первой необходимости;

– устранение педагогической запущенности девочки – направление в школу, диагностика уровня интеллектуального развития, при необходимости – оказание дополнительных образовательных услуг, коррекционная и социально-коммуникативная помощь;

– социальный патронат семьи – школьным социальным педагогом и классным руководителем, специалистом органов опеки и попечительства;

– по возможности – налаживание отношений в семье, в т.ч. социально-психологическое консультирование и индивидуальные беседы с членами семьи, социально-педагогическое сопровождение несовершеннолетней и семьи, устранение причин внутрисемейных конфликтов, смягчение социальной напряженности;

– приглашение Золушки в имеющиеся в школе кружки (например, общественно-полезного труда, вязания и т.п.) и спортивные секции (в первую очередь – по легкой атлетике);

– с помощью спонсоров (например, королевской семьи) – приобретение для девочки персонального компьютера, обучение ее работе на нем и основам программирования.

### **Золушка**

Справка: пол – женский; возраст – 16 лет; воспитывается родным отцом и приемной матерью; кроме нее, в семье воспитываются также 2 дочери мачехи от первого брака (сводные сестры Золушки); условия проживания – ветхий частный дом, неблагополучный район.

Несовершеннолетняя Золушка была задержана охраной культурно-развлекательного центра «Королевский замок» при попытке проникновения на частную корпоративную вечеринку Принца без приглашения.

Вызванный наряд сотрудников милиции доставил Золушку в социальный приют для детей и подростков. Находясь в карантинном отделении приюта, несовершеннолетняя была осмотрена врачом и детским психологом, в заключении которых зафиксировано следующее:

- следы нанесенных побоев (синяки, ссадины различной периодизации);
- педикулез;
- раздражение кожных покровов (предположительно – как аллергическая реакция на золу);
- физическое истощение;
- запущенное патологическое состояние психики, пограничные расстройства, кризисные явления;
- негативное отношение к родственникам, в первую очередь – к мачехе и сводным сестрам;
- склонность к фантазированию, приукрашиванию реальности (например, рассказы о помолвке с Принцем и некоей крестной – сказочной фее) и др.

Рекомендации для дальнейшей работы с несовершеннолетней Золушкой:

- повторная диагностика и коррекция психологического состояния;
- устранение существующих отклонений в психологическом и физическом развитии;
- назначение комплексного обследования состояния здоровья и диетического питания;
- передача сведений о состоянии ребенка в органы опеки и попечительства – для оценки положения в семье и последующих действий в отношении родителей (отца и мачехи) ребенка;
- обращение в правоохранительные органы с информацией о возможном совершении внутрисемейного физического насилия в отношении ребенка;

– постановка Золушки на учет в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;

– коррекция противоправных установок несовершеннолетней – с целью предупреждения нарушения закона.

## **ГЛАВА 5. ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ И «КРУГЛЫЕ СТОЛЫ»**

### ***Для преподавателей***

Деловая игра – метод имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости.

Первая деловая игра была разработана и проведена в СССР в 1932 году М. М. Бирштейн в Ленинградском Инженерно-Экономическом Институте (ныне известном как ИНЖЭКОН). В 1938 году деловые игры в СССР постигла участь ряда научных направлений, они были запрещены. Их второе рождение произошло только в 60-х гг., после того как появились первые деловые игры в США (1956 г., Ч. Абт, К. Гринблат, Ф. Грей, Г. Грэм, Г. Дюпюи, Р. Дьюк, Р. Прюдом и другие).

Деловая игра зародилась как инструмент поиска управленческих решений в условиях неопределённости и многофакторности. В настоящее время они используются в учебном процессе вузов, как педагогическая технология, или один из методов активного обучения, при проведении социально-психологических тренингов и на производстве для решения производственных, социальных и психологических задач. Во всех случаях присутствует «двуплановость деловой игры» и решаются не только игровые или профессиональные задачи, но одновременно происходит обучение и воспитание участников. Развитие компьютерных технологий привело к созданию целого ряда компьютерных аналогов типичных деловых игр и нового класса сложных компьютерных экономических игр (Capitalizm), но и к созданию больших многопользовательских бизнес-симуляций (Virtonomica), онлайн-платформ представляющих из себя среду для генерации и проведения нового поколения деловых игр онлайн и дистанционных тренингов.

Психолого-педагогические принципы организации деловой игры:

1. Принцип имитационного моделирования конкретных условий и динамики производства. Моделирование реальных условий профессиональной деятельности специалиста во всем многообразии служебных, социальных и личностных связей является основой методов интерактивного обучения;

2. Принцип игрового моделирования содержания и форм профессиональной деятельности. Реализация этого принципа является необходимым условием учебной игры, поскольку несет в себе обучающие функции;

3. Принцип совместной деятельности. В деловой игре этот принцип требует реализации посредством вовлечения в познавательную деятельность нескольких участников. Он требует от разработчика выбора и характеристики ролей, определения их полномочий, интересов и средств деятельности. При этом выявляются и моделируются наиболее характерные виды профессионального взаимодействия «должностных» лиц;

4. Принцип диалогического общения. В этом принципе заложено необходимое условие достижения учебных целей. Только диалог, дискуссия с максимальным участием всех играющих способна породить поистине творческую работу. Всестороннее коллективное обсуждение учебного материала обучающимися позволяет добиться комплексного представления ими профессионально значимых процессов и деятельности.

5. Принцип двуплановости; Принцип двуплановости отражает процесс развития реальных личностных характеристик специалиста в «мнимых», игровых условиях. Разработчик ставит перед обучающимся двоякого рода цели, отражающие реальный и игровой контексты в учебной деятельности.

6. Принцип проблемности содержания имитационной модели и процесса её развёртывания в игровой деятельности. (Вербицкий А. А., 1991)

Цели использования:

– формирование познавательных и профессиональных мотивов и интересов;

– воспитание системного мышления специалиста, включающее целостное понимание не только природы и общества, но и себя, своего места в мире;

- передача целостного представления о профессиональной деятельности и её крупных фрагментах с учётом эмоционально-личностного восприятия;
- обучение коллективной мыслительной и практической работе, формирование умений и навыков социального взаимодействия и общения, навыков индивидуального и совместного принятия решений;
- воспитание ответственного отношения к делу, уважения к социальным ценностям и установкам коллектива и общества в целом;
- обучение методам моделирования, в том числе математического, инженерного и социального проектирования.

#### *Признаки деловой игры.*

Характерные признаки деловой игры можно представить следующим перечнем (Бельчиков Я. М., Бирштейн М. М., 1989):

Моделирование процесса труда (деятельности) руководящих работников и специалистов предприятий и организаций по выработке управленческих решений.

Реализация процесса «цепочки решений». Поскольку в деловой игре моделируемая система рассматривается как динамическая, это приводит к тому, что игра не ограничивается решением одной задачи, а требует «цепочки решений». Решение, принимаемое участниками игры на первом этапе, воздействует на модель и изменяет её исходное состояние. Изменение состояния поступает в игровой комплекс, и на основе полученной информации участники игры выработывают решение на втором этапе игры и т. д.

Распределение ролей между участниками игры.

Различие ролевых целей при выработке решений, которые способствуют возникновению противоречий между участниками, конфликта интересов.

Наличие управляемого эмоционального напряжения.

Взаимодействие участников, исполняющих те или иные роли.

Наличие общей игровой цели у всего игрового коллектива.

Коллективная выработка решений участниками игры.

Многоальтернативность решений.

Наличие системы индивидуального или группового оценивания деятельности участников игры.

### *Структура деловой игры.*

В соответствии с представлением об общей структуре методов активного обучения, ключевым, центральным элементом является имитационная модель объекта, поскольку только она позволяет реализовать цепочку решений. В качестве модели может выступать организация, профессиональная деятельность, совокупность законов или физических явлений и тому подобное. В сочетании со средой (внешним окружением имитационной модели), имитационная модель формирует проблемное содержание игры.

Действующими лицами в ДИ являются участники, организуемые в команды, и выполняющие индивидуальные или командные роли. При этом и модель, и действующие лица находятся в игровой среде, представляющей профессиональный, социальный или общественный контекст имитируемой в игре деятельности специалистов. Сама игровая деятельность предстает в виде вариативного воздействия на имитационную модель, зависящего от её состояния и осуществляемого в процессе взаимодействия участников, регламентируемого правилами.

Систему воздействия участников на имитационную модель в процессе их взаимодействия можно рассматривать как модель управления. Вся игровая деятельность происходит на фоне и в соответствии с дидактической моделью игры, включающей такие элементы, как игровую модель деятельности, систему оценивания, действия игротехника и все то, что служит обеспечением достижения учебных целей игры.

То, что ныне названо «играми», ещё за несколько столетий до начала нашей эры было разработано и внедрено в повседневную жизнь в системе ценностей стратагемного мышления людей и имплицировано в пласты культуры многих цивилизации. «Рассмотрим две модели обучения, различные по своему основному принципу: классическую дедуктивно-номологическую и индуктивную модели. Дедуктивно-номологическая модель обучения реализуется по-

средством следующего сценария: в начале рассматривается общая тема, затем осуществляется переход к конкретным примерам. Индуктивная модель крайне распространена в стратагемной форме обучения и реализуется посредством другого сценария: в начале рассматривается пример, в дальнейшем из него формируется общая тема. Например, притчи. Исходя из конкретной притчи, можно получить более общий, целостный смысл. В связи с этим они получили широкое распространение в обучении, так, например, ещё Будда говорил притчами. Однако притча не содержит в себе стратегии, что ориентирует мысль в большей степени не к конкретной практике, а к общему жизненному смыслу. Стратагема же в отличие от неё, способна направлять движение мысли в конкретное заданное русло целостного смысла, а также создавать элемент общего видения центрального ядра ситуации и путей её эффективного решения»

Круглый стол – это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важной задачей при организации «круглого стола» является:

- обсуждение в ходе дискуссии одной-двух проблемных, острых ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);

– тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы).

При проведении «круглого стола» необходимо учитывать некоторые особенности:

а) нужно, чтобы он был действительно круглым, т.е. процесс коммуникации, общения, происходил «глаза в глаза». Принцип «круглого стола» (не случайно он принят на переговорах), т.е. расположение участников лицом друг к другу, а не в затылок, как на обычном занятии, в целом приводит к возрастанию активности, увеличению числа высказываний, возможности личного включения каждого учащегося в обсуждение, повышает мотивацию учащихся, включает невербальные средства общения, такие как мимика, жесты, эмоциональные проявления.

б) преподаватель также располагался в общем кругу, как равноправный член группы, что создает менее формальную обстановку по сравнению с общепринятой, где он сидит отдельно от студентов они обращены к нему лицом. В классическом варианте участники адресуют свои высказывания преимущественно ему, а не друг другу. А если преподаватель сидит среди студентов, обращения членов группы друг к другу становятся более частыми и менее скованными, это также способствует формированию благоприятной обстановки для дискуссии и развития взаимопонимания между преподавателем и студентами.

«Круглый стол» целесообразно организовать следующим образом:

1) Преподавателем формулируются (рекомендуется привлекать и самих студентов) вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;

2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;

3) Для освещения специфических вопросов могут быть приглашены специалисты (юрист, социолог, психолог, экономист);

4) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.

Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Основную часть «круглого стола» по любой тематике составляют дискуссия и дебаты.

*Дискуссия* (от лат. *discussio* – исследование, рассмотрение) – это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др.

### **5. 1 Круглый стол «кризис современной молодой семьи»**

Семинар – «круглый стол» – это прежде всего семинар, который проводится в дискуссионном ключе. Поэтому такой семинар можно проводить по каждой теме учебного курса.

По разделу «Семья как социальный институт» может быть предложена тема семинарского занятия «Кризис современной российской семьи», включающая в себя два основных вопроса:

1. Показатели кризиса современной российской семьи.
2. Социальные условия, породившие кризис семьи, его хронологические рамки.

В качестве дополнительных вопросов студентам можно предложить следующие:

1. Является ли рассматриваемый кризис кризисом семьи как социального института, или – это кризис определенной формы семьи?
2. Является ли кризис семьи чисто российским явлением, или он носит глобальный характер?

Следующий этап подготовки – составление списка рекомендуемой литературы. Эта работа может быть проделана как преподавателем, так и студентами. Оправдывает себя поручение составления списка литературы одному или нескольким студентам с последующей корректировкой его преподавателем.

План семинара – «круглый стол» вместе со списком литературы доводится до студентов не позднее, чем за неделю до его проведения

Следующий этап подготовки включает в себя ряд организационных моментов. Студенты самостоятельно или с помощью преподавателя определяют по 3-4 человека на каждый из основных вопросов семинара. Они должны подготовить избранный вопрос, уметь защитить свою точку зрения, вырабатываемую в процессе изучения учебного материала и дополнительной литературы. Оправдывает себя ориентация студентов на литературу, в которой представлены альтернативные точки зрения. В этом случае «своей» точкой зрения часто становится позиция автора изученной работы, что служит необходимой основой дискуссии на семинаре.

Для организации семинарского занятия определяется ведущий «круглого стола». Им может стать преподаватель или один из наиболее подготовленных студентов. Второй вариант, конечно, более предпочтителен, но требует дополнительной работы преподавателя с данным студентом.

Круглый стол начинается со вступительного слова ведущего, в котором он ставит проблему, обсуждаемую на семинаре. Его выступление дополняется сообщениями участников «круглого стола». Уже здесь возникает первая дискуссия между ними.

Опыт показывает, что на обсуждение одного вопроса уходит 40-45 минут, из них 20-25 минут – на раскрытие вопроса и 20 -25 минут – на ответы на вопросы и реплики с мест. Вопросы участникам «круглого стола» могут задаваться как устно, т ч. и письменно.

Весьма ответственной частью круглого стола является заключительное слово преподавателя: общее – в конце семинара, и частное – после обсуждения каждого основного вопроса. Общее заключительное слово преподавателя должно

включать в себя не только подведение итогов по содержанию дискуссии, но и оценку семинара в целом, а также выступления участников «круглого стола» и реплик с мест.

## ***5.2 Деловая игра «реальный и рациональный бюджет современной семьи»***

*Целью* деловой игры является формирование умений и навыков расчета бюджета современной семьи в зависимости от ее типа и специфики

*Задачи* занятия:

1. Сравнение относительных показателей расходной части бюджета различных типов семей с относительными показателями рационального бюджета.
2. Расчет абсолютного размера расходной части семейного бюджета, исходя из рациональных норм потребления в сравнении с реальными бюджетами семей.
3. Выявление уровня социальной зрелости участников игры с точки зрения их умения распоряжаться семейным бюджетом.

В начале занятия студентам группы (20-25 человек) предлагается по желанию разделиться на несколько «семей». При этом называются следующие типы семей: многодетная и малолетняя, двухпоколенная и трехпоколенная, полная и неполная, с родителями, работающими в государственных и частных отраслях хозяйства. «Семьи» могут создаваться как чистого вида, по предложенным критериям, так и смешанного, когда используются несколько видов критериев

Каждый из входящих в определенную модель семьи студент выбирает себе роль и его дальнейшее поведение определяется этой ролью. Студентами заполняется бланк № 1.

Далее каждая «семья» обсуждает расходную часть бюджета, учитывая свои роли и приходную часть бюджета семьи. По итогам обсуждения заполняется бланк № 2 (кроме графа «процент в рациональном бюджете») Затем «семьи» сравнивают процентные показатели своих затрат на различные статьи в общем

объеме бюджета с рациональным процентом расходов и заполняют бланк №4, который выдается после проведенных подсчетов

Потом «семьи» получают данные о рациональных нормах потребления (бланк № 3), рассчитывают в соответствии с этими нормами расходный бюджет своей «семьи», сравнивают его с реальным бюджетом и заполняют в бланке № 2 графы «процент в рациональном бюджете» и «разность величин».

После проверки всех заполненных бланков преподаватель вместе с участниками игры подводит итоги, включающие: 1) выводы о соотношении реальных бюджетов различных типов семей и рационального бюджета семьи, рассчитанного на основе расходов семьи с учетом рациональных норм потребления: 2) характеристику уровня знаний студентами рациональных норм потребления и рационального процента расходов на отдельные статьи в семейном бюджете.

*Бланк № 1*

**Семья** \_\_\_\_\_

№	Семейный статус	Имя. отчество	Возраст	Место работы. учебы	Размер заработной платы, руб.
1	Муж				
2	Жена				
3	И т.д.				
4					

**Итого**

**Источники дополнительных доходов членов семьи**

№	Наименование	Размер дохода, руб.

**ИТОГО:**

**Общая сумма ежемесячного дохода семьи:**

Семья \_\_\_\_\_

Общая сумма доходов семьи за месяц \_\_\_\_\_

**Расходная часть семейного бюджета**

№	Наименование статьи расходов	Сумма. Руб.	% в семейном бюджете	% в рациональном бюджете	Разность величин
1	ПИТАНИЕ: Хлеб и крупы Мясопродукты Жиры (включая масло) Яйца Сахар Молочные продукты Овощи Фрукты Напитки				
2	ОДЕЖДА: Верхняя одежда Белье Головные уборы Чулочно-носочные изделия				
3	МЕБЕЛЬ И ПРЕДМЕТЫ ОБИХОДА				
4	КУЛЬТУРНО-БЫТОВЫЕ НУЖДЫ				
5	АЛКОГОЛЬНЫЕ НАПИТКИ И КУРЕНИЕ				
6	ОПЛАТА КВАРТИРЫ				
7	ПЛАТЕЖИ, СБОРЫ, НАЛОГИ				
8	НАКОПЛЕНИЯ, СБЕРЕЖЕНИЯ				

**Рациональные нормы потребления основных продуктов питания (на душу населения в год, кг)**

№	Продукты питания	кг.
1	Хлеб и крупы	112
2	Мясопродукты	84
3	Жиры	12
4	Яйца (шт.)	280
5	Сахар	38
6	Молочные продукты	380
7	Овощи	146
8	Фрукты	80

**Рациональный потребительский бюджет (в %)**

№	Структура потребления населения	100,0%
1	Питание	30,5
2	Одежда	20,1
3	Мебель и предметы обихода	17,5
4		12
5	Культурно-бытовые нужды	19,9
	Оплата квартиры, платежи, сборы, налоги, накопления и сбережения	

**ИТОГО:**

Применение деловой игры "Реальный и рациональный бюджет современной семьи" в курсе "Семьеведение" позволяет расширить представления студентов о типах и специфике семьи, связать теоретические выводы с эмпирическими фактами. Учащиеся демонстрируют определенный уровень социальной зрелости, планируя семейный бюджет конкретной семьи.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последнее время ситуативная методика становится одной из доминирующих при подготовке будущих бакалавров социальной работы к деятельности с молодежью. Кейс-метод позволяет активизировать различные теоретические знания по тому или иному курсу, практический опыт обучаемых, их способность высказывать свои мысли, идеи, предложения, умение выслушать альтернативную точку зрения, и аргументировано высказать свою. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, применять на практике теоретический материал. Использование этого метода необходимо еще и потому, что он позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни. Можно быть замечательным специалистом-теоретиком (наша система высшего образования может с легкостью обеспечить высокий уровень теоретических знаний), но научиться находить наиболее рациональное решение, быть готовым соотносить изученный материал с практикой – этому нужно учить с помощью активных методов обучения, в том числе включая ситуационные задачи, тренинги, упражнения в учебные курсы. Свою выгоду при применении этого метода имеет и преподаватель: грамотно направляя ход мыслей студентов-бакалавров социальной работы, он может вывести на новое решение проблемы, увидеть упущенные ранее возможности и грани рассматриваемой ситуации. Разработка и преподавание ситуационных задач, тренингов, упражнений – невероятно сложная задача, выдвигающая требования высокого профессионализма, педагогического мастерства и эрудиции.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агапова О. В. Уроки для взрослых: пособие для тех, кто работает в системе образования взрослых. СПб.: Тускарора, 2003. – 68 с.
2. Анисимов Н. По поводу развития инновационных способностей // Высшее образование в России. 1997 – № 4. – С.94 - 97.
3. Загвязинский, В.И. Инновационные процессы в образовании и педагогическая наука / В. И. Загвязинский // Инновационные процессы в образовании: Сборник научных трудов. – Тюмень, 1990. – с. 8.
4. Кустов, А. Роль инноваций в развитии образования и науки // Официальные документы в образовании (межведомственный информационный бюллетень). 2004. – № 28. – С. 50 - 59.
5. Лазарев, В. С. Нормативный подход к оценке инновационной деятельности школы Текст. / В. С. Лазарев, Б. П. Мартиросян // Педагогика. 2003. –№3. – С. 17-26.
6. Лазарев, В. С. Педагогическая инноватика: объект, предмет и основные понятия Текст. / В. С. Лазарев, Б. П. Мартиросян // Педагогика. 2004, № 4. – С. 11-21.
7. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: [учеб. пособие: для студентов вузов] / под ред. Е.С. Полат. - 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2009. – 268 с.
8. Пидкасистый П.И., Педагогика, Учебник. 2006. – 456 с.
9. Поляков С.Д. Педагогическая инноватика: от идеи до практики. - М.:Педагогический поиск, 2007, 167с.
10. Посталюк, Н. Ю. Проектирование инновационных образовательных систем Электронный ресурс. / Н. Ю. Посталюк. Режим доступа к изд.: <http://www.psycology.narod.ru>. - Систем, требования: IBM PC; Internet Explorer
11. Пригожин А.И. Нововведения: стимулы и препятствия. Социальные проблемы инноватики. – М., 2003. – 434 с.
12. Савельев А.Я. Инновационное образование и научные школы

//Вестник высшей школы. – 2000. – № 3. – С. 15-18.

13. Урусова, Т. М. Развитие образовательного пространства региона посредством создания новых видов инновационных образовательных учреждений / Т. М. Урусова. Томск, 2000. – 163 с.

14. Хуторской А. В. Педагогическая инноватика: методология, теория, практика: Научное издание. – М.: Изд-во УНЦ ДО, 2005. – 222 с.

15. Шафоростова, Е. Н. Инновационная деятельность школы как фактор роста профессионализма педагогов // Модернизация российского образования. 2005. – № 1 (30). – с. 28 - 33.

16. Школьная реформа между "вчера" и "завтра" / Э. Д. Днепров ; Рос. акад. образования, Федер. ин-т планирования образования. – 432 с.

17. Шукшунов, С. Е. Состояние, перспективы развития и повышения эффективности инновационной деятельности высшей школы России // Инновации. – 2005. – № 6. – С. 11-18.

18. Юсуфбекова Р.Н. Общие основы педагогической инноватики. Опыт разработки теории инновационных процессов в образовании. – М., 2003. – 364 с.