

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)
Факультет социальных наук

А.Г. Закаблук

ОБУЧЕНИЕ ОБЩЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Благовещенск

2010

ББК

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

Закаблук А. Г. (составитель)

Обучение общению социальных работников: Учебное пособие. Благовещенск: Амурский гос. ун-т., 2010.- 73 с.

Пособие предназначено для студентов всех специальностей первых курсов очной, заочной и сокращенной форм обучения.

Методические рекомендации написаны с целью разработки возможных вариантов подготовки студентов к общению в их будущей профессиональной деятельности. В них представлен материал по развитию профессионального общения: изложены методика проведения тренинга, подробный сценарий занятий.

Предлагаемые материалы адресованы волонтерам, социальным работникам, практическим психологам, руководителям студенческих групп, преподавателям, всем, кто работает со студентами, обучающимся по направлению «социальная работа».

Материалы печатаются в авторской редакции

Рецензенты: А.В. Лейфа, д.п.н., профессор, зав. кафедрой педагогики и психологии АмГУ.

О.Е. Чистякова, канд. псих. наук, доцент кафедры психологии

ППФ БГПУ © Амурский государственный университет, 2010

ВВЕДЕНИЕ

Контакты с различными людьми занимают основное место в деятельности сотрудников социальных служб, поэтому одной из основных задач, определяющих подготовку и переподготовку специалистов по социальной работе, является оптимизация межличностного общения и взаимодействия.

Профессия специалиста по социальной работе предъявляет особые требования к общительности и стилю поведения. В первую очередь, это высокая степень компетентности в общении с различными людьми в различных условиях.

Кроме того, высокое качество работы специалистов по социальной работе обусловлено не только уровнем профессионализма и опыта, но и во многом его мировоззренческой позицией, в основе которой лежит его положительное отношение к службе в органах социальной защиты населения вообще, а также современным подходом к обоснованности мотивов его трудовой деятельности, наличием склонностей, интересов, увлечений, позитивных ценностных ориентации.

Оказание социальной помощи гражданам происходит в процессе каждодневного и интенсивного общения, разнообразного по целям и условиям их достижения. В этой связи можно сделать вывод о том, что сотрудник органов социальной защиты населения для эффективной работы с гражданами и организациями должен обладать профессиональной компетентностью, условием реализации которой должна являться подготовленность в межличностном общении. Данная подготовленность включает умения и навыки оценки переживаний, мышления и состояний других людей (намерений, отношений, реакций и пр.), т.е. способность распознавания и оценки невербальных (несловесных) признаков поведения, отражающих психологические состояния человека.

Оптимизация межличностного общения специалистов по социальной работе в процессе их профессиональной подготовки может быть обеспечена за счет использования специально разработанных технологий, направленных на

формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их будущей профессиональной деятельности, таких как психологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей специалиста по социальной работе.

Методика тренинга, основанная на моделировании процесса разрешения трудностей в межличностном общении специалиста по социальной работе, и представляющая собой особым образом организованное взаимодействие членов малой группы через развитие у личности компетентности в общении, является эффективным средством развития навыков межличностного общения.

Целью курса является создание условий для овладения студентами отделения социальной работы и волонтерами компетенций в области делового общения, являющегося инструментом эффективной социализации личности в процессе профессионального и гражданского становления.

Студенты (волонтеры), успешно прошедшие тренинг должны иметь представление о:

- особенностях делового общения в социальной работе и требованиях, предъявляемых к нему в различных ситуациях;

- способах повышения эффективности делового взаимодействия в различных ситуациях;

- явлениях, способствующих снижению эффективности делового общения и возможностях преодоления этих явлений;

- условиях, требующих учета в процессе общения;

- способах саморегуляции в условиях межличностного взаимодействия;

Участники тренинга также должны уметь:

- учитывать полученные знания в непосредственном деловом общении;

- психологически обоснованно строить систему делового общения с различными субъектами и избегать ошибок в его конкретных формах и ситуациях;

-противостоять негативным и деструктивным явлениям (включая целенаправленное негативное воздействие) в процессе делового общения;

- анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Программа курса рассчитана на 18 часов. Обучение осуществляется через различные формы и методы: индивидуальную практическую и групповую работу участников, творческую работу, игровые формы и методы. Помимо этого в структуру занятий включается психологическая диагностика, позволяющая определить некоторые индивидуальные характеристики слушателей, которые они могут учитывать, вырабатывая собственную стратегию делового общения. Углубление знаний по содержанию курса и в связи с изучением своих личностных особенностей возможно за счет индивидуальных консультаций и самостоятельной работы участников тренинга с рекомендованной литературой.

Проведение тренинга связано с другими дисциплинами государственного образовательного стандарта: «Теория социальной работы», «Технология социальной работы», «Организация работы с различными группами населения», «Русский язык и культура речи», «Психология», «Конфликтология в социальной работе», «Профессионально-этические основы социальной работы».

Применить навыки, полученные в процессе участия в тренинге, можно практически на всех предметах в процессе участия в дискуссиях, подготовке публичных выступлений, во время работы в группах.

Программа психологического тренинга профессионального общения социальных работников с гражданами включает в себя описание организационного этапа тренинга, куда входит: знакомство ведущего с возможными участниками тренинга, диагностика и подбор участников в группу, подготовка и

оснащенность помещения¹. Курс рассчитан на 3 дня, каждый из которых имеет свое назначение, процедурное обеспечение, описание наиболее важных моментов, на которые стоит обратить внимание ведущему. В основе программы лежит принцип поэтапности развития группы и постепенности в более глубоком понимании каждым участником тренинга общения. Каждая встреча логически вытекает из предыдущей и является в содержательном плане основой для следующей.

Задачи:

1. Овладение определенными знаниями и практическими умениями общения.
2. Развитие социальной восприимчивости, социального воображения, доверия.
3. Развитие коммуникативных навыков, укрепляющих социальные связи.
4. Развитие способности к самоанализу, самопознанию, навыков ведения позитивного внутреннего диалога о самом себе.

¹ в данной программе используются как авторские тренинговые процедуры, так и заимствованные у других авторов (С. И. Макшанов и Н.Ю. Хрящева, Г. И. Марасанов, В.В. Большаков, М.Г. Дебольский, А.С. Прутченков).

ПРОГРАММА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
РАБОТНИКОВ С ГРАЖДАНАМИ

СОДЕРЖАНИЕ ЗАНЯТИЙ

1-й день. Погружение в психологический тренинг

Цели первого дня:

- определение групповых целей, принятие принципов работы группы, уточнение и конкретизация каждым своих индивидуальных целей в психологическом тренинге;

- создание доверительной, теплой атмосферы, которая бы способствовала самопознанию и самопроявлению,

- осознание каждым участником своих трудностей в профессиональном общении, переосмысление представлений о своей профессиональной коммуникативной компетентности.

Тренер начинает работу в группе с рассказа о том, что участники психологического тренинга могут получить в результате участия в нем. В программе информация, которую тренер сообщает участникам, обозначается как "информирование".

Информирование

Для достижения успеха в своем деле, нужно уметь делать его легко и уверенно. Поэтому на нашем тренинге мы будем говорить не только о специфических проблемах профессиональной деятельности, но прежде всего о вас самих, о своем отношении с другими людьми, о тех профессиональных целях, которые вы перед собой ставите, вы узнаете свои сильные и слабые стороны, научитесь лучше понимать себя и разберетесь, почему вы поступаете так, а не иначе, и что вы можете сделать, чтобы стать лучше. Вы научитесь думать позитивно и поймете, что эффективность профессиональной деятельности зависит от того, как мы ее воспринимаем. Не ждите от меня рецептов, как правильно себя вести в тех или иных ситуациях, решать конфликты. Только вместе мы сможем ответить на эти и другие сложные. В нашей группе мы будем

помогать друг другу решать профессиональные проблемы, осваивать эффективные средства общения

Тренинговое действие 1

Знакомство

1.1 Психогимнастическое упражнение "Имя "

Назначение: - создать условия для лучшего знакомства; узнать и запомнить имена всех участников группы; снять эмоциональную напряженность, возможные затруднения при обращении друг к другу.

Участники игры сидят в кругу. Первый называет свое имя, второй имя первого, потом свое, и т.д. пока круг не замкнется. В итоге последний в круге говорит имена всех играющих, а затем и свое.

1.2 Составление психологического портрета.

Назначение: определение особенностей личности каждого участника; осознание каждым участником того, какое первое впечатление он производит на других людей; познание себя через описание других; сравнение своих представлений об участниках с их собственными.

В течение 10 минут, каждому участнику предлагается составить психологический портрет одного из участников. Затем зачитывается портрет на одного из участников, после чего выступает сам участник, которого описывали, и рассказывает о себе. Процедура продолжается до тех пор, пока не представятся все участники группы. Потом все участники делятся своими ощущениями по поводу проделанной работы, отмечают, что они узнали о себе нового, описывая другого и получая информацию о себе.

Рекомендации. В этой процедуре значительно более высок обучающий эффект, так как есть хорошая возможность анализировать, на что обратили внимание, участники, дающие психологические портреты, удалось ли им достоверно представить психологический портрет. Данная процедура позволяет узнать лучше себя, описывая другого человека. Желательно, чтобы форма обсуждения была мягкой, ненавязчивой. Особое внимание следует обратить на тех членов группы, которые имеют психологические особенности,

осложняющие общение в группе (повышенную чувствительность к критике, обостренное внимание к чужому мнению, сильную неуверенность и т. д.). По отношению к таким ведущий использует поддерживающий стиль, не торопит в высказывании мнений.

Тренинговое действие 2. Обсуждение принципов работы в группе

Назначение: - установление принципов работы в группе;

-формирование индивидуальных целей и задач дальнейшей работы группы каждым участником.

Для свободного обсуждения предлагаются основные принципы работы в группе:

1. Искренность в общении.

В группе не стоит лицемерить и лгать. Группа это то место, где вы можете рассказать о том, что вас действительно волнует и интересует, обсуждать такие проблемы, которые до момента участия в группе по каким-то причинам не обсуждали. Если вы не готовы быть искренним в обсуждении какого-то вопроса лучше промолчать.

2. Обязательное участие в работе группы в течение всего времени. Этот принцип вводится в связи с тем, что ваши мысли и чувства очень значимы для других членов группы. Ваше отсутствие может привести к нарушению внутрigrупповых отношений, к тому, что у других не будет возможности услышать ваше мнение по обсуждаемому вопросу.

3. Невынесение обсуждаемых проблем за пределы группы. Все что говорится здесь, должно остаться между нами. Это одно из этических оснований нашей работы. Не стоит обсуждать чьи-то проблемы с людьми, не участвующими в тренинге, а также с членами группы вне тренинга. Лучше это делать непосредственно на занятии.

4. Право каждого члена группы сказать "стоп" прекратить обсуждение его проблем. Если вы чувствуете, что еще не готовы быть искренними в обсуждении вопросов, касающихся лично вас, или понимаете, что то или иное упражнение может нанести вам психологическую травму - восполь-

зуйтесь этим принципом.

5. Каждый участник говорит за себя, от своего имени. Не стоит уходить от обсуждения и допускать рассуждения типа: "все так думают", "большинство так считают ". Попробуйте строить свои рассуждения примерно так: "Я думаю... ", "я чувствую... ", "мне кажется ... ".

6. Не критиковать и признавать право каждого на высказывание своего мнения. Нас достаточно критикуют и оценивают в жизни. Давайте в группе учиться понимать другого, чувствовать, что человек хотел сказать, какой смысл вложил в высказывание.

7. Общение между всеми участниками и ведущим — на "ты". Этот принцип создает в группе обстановку, отличную от той, что существует за ее пределами. Это будет трудно, потому что мы привыкли к определенной иерархичности в отношениях. Если вам тяжело сразу перейти на "ты" - не торопите себя. Это может произойти ко второй, третьей встрече.

8. Принцип объективации поведения (средством является обратная связь).

а) описательный характер обратной связи, при обсуждении происходящего в группе следует оценивать не участников, а только их действия (высказывания). Нельзя использовать высказывания типа "ты врун", следует говорить "ты преувеличиваешь, твои высказывания не отвечают действительности ". Вместо оценок другого человека мы должны говорить о своих чувствах, которые он у нас вызывает;

б) не отсроченность обратной связи;

в) специфичность, а не обобщенность (описывается конкретное проявление, а не поведение в целом):

г) релевантность обратной связи потребностям и получающего и дающего;

д) реализация обратной связи в контексте группы:

е) высказывание по поводу таких свойств, которые могут быть реально изменены:

ж) тот, к кому обращаются, не должен перебивать и оправдываться, объяснять свое поведение.

9. Принцип партнерского общения – равенство психологических позиций участников:

а) признание личности другого человека:

б) принятие интересов собеседника:

в) взаимное воздействие:

г) взаимное проникновение в мир чувств, переживаний.

д) стремление к соучастию и сопереживанию.

10. Принцип исследовательской, творческой позиции участников.

П. Принцип активности, ответственности каждого за результаты группы. Это правило подразумевает зависимость эффективности групповой работы от вклада каждого ее участника и необходимость работы не только для себя, на решение собственных проблем, но и на других, так как помощь другому является способом познания себя.

12. Не говорить о присутствующих в третьем лице.

13. Не опаздывать.

14. Не отказываться от права сказать "нет", а также от права самому решать, как себя вести, как поступить в той или иной групповой ситуации.

15. Иметь право получать поддержку, помощь со стороны группы.

Рекомендации: Необходимо создать спокойную, доброжелательную обстановку, хотя естественны и некоторое напряжение и тревога, возникающие у участников. Этого не надо бояться, так как конструктивное напряжение аккумулирует энергию для всей последующей работы. Можно даже сознательно создать напряжение на первых этапах работы. Это достигается рассказом о возможных трудных ситуациях на тренинге, в том числе и срывах.

Тренинговое действие 3. Выплескивание агрессивности

Назначение - снятие агрессивности; создание спокойной доброжелательной обстановки.

Психогимнастическое упражнение " Вымещение злости "

3.1 Участники сидят в кругу. Одному из них (агрессивному) завязывают глаза, а его сосед указывает на кого-нибудь рукой, так чтобы все видели, кроме, естественно, агрессивного. Участник, указавший жертву, говорит зажмурившемуся: "Вымести свою злость на этом человеке!", - и тот высказывает все накопившееся в неизвестно чей адрес. Потом ему развязывают глаза и показывают, кого он столь нелестно охарактеризовал. Смущенный автор высказываний извиняется перед невинной жертвой вербальной агрессии, например, так: "Я вовсе не Вас имел в виду, извините"!

3.2 Предложите участникам нарисовать на листах бумаги портрет человека, к которому они питают агрессивные намерения, или написать его имя корявыми, некрасивыми буквами. Когда это будет сделано, попросите всех одновременно разорвать и скомкать свои листы и бросить в корзину для бумаг

Тренинговое действие 4. *Психогимнастическое упражнение "Поменяйтесь местами"*

Назначение: - снятие эмоционального напряжения участников; предоставление возможности лучше узнать друг друга; создание атмосферы сотрудничества, согласованности.

Все сидят в кругу, один ходит и говорит; "Поменяйтесь местами те, кто (любит опаздывать, кто любит цветы, у кого короткие волосы и т.д.). Все, кто попадает в категорию носителей названного признака, должны быстро вскочить и поменяться местами, ведущий старается занять освободившееся место. Тот, кто остался без места, или на своем старом месте, становится ведущим.

Тренинговое действие 5. *Рефлексия "здесь и теперь"*

Назначение: - знакомство с сутью процесса рефлексии;
- отработка навыка рефлексии - отработка навыка самодиагностики состояния.

Эта процедура — одна из тех, которую желательно использовать в начале и в конце каждой встречи. Каждый участник выражает свое представле-

ние о происходящем с ним и с группой. Делать это можно в любой форме — вербально, невербально, рисунком на листе бумаги или на доске.

5.1 В вербальной форме все проговаривают свое состояние (например: "Я чувствую некоторую тревогу и ожидаю каких-то событий". "У меня приподнятое настроение и...", "Мне приятны окружающие меня люди...").

5.2 Все представляют свое состояние в невербальной форме, используя мимику и жесты.

5.3 Участники выражают свое представление обо всем происходящем в группе и с ними на листе бумаги в любой форме. На выполнение дается 3—5 минут. Можно предложить группе построить на доске или листе ватмана интегральное представление о происходящем, используя индивидуальные представления.

Рекомендации: Тренер стимулирует обсуждение таких вопросов участниками: "Как ты себя чувствуешь? Что тебе снилось?". Если участник говорит о наличии позитивных чувств, проводится попытка понять причину происхождения этих чувств. Процедура не должна быть растянута во времени. Молчание более 10 секунд приводит к передаче слова следующему участнику. Тренер анализирует свое состояние со всеми. Нежелательно делать это первым, так как это может привести к "считыванию" с него образца анализа. После того как эта процедура проделана, тренер дает основные понятия рефлексивной работы.

Информирование

Одним из основных средств, способствующих эффективному общению, является рефлексия. Более того, можно считать рефлексией ключевым моментом развития личности.

Можно выделить два типа рефлексии (по предмету, на который она направлена) - рефлексия как техника осмысления процесса, способов и результатов мыслительной работы и практических действий. Этот тип работы рассматривается как поворот сознания, в результате которого появляется возможность увидеть себя, свое мышление, свое сознание как бы "со сторо-

ны". Этот тип мыслительной работы расширяет поле осознаваемых элементов, мышления и деятельности, способствует осмыслению помех и затруднений в конкретной ситуации, нахождению способов их преодоления;

- рефлексия состояний. Она направлена на осознание своих переживаний и состояний в ходе работы. Человек должен понимать причины возникновения у себя таких состояний, как раздражение, напряжение, удовлетворение. В этом случае с состоянием легче справиться или, наоборот, смоделировать состояние. Такая рефлексия позволяет восстановить нормальную работоспособность.

Учить рефлексии трудно и начинать нужно с того, что в какой-то момент времени сказать себе "стоп", заглянуть в себя и задать себе вопрос: "Почему это произошло?". "Что стоит за тем или иным моим действием?".

Условно этот процесс можно изобразить так:

- "Я" осуществляю рефлексивный выход, то есть осуществляю такой поворот сознания, при котором вижу себя и свою ситуацию извне;

- "Я" нахожусь в рефлексивной позиции, то есть занимаю позицию наблюдателя по отношению к самому себе, своей ситуации:

- "Я" осуществляю рефлексивное отношение, то есть отношусь к себе, к своей ситуации как к целому из рефлексивной позиции, смотрю на себя как бы со стороны.

Тренинговое действие 6. *Ролевая игра*

Назначение - определение индивидуальных особенностей общения участников группы; - выявление психологических проблем, не позволяющих участникам группы осуществлять эффективное профессиональное общение с гражданами; - отработка умений анализировать себя, ситуации и другого с ситуации общения.

Игра 1. В игре участвует 6 человек, каждому дается определенное задание.

Задание "прохожему 1". Вы увидели на улице плохо одетого похожего на бомжа лежащего человека. Достали мобильник и начали звонить в ско-

рую помощь, милицию. Сообщаете им о случившемся, называете свою фамилию, имя, место прописки и работы (это требование на телефоне 02), ждете их приезда. Легко вступаете с ними в контакт и сообщаете всю необходимую информацию.

Задание "прохожему 2". Вы проходили мимо, увидели, как упал человек. Вокруг него уже собрались люди. Сообщаете информацию сотрудникам скорой помощи, милиции. Соглашаетесь быть свидетелем, но только в том случае, если сотрудники милиции убедят Вас в такой необходимости

Задание "прохожему 3". Вы столкнулись с человеком, который вас чуть не снес. Можете его описать. Не хотите вступать в контакт с сотрудниками милиции, говорите, что очень торопитесь, не помогают никакие уговоры сотрудников милиции. Начинаете нервничать, голос из спокойного переходит в раздраженный.

Задание "2-м сотрудникам милиции". Несете службу, вдруг подбегает гражданин и сообщает вам информацию.

Задание "зеваче". Вы ничего не видели, но активно вступаете в дискуссию. Ругаете милицию, кричите. Ведете себя нагло и агрессивно, накаляете обстановку, привлекаете других граждан.

Игра 2.

Задание "Очевидцу ". Вы стояли на троллейбусной остановке и видели, как какой-то пожилой человек с сумками упал при выходе из троллейбуса и потерял сознание, ударившись головой об асфальт, при этом вы опаздываете на работу. Водитель троллейбуса уехал, сделав вид, что не заметил происшествия. На остановке находятся только двое человек. Вы дожидаетесь приезда скорой помощи и милиции. При опросе граждан сотрудниками милиции Вы даете показания. Легко идете на контакт с ними и сообщаете известную информацию.

Задание "очевидцу- 2". Вы стояли на троллейбусной остановке. На Ваших глазах упал пожилой человек со ступенек троллейбуса. Сотрудники милиции опрашивают окружающих граждан о происшествии. Один мужчина

сообщает информацию о том, что троллейбус тронулся при выходе пассажира. Вы не хотите вмешиваться в это дело, но не выдерживаете и уточняете ситуацию. После Ваших слов сотрудники пытаются опросить Вас как очевидца, но Вы не хотите связываться и пытаетесь уклониться от разговора, мотивируя свой отказ от разговора самыми разнообразными причинами.

Задание "зеваче". Само происшествие Вы не видели, но пытаетесь вовлечь окружающих в дискуссию о водителях, троллейбусном управлении, депутатах, мэре города и прочих важных и интересных на Ваш взгляд вещах.

Задание "3-м сотрудникам милиции". Проезжая на патрульной машине вы увидели лежащего без сознания на остановке пожилого человека с разбитой головой, а рядом с ним небольшую группу людей.

Рекомендации: Процедура может начинаться с разыгрывания ситуаций, которые не связаны с профессиональным общением, но позволяют участникам группы более свободно играть, настраиваться на новый вид работы. Ситуации предлагают сами участники группы. После того, как группа свободно ведет себя в играх, можно приступать к проигрыванию профессиональных ситуаций.

Условия данных и последующих ситуаций даются в общих чертах, детали предшествующих событий, глубинные мотивы участников неизвестны, их необходимо выяснить по ходу игры. Такой вариант игры позволяет участникам проявить свои индивидуально-психологические особенности, обнаружить скрытую мотивацию поведения. Это также требует наблюдательности, способности точно понимать ситуацию и собеседника, умения вносить коррективы в свое поведение. Участники ролевой игры разыгрывают данные ситуации в соответствии с поставленной перед ними задачей перед группой, а остальные наблюдают за взаимодействием партнеров.

После проигрывания обсуждение начинается с игроков. Тренер может стимулировать обсуждение следующими вопросами:

Какие чувства ты испытывал при общении с партнерами? Проанализируй причины их возникновения. Какие индивидуально-психологические осо-

бенности участников проявились в игре? Какие цели вы ставили перед собой, вступая в общение? Удалось ли вам достичь их? Почему вы именно так построили общение? Какие приемы, средства общения использовал ты и какие другие участники?

После обсуждения игры ее участниками слово предоставляется наблюдателям. Тренер может задавать следующие вопросы: Какие индивидуально-психологические особенности участников проявились в игре? Какие способы и приемы общения они использовали? Какие ролевые позиции были характерны для участников общения? Кто из участников достиг поставленной цели, и что этому способствовало? Кому не удалось достичь цели, и что этому мешало? и т.д. В завершении тренер анализирует игру, ход ее обсуждения, особенно обращая внимание на трудности, возникающие при профессиональном общении с гражданами, на факторы, влияющие на его эффективность и прежде всего на профессиональную коммуникативную компетентность. При этом тренер может предложить следующую информацию.

Информирование

Практическое использование знаний о закономерностях и механизмах общения связано с понятием психотехнологии общения. Психотехнология общения – это комплекс соответствующих процедур и способов общения, обеспечивающих практическое решение различных задач. Психотехнология включает в себя психотехнику осуществления отдельных коммуникативных действий и методику их применения в целостных ситуациях общения.

Психотехника общения - определенное психологическое действие - это основной элемент общения, это то из чего вообще складывается общение. Психотехника общения состоит из психологических приемов (каким способом действовать) и психологических правил общения (как этот способ конкретно осуществить на практике).

В психотехниках общения концентрируются все субъективные возможности человека, соотнесенные с условиями непосредственного практического взаимодействия с окружающей средой. С их помощью человек реали-

зует свой замысел, воплощает его в своем поведении.

Психотехника общения как комплекс приемов и правил осуществления отдельных коммуникативных действий включает в себя множество элементов, выделяются "два ряда техник общения (техника речи, невербального общения, ролевого поведения, индивидуально-инструментального действия) и техники поэтапного процесса общения (техника ориентировки в ситуации, установление психологического контакта, коммуникативного воздействия, управления общением).

Набор, определяемых психотехник общения обширен, но из всего многообразия можно выделить базовые психотехники профессионального общения социальных работников (волонтеров):

1. Психотехника ориентировки в ситуации общения, которая включает в себя – уяснение мотивационно-целевого контекста общения; ориентировку в пространственно-временных условиях; ориентировку в гражданах.

2. Психотехника рефлексии, которая состоит из умения адекватно создать образ гражданина, умения поставить себя на его место, думать, размышлять с его позиций, понять как он воспринимает и понимает вас, и на основе этого прогнозировать его поведение и развитие ситуации.

3. Психотехника коммуникативного воздействия. Наиболее важные составляющие в данной психотехнике: владение языком, речью, голосовыми возможностями; умение ясно излагать информацию, убеждать и аргументировать, задавать вопросы гражданам.

4. Психотехника управления общением. В качестве отдельных компонентов данной психотехники выступают: установление и поддержание рамок общения; управление инициативой и дистанцией в процессе общения; позиционно-ролевое влияние.

5. Психотехника противодействия. Данная психотехника проявляется в умении противостоять провоцирующему фактору, и, прежде всего, навязыванию заведомо неприемлемого для человека поведения, которое расходится с предписаниями социальных норм и здравого смысла.

6. Психотехника саморегуляции заключается в способности сотрудника осуществлять социального работника (волонтера) осуществлять общение в дезорганизуемых его ситуациях, в умении осознавать, управлять и контролировать собственные действия, психические процессы и состояния.

8. Психотехника эмоциональной разгрузки, проявляется в умении снижать уровень отрицательных психических состояний, обусловленных взаимными симпатиями и антипатиями, отрицательными переживаниями, негативными чувствами, которые могут возникнуть между сотрудником и гражданами.

9. Психотехника общения в публичных условиях. Психотехника заключается в умении осуществлять общение с большой группой людей, учитывая все психологические особенности такого общения.

Тренинговое действие 7. Психогимнастическое упражнение "Маятник"

Назначение: - дать возможность каждому участнику почувствовать уверенность в поддержке остальными.

Один из участников группы встает в центр круга, закрывает глаза и падает, все остальные стоят лицом внутрь в круга, плотно прижавшись друг к другу, и протянув руки ладонями вперед, поддерживают его, когда он падает.

Рекомендации: В данном тренинговом действии легко диагностировать степень доверия, которое испытывают участники друг к другу. Показательным является "доверяющее падение". Иногда страх, что тебя не поймают, уронят, отсутствие доверия к участникам группы буквально парализует тело человека, и он не может пересилить себя и заставить упасть. Зато тем, кто упал и ощутил поддержку заботливых рук других участников, дает ощущение радости, гордости и доверия к ним. Данное упражнение проводится и на третьем занятии для того, чтобы проследить как изменилась уверенность в поддержке после работы в группе.

Тренинговое действие 8. "Опрос".

Назначение: - осознание своих психологических трудностей в про-

цессе профессионального общения; - отработка психотехник общения.

Предлагается разыграть следующие ситуации.

8.1. В три часа ночи уже поздней осенью милицейский наряд нашел на улице трехлетнего ребенка. Выяснилось, что подгулявшие родители просто забыли его на улице. Вас вызвали как социального работника, и вы беседуете с родителями.

8.2. Вам необходимо осуществить обход квартир с целью установления детей, не посещающих школу. Вы стучитесь в дверь, просите ее открыть, на что гражданин не под каким предлогом не открывает дверь; подвергает вас длительному допросу - "кто, откуда и зачем?"; не слушает вас и постоянно переводит разговор на собственные проблемы; выслушивает вас и начинает во всем случившемся обвинять власти, резко и агрессивно выступает в их адрес.

8.3. Вам необходимо получить информацию о неформальных объединениях подростков.

См. рекомендации тренингового действия 6.

Тренинговое действие 9. Дискуссия "Роль и место профессионального общения социальных работников с гражданами в профессиональной деятельности"

Назначение: - осознание каждым участником группы значимости профессионального общения в их профессиональной деятельности; выявление проблем профессиональной деятельности, которые можно разрешить с помощью профессионального общения с гражданами; отработка и укрепление навыков ведения в дискуссии, выработка общегруппового мнения о значимости профессионального общения социальных работников с гражданами в профессиональной деятельности.

Для дискуссии могут быть предложены следующие темы: "В чем отличие профессионального социальных работников с гражданами от повседневного общения?", "Роль профессионального общения социальных работников с гражданами в их профессиональной деятельности", "От чего зависит эффек-

тивность профессиональной деятельности и профессионального общения социальных работников сотрудников с гражданами".

Группа разбивается на микрогруппы, каждой предлагается тема для дискуссии, и в течение 30 минут они ее обсуждают. Ведущий помогает каждой микрогруппе, задача которого организовать групповую работу, не вмешиваясь в содержательный план обсуждения. Свои предложения группа изображает в виде схем, рисунков, это более наглядно для восприятия и обсуждения на групповой дискуссии. После обсуждения в микрогруппах вся группа собирается вместе для защиты своей работы в групповой дискуссии. Предложенный материал обсуждается, участники обмениваются точками зрения, развивают навыки выступления перед аудиторией. От каждой группы выступает в течение 7—10 минут один или несколько человек. После выступления другая группа задает вопросы на понимание, выражает свое согласие или несогласие (10—15 минут). Можно ввести элемент соревновательности в групповую дискуссию, используя систему оценок за качество выработанной схемы, содержательный план работы и степень организованности группы. А после выступления всех групп ведущий дискуссии совместно с участниками подводит итоги, давая качественный анализ всех сообщений, выделяя наиболее конструктивные моменты в докладах и выступлениях.

Рекомендации: Обсуждая процесс принятия решений, полезно сосредоточиться на вопросах типа: что помогало, мешало достижению согласия? Выявились ли лидеры? Как то или иное лидерское поведение повлияло на ход дискуссии и на позиции участников?

Какова была активность каждого из участников, и каковы, по мнению группы, причины той или иной активности? Какова была эмоциональная атмосфера в группе во время диспута? Как следовало бы строить дискуссию, чтобы у группы в целом выросла способность быстро принимать решения при минимальном количестве недовольных. Для получения обратной связи можно задать следующие вопросы: каково ваше отношение к проведенной работе? Что дала вам эта работа в содержательном плане? Сможете ли вы использовать данную форму работы в сво-

ей профессиональной деятельности?

Тренинговое действие 10. *Воспроизведение информации*

Назначение: - запомнить и как можно точно донести, полученную информацию; - выявить трудности, которые возникают при запоминании и воспроизведении информации.

Пяти участникам предлагается принять участие в данном тренинговом действии. Четверо участников выходят за дверь, а одному участнику зачитывается текст, который нужно прослушать, запомнить, а затем передать данную информацию другому. По очереди вызываются остальные, каждый из них слушает текст и передает другому и т.д. Последний участник всей группе пересказывает полученную информацию, и она сверяется с первоначальной информацией, зачитанной тренером. Вариант текста: "Войдя в 8 часов прохладного октябрьского утра в свой рабочий кабинет заместителя начальника УСЦН, Вы тут же услышали трель телефонного звонка. Звонил начальник отдела из министерства социальной защиты населения, который сообщил:

"Законом Амурской области от 05.12.2005 № 99-ОЗ "О социальной поддержке граждан отдельных категорий", постановлением Правительства Амурской области от 06.06.2009 № 247 "Об установлении формы предоставления мер социальной поддержки гражданам отдельных категорий мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных слуг" установлено, что с 01 января 2010 года меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг будут предоставляться гражданам отдельных категорий, включенным в федеральный и областной регистры лиц, в денежной форме. Каждый льготник с 01 января 2010 года, оплачивая 100% за содержание жилого помещения и коммунальные услуги, будет получать ежемесячную социальную выплату (ЕСВ) в размере предоставляемой скидки. Расчет ЕСВ будет производиться индивидуально. Гражданам отдельных категорий, проживающим в домах с печным отоплением, предоставляется денежная выплата на приобретение топлива. Областные льготники(ветераны труда, ветераны труда Амурской области, ветераны военной службы, реабилитированные лица и лица,

признанные пострадавшими от политических репрессий, почетные доноры Амурской области) не проходят перерегистрацию и не пишут заявление, если адрес и состав семьи за последний год не изменились. Федеральные льготники (инвалиды всех групп, дети-инвалиды, участники ВОВ, участники ВОВ с группой инвалидности, инвалиды ВОВ, члены семей и супруги умерших участников ВОВ и военнослужащих, ветераны боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей (с группой инвалидности и без нее), жители блокадного Ленинграда с гр. инвалидности, граждане, подвергшиеся воздействию радиации), которые ранее обращались в органы СЗН с пакетом документов на предоставление льгот по ЖКУ, повторную перерегистрацию не проходят. Граждане отдельных категорий, впервые обратившиеся за получением мер социальной поддержки по оплате ЖКУ, а также граждане, которые сменили адрес, состав семьи, прошли переосвидетельствование группы инвалидности, до 01.12.2009 года в управление социальной защиты населения по месту жительства должны предоставить следующие документы: 1.Справку о составе семьи (о количестве зарегистрированных по данному адресу); 2.Ксерокопию льготного удостоверения или справки МСЭ; 3.Ксерокопия паспорта (1 страница и страница с пропиской); 4.Ксерокопию документов о собственности на квартиру; 5.Ксерокопию квитанции на оплату жилья за последний месяц (можно не оплаченную); 6.Ксерокопию 1 страницы сберегательной книжки (в случае выбора ЕСВ через банк); 7.Страховое свидетельство государственного пенсионного страхования(СНИЛС) При предъявлении ксерокопии документа необходимо при себе иметь подлинник документа".

Рекомендации: Участникам, которые не задействованы в тренингом упражнении необходимо следить за всей процедурой, фиксировать особенности запоминания и воспроизведения каждым участникам. После выполнения задания, каждый участник высказывается, выявляет ошибки, которые были допущены. Совместно с тренером могут быть выделено три типа ошибок характерных при передаче сообщений: а) утрата, б) искажение; в) дополнение. Динамичность данного тренингового действия, дает большой поучительный

материал, ошибки легко дифференцируются участниками и вызывают оживленные комментарии.

Тренинговое действие 11. *Психогимнастическое упражнение "Слепой и поводырь"*.

Назначение: - развитие межличностного доверия; развитие умений чувствовать другого.

11.1 Группа выбирает ведущего — "поводыря", задача которого в течение 5—7 минут водить группу с завязанными или закрытыми глазами по комнате. Участники группы держат друг друга за талию или плечи.

11.2 Группа распределяется попарно. В каждой паре один из партнеров берет на себя роль ведомого, а другой - ведущего. Ведомый завязывает себе глаза. После этого ведущие коллективными усилиями быстро меняют местонахождение мебели (стульев, столиков и т.п.), находящейся в комнате. Ведущие должны провести своих подчиненных по самому сложному маршруту в комнате. Затем участники меняются ролями, и все повторяется вновь.

Рекомендации: После проведения игры каждый описывает свои ощущения, степень доверия поводырю. Поводырь делится своими чувствами, касающимися руководства и ответственности за благополучие других.

Тренинговое действие 12. *Ведение дневника*

Назначение: - отработка навыков анализа своего поведения и поведения участников группы; - проанализировать свои психологические трудности в процессе общения с гражданами.

Предложите участникам дома начать вести дневник, в котором они должны описывать то, что с ними происходило в тренинге, свои чувства, переживания, мысли. Для начала можно каждому дать листок бумаги со следующими вопросами:

1. Что было для меня главным в группе?
2. Удалось ли мне лучше узнать себя?
3. Я понял, что я...
4. Я был удивлен, обнаружив, что я...

5. Насколько я был искренним сегодня в выражении своих мыслей и чувств?

6. Я испытал сильную агрессию (или раздражение), когда "....."

7. Что ты еще хотел сказать самому себе?

Тренер также обращается к участникам с просьбой описать ситуации, в которых общение с гражданами вызывают у них затруднения, проанализировать свои психологические трудности, которые при этом у них возникают.

Рекомендации: Дневниковые записи могут быть использованы тренером для следующих целей: дневник как способ самоанализа, самопознания и самодиагностики участников тренинга, сам факт, что члены группы описывают происходящее с ними — существенный момент в саморазвитии; дневниковые записи как исходный материал для начала разбора на следующей встрече, по желанию участников или по усмотрению ведущего наиболее значимые фрагменты дневника могут зачитываться и анализироваться группой; дневник может служить, как материал для аналитической работы ведущего. По дневниковым записям тренер делает выводы о психологическом состоянии участника, его взаимоотношениях с группой. Также это хорошая возможность проследить изменения в глубине описания происходящего участником от первого до последнего дня тренинга.

Тренинговое действие 13. *Подведение итогов*

Назначение: - отработка навыков рефлексии и обратной связи; - подведение итогов работы в группе за первый день.

Первый день участия в психологическом тренинге подошел к концу и каждый участник откровенно высказывает свое мнение о том, что происходило в группе.

Рекомендации: Предоставляете возможность желающим поделиться своим мнением, при этом не торопите группу. Обратите внимание на тех, кто чувствует себя неловко, неуверенно, отрешенно. Без проведения этой процедуры нельзя заканчивать работу, так как у участников должна быть последняя возможность сказать то, что их тревожит или мучает.

День 2. Преобразование ПКК

Цель второго дня:

- выстраивание нового типа отношений с самим собой и гражданами в процессе профессионального общения;
- апробирование эффективных психотехник общения в контексте конкретных ситуаций профессионального общения;
- отработка индивидуальных стратегий и тактик эффективного профессионального общения;

Тренинговое действие 14. *Психогимнастическое упражнение "Давай познакомимся"*

Назначение: - приветствие друг друга; - эмоциональный "разогрев" участников.

Участники образуют два круга. Стоящие во внутреннем круге поворачиваются лицом к внешнему кругу, и оба круга начинают двигаться в противоположную сторону. По знаку тренера участники игры останавливаются друг перед другом, называя свое имя. После этого движение начинается снова, только теперь, проходя мимо знакомого ему нужно просто помахать рукой. По знаку тренера все снова останавливаются и продолжают знакомство.

Рекомендации: происходит настрой на доверительный стиль общения, взаимные приветствия помогают включиться в продуктивную работу, продемонстрировать свое доброе и уважительное отношение ко всем участникам группы.

Тренинговое действие 15. *Психогимнастическое упражнение "Совместная деятельность"*

Назначение - создание в группе непринужденной творческой атмосферы, необходимой для решения последующих более сложных задач; сплочение группы.

Участники сидят в кругу, и каждый по очереди говорит, что можно было бы сделать всей группой, что делал бы он сам в этом случае, что делал бы один из членов группы, по мнению автора идеи.

Тренинговое действие 16. Обсуждение домашнего задания

Тренинговое действие 17. Невербальное общение

Назначение - формирование понятийных представлений о невербальных средствах общения; развитие социально-перцептивной наблюдательности, навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям; формирование умения выразить свое состояние невербальными средствами.

17.1 "Пойми и дорисуй"

Предлагаются разные незаконченные рисунки (мимика, тело, поза), необходимо понять состояния и закончить рисунки.

17.2 "Биография по фотографии"

Предлагается фотоснимок, необходимо вжиться в образ героя и изобразить его.

17.3 "Разведчик."

Один из участников становится "разведчиком". Все остальные принимают разнообразные позы, придумывают разные фигуры. Разведчик запоминает, кто и как стоит. Затем он выходит за дверь. Все фигуры меняют свои позы или какую-нибудь деталь в них. Разведчик возвращается и пытается отгадать, что изменилось за время его отсутствия.

17.4 Участники хорошо знают городскую местность. Один участник называет отправную точку, а затем, используя невербальные средства, показывает путь, который нужно осуществить, чтобы прийти в конечный пункт. Другой участник внимательно следя за действиями, должен определить этот конечный путь.

17.5 **Пантомима.** Ведущий задает тему, которою участники должны раскрыть пантомимически. Тема может быть дана одному человеку, паре, части группы или всей группе.

Рекомендации: После разыгрывания соответствующих сценок все обобщают свои чувства и делятся впечатлениями. Тренер может рассказать о роли невербальных средств в общении, дать информацию по поводу расшифровки и понимания других по позе, жестам, выражению лица.

Тренинговое действие 18. *Психогимнастическое упражнение. "Хочу установить контакт"*

Назначение - развитие навыков зрительного контакта.

Один участник выходит, из остальных выбирают трех желающих вступить в контакт. Вошедший должен по контакту глазами отгадать этих людей. Усложнение: любой из сидящих решает и показывает глазами: хочет он или нет установить контакт.

Тренинговое действие 19. *"Оказание помощи"*

Назначение - формирование психотехник общения. Участникам предлагается разыграть следующие ситуации:

19.1 Сгорел жилой шестиквартирный дом, вам необходимо осуществить процесс общения с пострадавшими гражданами.

19.2 Вас вызвали по поводу семейно-бытового конфликта, попробуйте разрешить данный конфликт.

Рекомендации: См. рекомендации тренингового действия 6.

Тренинговое действие 20. *"Отгадай-ка"*

Назначение - развитие зрительной наблюдательности, умения точно задавать вопросы.

Загадчику предлагаются для рассмотрения 10 фотопортретов различных людей, разложенных на столе. По собственному усмотрению он выбирает один из них, внимательно изучая внешние данные человека на фотографии. В данный период времени отгадчики выходят из аудитории, остальные участники группы выступают в роли наблюдателей. Выбранный фотопортрет размещается среди остальных, после чего приглашается один из отгадчиков. Цель отгадчика путем задания минимального количества односложных вопросов загадчику касающихся загаданного фотопортрета, максимально быстро угадать его. Число вопросов не лимитируется, но в случае, если отгадчик ошибся в выборе, то он выбывает из дальнейшей игры. После сделанного первым отгадчиком выбора приглашается следующий отгадчик и процедура повторяется. Из трех отгадчиков выигравшим считается угадавший фотопортрет при минимальном количестве заданных вопросов.

Отгадчик, выигравший конкурс, выходит в финал. В случае равного количества вопросов, заданных для определения фотопортрета у двух или всех участников все они проходят в финал.

После первой игры ведущий назначает новых участников и процедура повторяется. Отгадчики - победители каждой из трех троек встречаются в финале.

Рекомендации: Возникающие возможные противоречия между участниками разрешаются тренером тренинга, у которого есть право снимать с игры участников, в том числе загадчика недостоверно отвечающего на вопросы, либо путающегося в признаках фотопортрета (в данном случае назначается новый загадчик и процедура повторяется).

Тренинговое действие 21. *Психогимнастическое упражнение "Антивремя "*

Назначение - создание в группе непринужденной творческой атмосферы, необходимой для решения последующих более сложных задач.

Задача - рассказать о каком-нибудь событии задом наперед, то есть от конца к началу. Затем обсудить особенности восприятия изложенной так информации.

Тренинговое действие 22. *"Активное слушание "*

Назначение - формирование психотехник активного слушания.

Группа делится на пары, один из пары выступает в роли гражданина, который дает какую-то информацию. Второй участник выступает в роли социального работника и пытается продолжить разговор, своими словами повторяя информацию гражданина, чтобы показать, что он его слушает. После пяти минут разговора участники меняются ролями.

Тренинговое действие 23. *Психогимнастическое упражнение "Лабиринт "*

Назначение - почувствовать ответственность за другого человека.

Лабиринт чертится на большом листе бумаги или мелом на столе и представляет собой кривую полосу движения. Вдоль этой дороги ставятся непрочно стоящие предметы, которые при любом задевании легко могут

упасть (например, склеенные цилиндры из бумаги). Ведомый человек (А) закрывает глаза, берет в руку мел (или ручку), а другую руку протягивает своему партнеру (В). Руководящий движением человек должен с помощью руки А показывать ему постоянно направление движения по лабиринту. Их задача - как можно "точнее" пройти по прочерченной линии и желательнее не уронить предметы стоящие по дороге.

Тренинговое действие 24. "Скрытый мотив"

Назначение: - развитие умений задавать вопросы; расширение представлений о мотивах, побуждающих другого вступать в общение.

Проводится ролевая игра, в которой участвуют два человека (сотрудник управления СЗН и гражданин). Задача сотрудника — выяснить скрытый мотив, который лежит в основе поведения гражданина, понять, что привело к нему гражданина, каковы истинные причины его обращения в социальную защиту. Примеры ситуаций:

24.1. К вам приходит гражданин и "стучит" на дочь престарелой матери соседа. Вам необходимо установить его скрытые мотивы. Подлинной проблемой и скрытыми мотивами могут быть ссора, месть, зависть и т.д.

24.2. Четвертый раз за последние две недели звонит жительница с Вашего участка с сообщением, что социальный работник ей хамит, не выполняет своих обязанностей.

Рекомендации. См. рекомендации тренингового действия 6.

Тренинговое действие 25. "Девиз "

Назначение - выработать гуманные принципы профессиональной деятельности; каждый получает возможность услышать профессиональные установки всех участников группы и сравнить их со своими.

Каждый из участников группы должен сформулировать свой девиз, который отражает его профессиональное кредо, отношение к себе, к людям и профессиональной деятельности. На формулировку девиза дается 5 минут. Затем каждый по очереди зачитывает свои девизы и в случае необходимости дает пояснения.

Рекомендации: во время обсуждения все вправе задавать друг другу вопросы и комментировать свои девизы. После обсуждения индивидуальных девизов можно предложить участникам сформулировать девиз группы, зафиксировав в нем принципы взаимоотношений и взаимодействия.

Тренинговое действие 26. *Психогимнастическое упражнение "Нос - пол - потолок"*

Назначение - снятие напряжения, усталости; - создание доброжелательной атмосферы.

Ведущий называет нос, или пол, или потолок. И сам показывает пальцем на пол, на потолок или на нос (иногда не на то, что говорит, чтобы запутать участников игры). Участники показывают то, что называет ведущий. Те, кто ошиблись, выходят из игры.

Тренинговое действие 27. *Домашнее задание*

Назначение - отработка навыка рефлексии; - развитие умения самодиагностики.

Участникам предлагается ответить на вопросы тренингового действия 12, а также проанализировать свою ПКК и индивидуальный стиль общения с гражданами.

Рекомендации: смотри тренинговое действие 12

Тренинговое действие 28. *Подведение итогов*

Назначение - отработка навыков рефлексии и обратной связи; - подведение итогов работы в группе за второй день.

Второй день участия в психологическом тренинге подошел к концу и каждый участник откровенно высказывает свое мнение о том, что происходило в группе.

Рекомендации: Предоставляете возможность желающим поделиться своим мнением, при этом не торопите группу. Обратите внимание на тех, кто чувствует себя неловко, неуверенно, отрешенно. Без проведения этой процедуры нельзя заканчивать работу, так как у участников должна быть последняя возможность сказать то, что их тревожит или мучает.

3 День. Слияние с потенциалом собственной ПКК

Цели третьего дня:

- закрепление своей обновленной ПКК;
- творческое самопроектирование своих возможностей выполнения профессиональной роли в профессиональном общении;
- построение концепции будущего и соотнесение с опытом прошлого;
- рефлексия изменений, происшедших в участниках и в группе за время тренинга, каждый получает индивидуализированную и обобщенную информацию о себе, своем поведении;
- обсуждение впечатлений участников о работе в группе, проведение измерений субъективных результатов тренинга.

Тренинговое действие 29. *Психогимнастическое е упражнение "Вопрос - ответ "*

Назначение - создание в группе непринужденной творческой атмосферы, необходимой для решения последующих более сложных задач.

Участники сидят в кругу. У одного из них в руках мяч. Произнося реплику, он одновременно бросает мяч партнеру, тот, поймав мяч, должен перебросить его другому, но при этом, в свою очередь, должен сказать собственную реплику и т. д. Например: "Какое у тебя настроение сегодня?" — "Хорошее". — "Что ты ждешь от сегодняшнего дня?"...

Тренинговое действие 30. *Обсуждение домашнего задания*

Тренинговое действие 31. *"Агрессивный гражданин"*

Назначение - формирование психотехник ориентировки в ситуации и граждан, эмпатии, эмоциональной разгрузки ситуации, эмоциональной саморегуляции, изменения психологического состояния и поведения граждан в процессе общения.

34.1 Вы попросили обратившуюся за помощью мать ребенка-инвалида предоставить некоторые дополнительные документы с места работы ее мужа, она возмущена вашими действиями, при общении с вами проявляет агрессивность.

34.2 Осуществляя прием посетителей в управлении социальной защиты населения, вы столкнулись с женщиной, у которой были явно выражены психические отклонения, попробуйте с ней пообщаться.

34.3 Вы находитесь в агрессивном, возбужденном, озлобленном состоянии, а вам нужно вести прием по вопросу субсидий.

34.4 Вам приходится общаться с гражданами, у которых сформировалась резко негативная оценка действий сотрудников управления социальной защиты населения, они обвиняют вас в предвзятости.

34.5 Осуществите общение: с гражданами потерявшими работу; потерявшими жилье в следствие пожара; с гражданами в стрессовом, шоковом состоянии.

Рекомендации: См. рекомендации тренингового действия 6.

Тренинговое действие 32. " Я и гражданин в ситуации общения "

Назначение - с помощью рисунка показать, и лучше осознать свое отношение к гражданам.

Каждый участник группы на листе бумаге изображает с помощью цветных карандашей рисунок " Я и гражданин в ситуации общения".

Рекомендации: обсуждая рисунки, сначала предоставляется слово всем участникам для того, чтобы выяснить: как они воспринимают конкретный рисунок? какое настроение он передает? как могут охарактеризовать сотрудника и гражданина? Какие отношения складываются между сотрудником и гражданином? Затем слово предоставляется автору рисунка, который делает анализ своего рисунка.

Тренинговое действие 33. Влияние группового настроения

Назначение - формирование психотехник ориентировки в ситуации общения; определить умение участников группы находить поддержку в любой аудитории; выработка свободного раскованного общения.

Двум-трем участникам дается задание: произнести речь продолжительностью 2-3 минуты на любую заданную тему (например: "Дети- сироты", "Люди с ограниченными возможностями здоровья", "Проблемы социальной

защиты населения", "Проблема наркомании в Амурской области", "Социальная защита в Амурской области" и т.д.). Затем предложить ораторам выйти за дверь подготовиться. В это время ведущий договаривается с группой о реакции на выступления. Например, первая речь будет встречаться одобрительно (улыбки, доброжелательные взгляды, заинтересованность на лицах), вторая - холодно (равнодушные лица, пренебрежительные ухмылки), третью речь половина группы встречает доброжелательно, другая половина - явно негативно. Реплики не рекомендуются.

Рекомендации: после выступлений "ораторы" рассказывают о своих ощущениях и дают оценки своим выступлениям. Затем перед ними раскрывают "заговор" и все вместе обсуждают проблему "моральной поддержки".

Тренинговое действие 34. "Публичное общение"

Назначение - формирование психотехник общения в период массовых мероприятий. Необходимо разыграть следующие ситуации:

37.1 День ветерана. На приеме в одном из кафе возникла конфликтная ситуация между ветеранами по поводу решающей роли какой-либо дивизии в боях. Попробуйте разрешить конфликтную ситуацию в ходе общения с ветеранами.

37.2 Вы разговариваете с посетителем о приемных днях отдела по делам субсидий, у, в процессе вашего общения вмешиваются другие посетители, тоже пришедшие не в приемный день.

37.3 Группа посетителей УСЗН в очереди на получение талонов на прием по оформлению льгот на топливо выражает недовольство, используя ненормативную лексику. Попробуйте пресечь их действия.

Рекомендации: См. рекомендации тренингового действия 6.

Тренинговое действие 35. Психогимнастическое упражнение "Шишки, желуди, орехи"

Назначение - снятие напряжения и усталости; - создание доброжелательной атмосферы.

- создание атмосферы сотрудничества, согласованности.

Участники игры разбиваются на тройки и выбирают себе одну из ролей: шишки, желуди или ореха. Тройки образуют круги, но так, чтобы между ними была дистанция. В центре находится ведущий и говорит: "Меняются местами шишки (желуди или орехи)". Например, если назвали "шишки", то "шишки" быстро перебегают в другую тройку, а ведущий в это время пытается занять освободившееся в тройке место. Кто не успел занять место в тройке, становится ведущим и игра продолжается дальше.

Тренинговое действие 36. Психогимнастическое упражнение "Маятник"

Назначение - дать возможность каждому участнику почувствовать уверенность в поддержке остальными.

Один из участников группы встает в центр круга, закрывает глаза и падает, все остальные стоят лицом внутрь в круга, плотно прижавшись друг к другу, и протянув руки ладонями вперед, поддерживают его, когда он падает.

Рекомендации: См. рекомендации тренингового действия 7.

Тренинговое действие 37. Психогимнастическое упражнение "Фоторобот "

Участникам группы предлагается составить собирательный фотопортрет группы. Изображение строится из 12-15 элементов. Сюда входят (сверху вниз) голова, шея, левая рука, правая рука, туловище, левая нога, правая нога, левый глаз, правый глаз, нос, рот, уши, волосы. Фоторобот создается в той последовательности, в какой записаны части тела. Тренер сначала зачитывает названия составляющих частей, а потом спрашивает: какая у нашего фоторобота будет голова? Участники делают свои предложения в такой форме. В заключение упражнения придумывается роботу имя.

Тренинговое действие 38. "Мои профессиональные планы"

Назначение:

- постановка дальнейших профессиональных целей;
- развитие умений думать о себе в позитивном ключе;
- анализ и осмысление перспектив профессионального самосовершен-

ствования.

Каждый участник вместе с группой имеет возможность поразмышлять над тем, что он ожидает от своей профессиональной жизни, каковы его устремления, какие ценности для него значимы.

Начать процедуру можно следующим образом:

38.1 "Прошлое, настоящее и будущее"

Каждому участнику предлагается на листе бумаги нарисовать цветными карандашами три круга, символизирующих профессиональное прошлое, настоящее и будущее. Расположение, размеры и цвет кругов участники выбирают сами в соответствии со своими ощущениями.

Рекомендации: После выполнения задания группа обсуждает представленные рисунки. Вопросы, которые могут задаваться: Как соотносятся между собой прошлое, настоящее и будущее? Какая между ними связь? Чем отличаются рисунки участников? и т.д.

38.2 "Значимые профессиональные события в прошлом и наиболее желанные в будущем"

Каждому участнику предлагается представить свою профессиональную жизнь и найти два события, наиболее значимые в прошлом и два события, которые наиболее желанны в будущем. При обсуждении делается акцент на события, ожидаемые в будущем.

Рекомендации: Вопросы, на которые следует обратить внимание: От кого зависит возможность осуществления этих планов? В какое время они должны произойти? Что может помешать тебе осуществить свои планы? Если эти события не произойдут, что ты будешь чувствовать? и т.д. Желательно, чтобы каждый участник группы принял участие в этой процедуре.

Основной смысл данного тренингового действия - принятие каждым на себя ответственности за свое ближайшее профессиональное будущее. Когда человек вслух формулирует собственные цели, он тем самым как бы публично берет на себя обязательства выполнить их. При этом эффект будет более высоким, если профессиональные перспективы каждого участника за-

фиксировать еще и на бумаге. Поэтому участникам необходимо выполнить еще одно упражнение,

38.3 "Письмо"

Участникам предлагается написать письмо самому себе, в котором предлагается описать каким бы вам хотелось быть через 3 месяца, каких целей и результатов хотели бы достичь в профессиональной деятельности за это время.

Рекомендации: Письма собираются тренером и хранятся у него до следующей встречи с группой, которая, как минимум может состояться через три месяца. Получив письма, через отсроченный промежуток времени, участники имеют возможность сравнить поставленные перед собой цели с тем, что они имеют на сегодняшний день.

Тренинговое действие 39. "Чемодан"

Назначение - развитие рефлексии, обратной связи; - создание психологических портретов каждого участника группы; - анализ и осознание каждым участником качественных изменений, произошедших с ним за время тренинга; - формирование более адекватного представления участников о себе и других; получение новых знаний о себе.

Разбор может строиться как открытая процедура. Каждый из участников, по кругу, высказывается об одном из участников группы, называя как его недостатки, так и положительные характеристики, дает советы. Процедура продолжается до тех пор, пока все не выскажутся о каждом участнике группы.

Рекомендации: Данное тренинговое действие предназначено для настроя на будущее. Тренинг заканчивается, но это не означает, что все проблемы решены, поэтому очень важно каждому получить напутствие группы. Трудность данной процедуры в том, что необходимо говорить не только о положительных сторонах участников, но и отрицательных. Но группу следует настроить на необходимость и важность данной процедуры для дальнейшей жизни каждого участника.

Тренинговое действие 40. *Подведение итогов*

Назначение - осмысление того, что произошло с группой за время тренинга; - своеобразная разрядка, которая необходима участникам перед тем, как закончится тренинг; - снятие возникших недоразумений, мелких обид и возможных конфликтов.

Все приглашаются в большой круг для проведения заключительного тренингового действия. Проводится глубокая рефлексия групповых процессов, качественных изменений ПКК, произошедших у каждого в ходе работы. После того как каждый выскажет свое мнение, можно предложить выработать программу действий по развитию ПКК в профессиональной деятельности. Затем участники оценивают по 5-ти бальной шкале свою удовлетворенность итогами тренинга, потребность в дальнейшем профессиональном совершенствовании.

Заканчивается процедура тем, что представляется возможность высказать свои впечатления, задать любому участнику вопрос или сказать ему то, что не успел во время занятий. От участника к участнику передается клубок с нитками со словами: "Мне больше всего понравилось, как ты..."; "Я благодарен тебе за то, что..."; "Я рад знакомству с тобой, потому что..." и т.п.

В заключение тренер объявляет занятие оконченным, но просит не расходиться. Он предлагает всем выйти на улицу, если это позволяет погода, или прямо в комнате сделать групповую фотографию.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Абакумова, Юлия Анатольевна. Деловое общение: учеб. Пособие для вузов/Ю. А. Абакумова ; Науч.-метод. совет ун-та ; Яросл. гос. ун-т им. П.Г.Демидова.-Ярославль,2008.

Аминов, И.И. Психология делового общения : учеб. пособие для вузов / И.И. Аминов ; М-во образования РФ, Учеб.-метод. центр "Проф.учебник". - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

Батаршев А.В. Психология личности и общения. - М.: Владос, 2004.

Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. - М.: ВЛАДОС, 1999.

Биркенбиль В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. - М.: ФАИР-Пресс, 2002.

Бороздина, Г.В. Психология делового общения : учеб. для вузов / Г.В. Бороздина ; М-во общ. и проф. образования РФ. - М. : Инфра-М, 2007.

Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие. - М.: Академия, 2004.

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для вузов / авт. - сост. И.Н.Кузнецов. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2004.

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие / автор-сост. И.Н.Кузнецов.- М.:ЮНИТИ - ДАНА, 2005.

Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - СПб: Речь, 2004.

Егидес А.П. Лабиринты общения, или Как научиться ладить с людьми. - М.: АСТ, 2002.

Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для вузов: допущено М-вом образования и науки РФ... / Ковальчук, Аделаида Сергеевна. - Издание 5-е, дополненное и переработанное. - Ростов н /Д: Феникс, 2007.

Нэпп М. Невербальное общение. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2004.

Осипова А. А. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Умей сказать quot;нет!quot;/ А. А. Осипова.- Изд. 2-е .- Ростов н/Д: Феникс,nbsp;2006.

Пиз А. Говорите точно... Радость общения и польза убеждения. - М.: Эксмо-Пресс, 2003.

Психология и этика делового общения: учеб. пособие / под ред. В.Н. Лавриненко.- 4-е изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2005.

Рейд М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство. - М.: Эксмо, 2003.

Титова Л.Г. Технологии делового общения : Учеб. пособие. -М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

Франк Сергей. Предпринимательство без границ: деловое общение, переговоры, презентации. – М.: ЗАО Олимп – Бизнес, 2008.

Хартли М. Язык жестов в деловом общении. - М.: Эксмо, 2003.

Чернышова Л.И. Деловое общение: Учеб. пособие .- М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

ПРИЛОЖЕНИЯ

1.МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ СФЕРЫ

Тест-опросник

Коммуникативные и организаторские склонности (КОС-2) ²

Инструкция для испытуемых:

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый из вопросов следует ответить «Да» или «Нет». Если Вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-). Время на выполнение методики – 10-15 минут.

Текст опросника:

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно

² Барташев А.В. Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.

старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?

12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

13. Легко ли Вам удастся устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?

15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?

17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?

20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?

21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?

23. Испытываете ли Вы затруднения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых лю-

дей?

28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?

30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов тестирования

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру – 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью Ключа для обработки данных «КОС-2».

Ключ для обработки данных по методике «КОС-2»

		Ответы
Коммуникативные склонности	(+) Да	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(-) Нет	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Организаторские склонности	(+) Да	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(-) Нет	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

За каждый ответ «Да» и ответ «Нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в Ключе, отдельно по соответствующим склонностям приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

Сумма баллов	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Уровень	очень низкий	низкий	средний	высокий	высший

Испытуемые, получившие оценку 1 - 4 балла, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие 5 - 8 баллов, имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших 9 - 12 баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое мнение. Однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспита-

тельная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка в 13-16 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17-20 баллов) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия, настойчивы и одержимы в деятельности.

Тест

Понимаете ли вы язык мимики и жестов?³

Инструкция для испытуемых:

Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для Вас.

Текст опросника:

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

³ Психологические тесты /Сост. В. Д. Коновалов. – М., 1996

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

- а) радостно кричите: «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа):

- а) качают головой; б) кивают головой; в) морщат нос;
- г) морщат лоб; д) подмигивают; е) улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- а) ступни; б) ноги; в) руки; г) кисти рук; д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа):

- а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как на вас сидит одежда; б) на прическу;
- в) на походку; г) на осанку; д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть, что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да; б) нет; в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней говорили;

в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть «получить от ворот поворот».

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам; б) «сигналам»; в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) смотрите совершенно спокойно;

б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего существования;

в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да; б) нет; в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами; б) руками; в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Обработка результатов

Подсчитайте количество очков по ключу:

1.	А – 2	Б – 4	В –			
2.	А – 1	Б – 3	В –			
3.	А – 4	Б – 4	В –	Г – 2	Д – 4	
4.	А – 0	Б – 0	В –	Г – 1	Д – 0	Е – 1
5.	А – 1	Б – 2	В –	Г – 4	Д – 2	
6.	А – 2	Б – 1	В –	Г – 2	Д – 1	Е – 2
7.	А – 1	Б – 3	В –	Г – 2	Д – 0	
8.	А – 3	Б – 1	В –	Г – 1		
9.	А – 3	Б – 2	В –			
10.	А – 3	Б – 2	В –			
11.	А – 0	Б – 3	В –			
12.	А – 1	Б – 4	В –			
13.	А – 0	Б – 4	В –			
14.	А – 4	Б – 2	В –			
15.	А – 4	Б – 0	В –			
16.	А – 0	Б – 2	В –			
17.	А – 3	Б – 2	В –			
18.	А – 2	Б – 4	В –			
19.	А – 3	Б – 2	В –			
20.	А – 4	Б – 0	В –			

Интерпретация

77—56 очков. Bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уж готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется для вас опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55—34 очка. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: «Тело – это перчатка для души». Немного понимать душу другого – верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Но не огорчайтесь, если вами набрана наименьшая сумма баллов. Любой тест – это не приговор. Скорее всего, он дает информацию для размышления. От последнего никогда не следует отказываться. Тем более тогда, когда информация имеет непосредственное отношение к самому себе. Главное, чтобы эта информация не была проигнорирована, а послужила бы основанием для работы над своим имиджем и способностью понимать других. Ведь и китайскую грамоту можно осилить – было бы желание.

Тест

Поддаетесь ли вы чужому мнению?⁴

Инструкция для испытуемых:

Выберите один вариант ответа («а», «б» или «в») на каждый из предложенных ниже вопросов.

⁴ Психология личности: Тесты, опросники, методики / Сост. Н. В. Киршева, Н. В. Рябчикова. – М., 1995

Текст опросника:

1. Вносите ли вы в свою одежду основательные изменения, если мода в корне меняется?

а) в таком случае вы вынуждены это сделать;

б) нет, так как вы одеваетесь не по рекомендации модных журналов, а в соответствии со своей индивидуальностью;

в) очень мало: вы заимствуете то, что вам нравится.

2. Хороший ли вы спорщик?

а) да, чаще всего ваше мнение одерживает верх над мнением другого;

б) едва ли, обычно вы обнаруживаете, что в большей или в меньшей степени прав другой человек;

в) нет, потому что, как бы вы ни были уверены в своей правоте, вы не можете подыскать соответствующих аргументов.

3. Доверяете ли вы мнению других о человеке, который вам не знаком?

а) зависит от того, кто высказывает это мнение;

б) почему бы и нет;

в) нет, потому что вы доверяете лишь тому, в чем сами убедились.

4. Случается ли так, что никому в компании не нравится телепередача, а вам нравится?

а) разумеется, наши мнения не всегда сходятся;

б) едва ли, обычно мы единодушны в оценках таких вещей;

в) даже если и случается, чаще всего вас убеждают, что вы не правы.

5. Если вас упрекают за что-то, что вы сделаете: измените свое поведение или нарочно будете продолжать его?

а) не измените;

б) все зависит от того, в какой форме об этом сказано;

в) если упрек справедлив, измените, естественно.

6. Можете ли вы ровно писать на нелинованной бумаге?

а) вы не можете писать даже и на линованной;

б) нет, строчки у вас ползут вкривь и вкось;

в) можете.

7. Поддерживаете ли вы дружеские отношения с непопулярным в вашем коллективе (в школе, в студенческой группе, на работе) человеком?

а) нет, почему же тот, кого все не любят, должен быть приятен именно вам?

б) если он вам симпатичен, то да;

в) да, и даже потому, что чувствуете, как он нуждается в вашей защите.

8. Больше или меньше нравятся вам дома в старинном стиле, чем нравились пять лет назад?

а) больше;

б) меньше;

в) в той же степени.

9. Как по-вашему, всякая ли сплетня безосновательна?

а) да;

б) иногда в сплетне есть доля истины;

в) нет дыма без огня.

10. Понравится ли вам одежда, которая раньше не нравилась, если многие ее хвалят?

а) да, потому что вдруг другие видят лучше вас;

б) нет, потому что в любом случае вы себя неуютно в ней чувствуете;

в) зависит от того, насколько вы верите тем, кто хвалит.

11. Считаете ли вы правильным то, что пишут критики в рецензиях на фильмы?

а) да, те, кто пишет, во всяком случае профессионалы;

б) нет, и совершенно противоположное тому, что пишут, тоже правильно;

в) нельзя обобщать: иногда да, иногда нет.

12. Если однажды на работе (в школе) случается неприятность, склонны ли вы вечером после работы (учебы) пускаться в споры в компании?

а) только в таком случае действительно спорите;

б) нет, в такой период вы стараетесь избегать подобных испытаний;

в) эти две вещи не зависят одна от другой.

13. Боретесь ли вы за свои убеждения, если это не нравится кому-то из ваших коллег по работе (учебе)?

а) если стоит это делать, то конечно;

б) зависит от того, против кого следует бороться;

в) нет, вы уже много раз обожглись на этом.

14. Если вы замечаете, что ваши товарищи по работе (учебе) слишком много себе позволяют, как вы поступите?

а) позвольте себе то же;

б) не будете обращать внимания;

в) поступите так, как вам наиболее выгодно.

15. Если вы сидите дома у окна с книгой в плохую погоду, то о чем вы думаете?

а) как хорошо дома!

б) обидно, что такая плохая погода!

в) отличная книга!

Обработка результатов.

Подсчитайте общую сумму баллов по ключу:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. а = 8, б = 2, в = 5; | 9. а = 0, б = 5, в = 10; |
| 2. а = 3, б = 9, в = 7; | 10. а = 9, б = 0, в = 6; |
| 3. а = 5, б = 10, в = 0; | 11. а = 10, б = 0, в = 5; |
| 4. а = 5, б = 9, в = 8; | 12. а = 0, б = 10, в = 5; |
| 5. а = 0, б = 2, в = 5; | 13. а = 1, б = 7, в = 9; |
| 6. а = 5, б = 10, в = 0; | 14. а = 8, б = 1, в = 5; |
| 7. а = 2, б = 10, в = 3; | 15. а = 8, б = 10, в = 2. |
| 8. а = 0, б = 1, в = 5; | |

Интерпретация результатов.

Менее 40 баллов. Вас поток не унесет! Что бы ни случилось, вы твердо стоите на ногах, остаетесь при своем мнении. Осенний дождь напрасно барабанит, на вас не влияют не только погода, но и настоящие несчастья – конфликты.

Вы всегда знаете, чего хотите, и настаиваете на своем при любых условиях! А если встречаете odpor, то тем более! С такой решительностью вы далеко пойдете и многого достигнете, но обращаем ваше внимание: бороться стоит лишь за достойные цели!

От 41 до 90 баллов. Вами руководят не эмоции, а рациональные соображения. Вы трезво обдумываете, а в случае необходимости следуете принципу «уступает тот, кто умнее», но если считаете дело важным, отстаиваете свою точку зрения. У вас твердый взгляд на вещи, который не меняется с переменой ветра, как флюгер, но он и не остается упорно и безусловно одним и тем же на протяжении жизни, если здравый смысл диктует другое.

Более 90 баллов. Умный уступает – это так, но вопрос в том, до каких пределов. Может быть, ваша уступчивость подчас чрезмерна? Задумывались вы, что тому причиной? Вы не можете за себя постоять? Или не хотите? Поверьте, что-то, чему вы уступаете, не всегда стремительный поток, иногда это лишь журчащий ручеек. В будущем, прежде чем решать, стоит ли постоять за себе, т. е. за свои взгляды, вначале проверьте, стоит ли отказываться от них!

Тест

Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению (Адаптация Н.В. Гришиной)⁵

Инструкция для испытуемых:

В каждой паре суждений выберите одно, которое является наиболее типичным для характеристики Вашего поведения.

Текст опросника:

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

⁵ Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. / Сост. Райгородский Д.Я. – Самара: Изд. дом «Бахрах», 1998

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующей формы поведения в конфликтной ситуации.

	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.				А	Б
2.		Б	А		
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.	Б				А
17.	А			Б	
18.			Б		А
19.		А		Б	
20.		А	Б		
21.		Б			А
22.	Б		А		
23.		А		Б	
24.			Б		А
25.	А				Б
26.		Б	А		
27.				А	Б
28.	А	Б			
29.			А	Б	
30.		Б			А

В каждой паре суждений выберите одно, которое является наиболее типичным для характеристики Вашего поведения.

Тест

Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В. В. Бойко)⁶

Инструкция для испытуемых:

Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет».

Текст опросника:

⁶ Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М. Изд-во Института Психотерапии. 2002

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.
2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров (теряюсь, волнуюсь, замыкаюсь или, напротив, много говорю, перевозбуждаюсь, веду себя неестественно).
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, сопереживание), но он этого не чувствует, не воспринимает.
9. Чаще всего в моих глазах или в выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то мимика становится излишне выразительной, экспрессивной.
13. Пожалуй, я несколько эмоционально скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда, приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.

21.Если я хочу, то мне всегда удастся скрыть вою неприязнь к плохому человеку.

22.Мне часто бывает почему-то весело без всякой причины.

23.Мне очень просто сделать по собственному желанию или по заказу разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.

24.Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.

25.Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

Обработка данных

Подведите итоги самооценивания с помощью предложенного ключа.

«Помехи» в установлении эмоциональных контактов

Номера вопросов и ответы по ключу 1.

Неумение управлять эмоциями, дозировать их.

+1, -6, +11, +16, -21 2.

Неадекватное проявление эмоций.

-2, +7, +12, +17, +22 3.

Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций.

+3, +8, +13, +18, -23 4.

Доминирование негативных эмоций.

+4, +9, +14, +19, +24 5,

Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе.

+5, +10, +15, +20, +25

Интерпретация

Какова сумма набранных вами баллов? Она может колебаться в пределах от 0 до 25. Чем больше баллов, тем очевиднее ваша эмоциональная проблема в повседневном общении. Однако не следует обольщаться, если вы набрали очень мало баллов (0-2). Либо вы были неискренни в своих ответах, либо плохо видите себя со стороны. Если вы набрали не более 5 баллов, эмоции обычно не мешают вам общаться с партнерами; 6-8 баллов - у вас есть некоторые эмоцио-

нальные проблемы в повседневном общении; 9-12 баллов - свидетельство того, что ваши эмоции «на каждый день» в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами; 13 баллов и больше - эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми, возможно, вы подвержены каким-либо дезорганизирующим реакциям или состояниям. Обратите внимание, нет ли конкретных «помех», которые отчетливо возникают у вас, - это пункты, по которым вы набрали 3 и более баллов.

Тест

Опросник межличностных отношений Шутца

Инструкция: внимательно почитайте суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу.

1. Стремлюсь быть вместе со всеми.
2. Предоставляю другим решать вопрос о том, что необходимо будет сделать.
3. Становлюсь членом различных групп.
4. Стремлюсь иметь близкие отношения с остальными членами группы.
5. Когда предоставляется случай, я склонен стать членом интересных организаций.
6. Допускаю, чтобы другие оказывали сильное влияние на мою деятельность.
7. Стремлюсь влиться в неформальную общественную деятельность.
8. Стремлюсь иметь близкие сердечные отношения с другими.
9. Стремлюсь задействовать других в своих планах.
10. Позволяю другим судить о своей деятельности.
11. Стараюсь быть среди людей.
12. Стремлюсь устанавливать с другими близкие сердечные отношения.

13. Имею склонность присоединяться к другим всякий раз, когда что-то делается совместно.

14. легко

15. Стараюсь избегать одиночества.

16. Стремлюсь принимать участие в совместных мероприятиях.

17. Стараюсь относиться к другим přátельски.

18. Предоставляю другим решать вопрос о том, что необходимо сделать.

19. Мое личное отношение к другим холодное и безразличное.

20. Предоставляю другим руководить ходом событий.

21. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.

22. Допускаю, чтобы другие оказывали сильное влияние на мою деятельность.

23. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.

24. Позволяю другим судить о том, что делаю.

25. С другими веду себя холодно, безразлично.

26. Легко подчиняюсь другим.

27. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.

28. Люблю, когда другие приглашают меня участвовать в чем-нибудь.

29. Мне нравится, когда люди относятся ко мне непосредственно и сердечно.

30. Стремлюсь оказывать влияние на деятельность других.

31. Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в своей деятельности.

32. Мне нравится, когда люди относятся ко мне непосредственно.

33. В обществе других стремлюсь руководить ходом событий.

34. Мне нравится, когда другие подключают меня к своей деятельности.

35. Мне нравится, когда другие ведут себя со мной холодно и сдержанно.

36. Стремлюсь, чтобы другие поступали так, как я хочу.

37. Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их дебатах (дискуссиях).

38. Я люблю, когда другие относятся ко мне по-приятельски.
39. Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их деятельности.
40. Мне нравится, когда окружающие относятся ко мне сдержанно.
41. В обществе стремлюсь играть главенствующую роль.
42. Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в чем-нибудь
43. Мне нравится, когда другие относятся ко мне непосредственно.
44. Стремлюсь, чтобы другие делали так, как я хочу.
45. Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их деятельности.
46. Мне нравится, когда окружающие относятся ко мне холодно и сдержанно.
47. Стремлюсь сильно влиять на деятельность других.
48. Мне нравится, когда другие подключают меня к своей деятельности.
49. Мне нравится, когда люди относятся ко мне непосредственно и сердечно.
50. В обществе других стремлюсь руководить ходом событий.
51. Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в своей деятельности.
52. Мне нравится, когда ко мне относятся сдержанно.
53. Стараюсь, чтобы остальные делали то, что я хочу.
54. В обществе руковожу ходом событий.

Бланк к « Опроснику межличностных отношений» Шутца

Ф.И.О. _____ Пол _____

Возраст _____

Варианты ответов:

1 – обычно,

2 – часто,

3 – иногда,

4 – случайно,

5 – редко,

6 – никогда.

№	1	2	3	4	5	6	№	1	2	3	4	5	6
1							28						
2							29						
3							30						
4							31						
5							32						
6							33						
7							34						
8							35						
9							36						
10							37						
11							38						
12							39						
13							40						
14							41						
15							42						
16							43						
17							44						
18							45						
19							46						
20							47						
21							48						
22							49						
23							50						
24							51						
25							52						
26							53						
27							54						

Тест

Умение слушать⁷

Инструкция:

Ответьте на предложенные вопросы, дав оценку в баллах. Всегда 7 – 8 баллов; часто 5 – 6 баллов; иногда 3 – 4 балла; никогда 1 – 2 балла.

1. Внимательно ли слушаете собеседника, даёте возможность ему высказаться?	1 2 3 4 5 6 7
2. Стараетесь ли запомнить услышанное?	1 2 3 4 5 6 7
3. Обращаете ли внимание на смысл и подтекст высказываний собеседником?	1 2 3 4 5 6 7
4. Выделяете ли для запоминания главное в рассказе собеседника?	1 2 3 4 5 6 7
5. Обращаете ли внимание на обоснованность фактов?	1 2 3 4 5 6 7
6. Можете ли подавить свое желание уклониться от неприятных вопросов собеседника?	1 2 3 4 5 6 7
7. Способны ли воздержаться от раздражения, когда слышите от собеседника противоположную точку зрения?	1 2 3 4 5 6 7
8. Охотно ли беседуют с вами?	1 2 3 4 5 6 7
9. Беседуя с посетителями, стараетесь ли удерживать внимание на словах собеседника?	1 2 3 4 5 6 7
10. Заостряете ли внимание собеседника на выводах из его сообщения в заключении беседы?	1 2 3 4 5 6 7

2 РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Правила эффективного слушания.

В деловой беседе старайтесь применять следующие правила эффективного слушания:

1. Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.

⁷ <http://test.tut.by/tests.php>

2. Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.

3. Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.

4. Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.

5. Избегайте говорить собеседнику “Я Вас понимаю”, поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).

6. Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, вслушивайтесь в смысл сказанного, постарайтесь не подпасть под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.

7. Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию.

8. Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание. Если цель – выслушать мнение собеседника, то преимущественно нерефлексивное.

Первое впечатление

Первое впечатление о человеке строится в первые 15 секунд. Чтобы благополучно пройти через «минное поле» первых 15 секунд, необходимо использовать Правило трех «плюсов».

Существует, конечно, множество возможных «плюсов», но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости.

На первый взгляд, комплимент – самое простое в общении. Но сделать его мастерски – высшее искусство. Комплименты бывают трех типов:

1. Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, родителю – ребенка и т.д.

2. Комплимент «минус-ПЛЮС». Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала – ужас от мысли о смерти, а потом – неопишуемая радость: «Жив!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если «минус» окажется сильнее "плюса" последствия могут быть для нас плачевными.

3. Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для делающего комплимент. Но рамки его применения ограничены:

А) Чтобы не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками.

В) Партнер должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем.

Самое трудное в комплименте – это достойно на него ответить. Это невозможно сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент.

И, наконец, главное: комплимент ценен только тогда, когда он сделан искренне. Неискренний комплимент – это уже изощренная издевка.

Универсальное средство – улыбка!

Улыбка – выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический «плюс», ответ на который – расположение собеседника к нам.

Что же делать, если не получается найти в собеседнике что-то хорошее, что нам нравится, чтобы можно было ему искренне улыбнуться?

Тогда на первых порах нам может помочь прием, который предлагает Д.Карнеги: «Перед тем, как войти к нему в кабинет, на мгновение остановитесь и подумайте о тех многих вещах, за которые вы должны быть благодарны судьбе, и на лице в вас появится широкая, неподдельная улыбка; и когда вы войдете в комнату, лицо еще будет сохранять следы этой улыбки».

Имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека.

«Внушайте собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне».

Потребность чувствовать свою значимость – одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Например, «Я хотел бы с Вами посоветоваться!». Люди читают их так: «Со мной хотят посоветоваться. Я нужен! Я значителен! Что ж, почему бы не помочь этому человеку? Конечно, эта фраза – общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова. Главное – искренне попросить у человека той или иной помощи.

Я ХОТЕЛ БЫ С ВАМИ ПОСОВЕТОВАТЬСЯ – формула успеха.

Мнение, сложившееся вначале, очень часто надолго определяет отношение к человеку или событию, первая информация оказывается сильнее последующей.

Это «ЭФФЕКТ ПЕРВИЧНОСТИ»

Поэтому очень важно при встрече с новым человеком сразу произвести благоприятное впечатление.

Это «ЭФФЕКТ НОВИЗНЫ»

Не стоит слишком активно предлагать что-то людям или отстаивать свое мнение в споре: чем больше усилий – тем больше обратный результат, Это так знакомо: некоторые политики всеми доступными способами доказывают, что их курс самый лучший, а народ голосует за их противника.

Это «ЭФФЕКТ БУМЕРАНГА»

Людям свойственно подсознательно оказывать противодействие сильному давлению извне, в чем бы оно ни выразилось, так как воспринимается оно как покушение на их право свободного выбора.

Как просить, чтобы не отказали, и как критиковать, чтобы не обижали.

Изучая эту проблему, американские психологи пришли к выводу: причина в том, что мы сразу начинаем с требования к собеседнику «Сделай то-то!», - не дав понять, чем вызвана наша просьба, зачем нам это необходимо, какое это имеет для нас значение. А любое требование, когда человек не понимает его целесообразности и оправданности, вызывает у людей защитное противодействие. И ни тон, ни слова вежливости, оказывается, не имеют решающего значения. Необходимо показать собеседнику весь «путь зарождения» нашей просьбы!

ИСКУССТВО СЛУШАТЬ, ЗАДАВАЯ ВОПРОС

Выяснение – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, "на корню"

КАК ДОБИТЬСЯ ТОЧНОГО ПОНИМАНИЯ СОБЕСЕДНИКА

Перефразировать – значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно.

ИСКУССТВО ПОДВОДИТЬ ИТОГИ

Резюмирование – это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза – это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея.

КАК СЛУШАТЬ, ЧТОБЫ СЛЫШАТЬ ЧУВСТВА

ТО ТАКОЕ ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ И КОГДА ОНО ПОЛЕЗНО

Отражение чувств – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания, не обращая внимания на содержание речи, существо которой подчас не имеет особого значения и для нас самих.

ЭМПАТИЯ – ЭТО СОПЕРЕЖИВАНИЕ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Видимо, точным переводом слова будет «вчувствование» – способность чувствовать то же, что и собеседник, понимать его не «умом», а «сердцем».

Большую помощь в обучении эмпатическому пониманию может оказать умение «читать мимику, жесты, позы, взгляды, рукопожатия, походку собеседника».

КАК ЧИТАТЬ МЫСЛИ ДРУГИХ ПО ИХ ЖЕСТАМ

В общении важно видеть в человеке больше, чем он говорит себе. Читать человека, как книгу, значит понимать язык жестов, который дает более полную информацию о мыслях, чувствах и свойствах человека, чем его слова. Человек, как правило, не контролирует свои жесты, выражение лица, тон голоса. Его внимание сосредоточено на том, что и как лучше сказать, чтобы быть правильно понятым и добиться своих

целей. Поэтому слова иногда больше скрывают истинные чувства и мысли, чем раскрывают их. Чтобы хорошо разбираться в людях, надо не только слушать, но и внимательно наблюдать за поведением людей, понимать их язык жестов. Вот некоторые приемы.

ОТЗЕРКАЛИВАНИЕ

Отзеркаливание является средством, с помощью которого один человек сообщает другому, что он согласен с его мнением и взглядами. С помощью этого средства один невербально говорит другому: «Как видите, я думаю так же, как вы, поэтому я копирую вашу позу и ваши жесты.»

Отзеркаливание имеет огромное значение, поскольку, это один из способов показать собеседнику, что вы с ним согласны, и он вам нравится. Сделать это можно простым копированием жестов. Точно также по отзеркаливанию мы можем определить, что мы нравимся собеседнику, и он с нами согласен.

Этот маневр является высоко эффективным средством разоруживания людей высокомерного типа, которые пытаются всегда главенствовать, брать над вами верх.

3 ИТОГОВАЯ АНКЕТА УЧАСТНИКА ТРЕНИНГА

Варианты ответов	Полностью удалось	В об- щем удалось	Частич- но уда- лось	Почти не уда- лось	Совер- шенно не удалось
Понимание собственного поведения как участника					
Лучшее понимание других людей					
Выработка умений анализа конфликтных ситуаций (причин и мотивов конфликта и т.д.)					
Развитие навыков прогнозирования и преодоления конфликтов					
Развитие навыков выделения психологических типов личности социальных работников, склонных к неустойчивости и конфликтному поведению					
Овладение психологическими моделями ведения индивидуальной работы с выявленными психологическими типами социальных работников					
Умение измерять и анализировать психологический климат в коллективе					
Более высокий самоконтроль и умение воздействовать на свои отношения с другими людьми					
Умение вести беседу, излагать и аргументировать свою точку зрения					
Умение убеждать, излагать свои мысли доказательно и четко					
Приобретение знаний и умений в сфере общения					

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
ПРОГРАММА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ С ГРАЖДАНАМИ	7
СОДЕРЖАНИЕ ЗАНЯТИЙ	
1-й день. Погружение в психологический тренинг	7
День 2. Преобразование профессиональной коммуникативной компе- тентности (ПКК)	26
3 День. Слияние с потенциалом собственной ПКК	32
Рекомендуемая литература	39
ПРИЛОЖЕНИЯ	41

Александр Григорьевич Закаблук,
доц. каф. педагогики и психологии, канд. психол. наук.

Обучение общению социальных работников. Учебное пособие

Изд-во АмГУ. Подписано к печати

Формат 60x84/16. Усл. печ. л.

Тираж 100. Заказ

Отпечатано в ПК