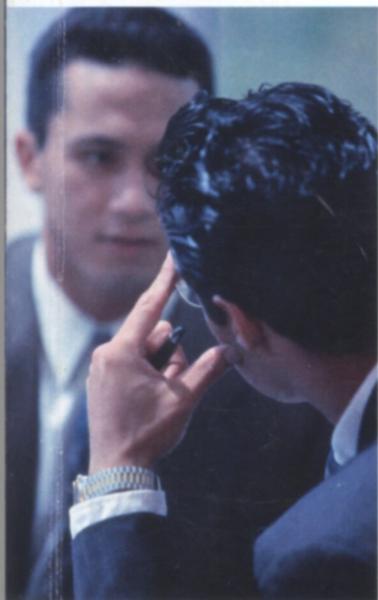


Н.Н. Еговцева

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Учебное пособие



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Н.Н. Еговцева

**ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

Учебное пособие

Курган 2007

УДК
Е 30 Рецензенты

Кафедра риторики и культуры речи Московского государственного педагогического университета (д-р пед. наук, профессор Н.Г. Грудцына); директор Института социального образования УрГГТУ, канд. пед. наук, профессор И.А. Ларионова; докторант Московского педагогического государственного университета, канд. фил. наук, доцент Л.В. Ксенофонтова.

Печатается по решению методического совета Курганского государственного университета.

Научные редакторы: д-р пед. наук, профессор Н.Г. Грудцына
канд. филос. наук, доцент В.И. Корниенко

Е 30 Еговцева Н.Н. Основы профессионального общения
специалиста социальной сферы: Учебное пособие.
-Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2007. - 289 с.

В учебном пособии освещается специфика общения специалиста социальной сферы. Представлен анализ коммуникативных техник, способствующих успешности процесса общения. В пособие включены методики для анализа проблем в области общения; игры и задания, направленные на овладение основами профессионального общения.

Пособие будет интересно специалистам, для которых коммуникация является основным рабочим инструментом: специалистам по социальной работе, менеджерам, социальным работникам, социальным педагогам и многим другим, для кого профессионально значимо общение.

ISBN 978-5-86328-780-5

О Курганский
государственный
университет, 2007

О Н.Н. Еговцева, 2007

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
ГЛАВА ПЕРВАЯ. МЕСТО И РОЛЬ ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	7
1. Специфика профессиональной деятельности специалиста по социальной работе	7
2. Общее понятие категории общения. Структура общения.....	10
3. Специфика общения в социальной работе	16
ГЛАВА ВТОРАЯ. КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ВАЖНЕЙШИЙ КОМПОНЕНТ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ 2	
1. Понятие «коммуникативная деятельность». Основные категории коммуникативной деятельности	22
2. Специфика коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе	27
3. Речевое поведение специалиста по социальной работе	31
4. Вербальное и невербальное общение специалиста по социальной работе.....	35
5. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе	44
6. Особенности этикетной профессиональной речи	55
ГЛАВА ТРЕТЬЯ. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	60
1. Говорение, письмо, слушание, чтение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе	60
2. Методические аспекты профессионального общения.....	72
4. Особенности делового общения специалиста по социальной работе	86
ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ. ТРУДНОСТИ И БАРЬЕРЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	95
1. Понятие конфликтного и бесконфликтного общения	95
2. Специфика общения с разными типами клиентов	109
Заключение	122
Список литературы	123
Приложения	
Приложение 1. Программа курса « Основы профессионального общения специалиста по социальной работе»	129
Приложение 2. Рекомендации по самосовершенствованию профессионального общения.....	138
Приложение 3. Алгоритм подготовки делового письма	138
Приложение 4. Диагностика профессионального общения.....	139
Приложение 5. Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу	198
Приложение 6. Интерпретация жестикюляции в деловом разговоре (по А.П.Панфиловой).....	200
Приложение 7. Коммуникативно-речевые игры и упражнения	201

Друзья мои, внушайте людям веру И
чаще говорите «Добрый день».
И следуйте хорошему примеру - Продляйте
добрым словом жизнь людей!

В.Боков

Введение

В современном обществе коммуникативная деятельность является доминантой высшего профессионального образования. В настоящее время перед учеными-практиками стоят новые задачи, основной из которых является формирование коммуникативной компетентности будущего специалиста.

Как показывает мировой и отечественный опыт, конкурентоспособность современного специалиста зависит не только от уровня владения им своей будущей специальностью, но и во многом определяется его умением общаться.

Специфические черты деятельности специалистов социальной сферы предполагают наличие у них профессионально значимых коммуникативных умений и навыков осуществлять социальное взаимодействие, которые обеспечивают результативность и эффективность решения стоящих перед ним профессиональных задач устанавливать адекватные межличностные и конвенциональные отношения в различных ситуациях. Коммуникативная компетентность является не только критерием образованности человека, но и средством формирования внутреннего мира личности, отражения ценностных установок. В содержание профессиональной подготовки специалистов по социальной работе необходимо ввести дополнительный компонент, связанный с опытом организации речевой деятельности будущего специалиста.

Пособие составлено на основе апробированной авторской программы курса «Основы профессионального общения». Основной целью курса является подготовка профессионального коммуникатора, т.е. человека, в чьи профессиональные обязанности входит умение планировать, организовывать общение в разной форме, на различных уровнях и с разными целями. Разработка пособия исходила из нужд практики на современном этапе реализации личностно ориентированной парадигмы высшего профессионального образования.

Теоретический анализ, эмпирические исследования изучаемой проблемы специфики общения специалиста социальной сферы, позволили сформулировать задачи учебного курса: сформировать теоретические представления об общении как психолого-педагогическом явлении; познакомить с особенностями профессионального общения специалиста по социальной работе; овладеть основными коммуникативными техниками; повысить речевую культуру; сформировать готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению, стремление найти свой стиль, выработать систему речевого самосовершенствования; сформировать профессиональные коммуникативные умения и навыки. Знания основ профессионального общения помогут специалистам выявить свои затруднения, причины неудач в общении, помогут их преодолеть и найти способы совершенствования своего речевого мастерства.

В учебном пособии рассмотрена специфика общения специалиста социальной сферы на примере профессионального общения специалиста по социальной работе, предложены коммуникативные техники, способствующие эффективному профессиональному общению.

Теоретический материал, представленный в пособии, подкрепляется различными

ми заданиями, вопросами для обсуждения и находит продолжение в приложении. В приложении представлен комплекс диагностик, позволяющих оценить коммуникативную компетентность, тестирование знаний по курсу. В приложении представлены коммуникативные игры, научно-методическая позиция автора пособия в том, что коммуникативные игры являются дидактической единицей обучения и вместе с тем являются средством профессиональной ориентации, способствующей формированию и развитию профессиональных коммуникативных умений. Игра помогает «примерять» разнообразные речевые и социальные роли, учит ориентироваться в коммуникативной ситуации и успешно реализовывать в ней свои намерения.

Автор надеется, что книга поможет всем желающим научиться основам эффективного общения.

Желаю профессионального успеха!

ГЛАВА ПЕРВАЯ. МЕСТО И РОЛЬ ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1. Специфика профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Период девяностых начало двухтысячных характеризуется значительными изменениями в различных сферах жизни российского общества; эти перемены коснулись каждого отдельного человека. Большая часть россиян оценивает произошедшие сдвиги как негативные. Утрата прежних идеалов, многих духовных ценностей, потеря бывшего социального статуса, шаткое материальное положение стали признаками последнего периода новейшей истории России для значительной части наших сограждан.

Диалектика общественного развития российского общества рано или поздно должна была вызвать к жизни появление новой специальности, назначение которой - оказание компетентной социальной помощи населению, гуманизация социокультурной среды обитания, повышение эффективности процесса социализации, воспитания и развития детей, подростков и юношей. Сегодня в сознание людей входит новое понятие - социальная анимация, т. е. оживление социальных отношений и связей в обществе.

Рост числа социально незащищенных групп населения вызвал появление нового феномена в нашем обществе - социальной работы.

Исследованиями по социальной работе занимаются следующие ученые: В.Г.Бочарова, Л.Г.Гуслякова, С.И.Григорьев, Л.Д.Демина, И.Г.Зайнышев, И.А.Зимняя, А.И.Ляшенко, Никольская, П.Д.Павленок, А.М.Панов, В.Г.Попов, Л.В.Топчий, Е.И.Холостова, Т.В.Яркина и др. Известны исследования по социальной работе зарубежных авторов: Г.Берхнер, Ю.Гриз, МДоуэл, И.М.Лернер, Д.Ринглер, Н.Розелли, С.Шадлоу, Т.Л.Юнносон и др.

«Социальная работа» - понятие, трактуемое далеко не однозначно. Просматривается широкая палитра вариантов, подходов в определении сущности, функций, содержания и методов социальной работы.

Большинство исследователей теории и методики социальной работы определяют ее как деятельность, целью которой является оптимизация субъективной роли людей во всех сферах жизни общества.

Социальная работа понимается также и в более узком смысле, как профессиональная деятельность, которая помогает людям, организациям определять личные, социальные и ситуативные трудности, влияющие на них, а также преодолевать эти трудности посредством поддержки, защиты, коррекции и реабилитации.

Социальная работа стала личностной службой помощи людям, поставила в центр внимания проблему человека. Именно клиент (человек или конкретная группа людей, находящиеся в трудной жизненной ситуации) являются объектами профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. *Специалист по социальной работе* в самом общем виде выступает посредником между клиентом и социумом, содействуя, с одной стороны, эффективной адаптации человека в социуме, с

другой стороны - приближению социальной среды к человеку, его нуждам.

Институционализация социальной работы как профессии произошла с момента ввода ее в Тарифно-квалификационный справочник профессии Министерства труда с 1992 года. В современной профессиональной социальной работе существуют два основных вида квалификации: социальный работник и специалист по социальной работе. Выполнение обязанностей социального работника не требует длительной профессиональной подготовки, в то же время для специалиста по социальной работе необходимо высшее профессиональное образование. Становление в России профессии «специалист по социальной работе», ее возрастающий общественный статус, быстро растущая потребность в соответствующих службах социальной защиты людей выдвинули подготовку профессиональных специалистов по социальной работе на одно из приоритетных мест в системе гуманитарного образования.

Содержание социальной работы определяется ее функциями. В самом общем плане *функциями социальной работы* являются следующие: коммуникативная, консультативная, когнитивная, информационная, диагностическая, коррекционная, организаторская и др.

Исследователи Л.Г.Гусякова, Е.И.Холостова отмечают, что с функциональной точки зрения социальная работа рассматривается как взаимодействие субъекта и объекта социальной работы, где объект подвергается целенаправленному воздействию, а субъект осуществляет такое воздействие. *Субъект социальной работы* — это специалист, социальная служба определенной направленности, учреждение, ведомство социальной защиты населения. *Объект социальной работы* - конкретный человек, семья, социальная группа или общность. «Субъект-объектные» отношения, имеющие место в социальной работе, всегда носят «субъект-субъектный» характер. Это вид профессиональной работы, который осуществляет процесс производства и воспроизводства, как конкретно-исторического субъекта жизнедеятельности, представителя определенной социальной общности в рамках целостной структуры общества.

Исследователи Ш. Рамон, Т. Шанина выделяют следующие *цели социальной работы*:

- увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы
- создание условий, в которых клиенты могут в максимальной мере проявить свои возможности и получить всё, что им положено по закону;
- адаптация или реадaptация людей в обществе;
- создание условий, при которых человек, несмотря на физическое увечье, душевный срыв или физический кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение к себе со стороны окружающих;
- достижение такого результата, когда необходимость помощи социального работника у клиента отпадает.

Таким образом, во всех случаях будет происходить конкретизация целей социальной работы, включающих социальную помощь.

Специалист по социальной работе должен знать основные закономерности развития личности в различных условиях, на всех возрастных этапах, специфику формирования отношений в социуме; экологическую, демографическую, социально-педагогическую характеристику различных сфер микросреды; формы и методы

социальной работы с семьей, различными группами и категориями населения; функции, права и обязанности современных государственных и общественных институтов по отношению к семье и личности; концепцию и программу современной социальной политики; основы трудового законодательства, семейного права; методику и технологию диагностики личности и ее микросреды; иметь навыки анализа и программирования социальной работы, проведения социально-педагогических исследований, уметь действовать в соответствии с кодексом этики специалиста по социальной работе.

Представляя собой личностную службу помощи людям, социальная работа нацелена на решение всей совокупности проблем в контексте «личность и окружающая среда». Специалист по социальной работе выступает в своей деятельности посредником между клиентом и социумом.

Специалисты по социальной работе заняты разными видами деятельности при исполнении своих профессиональных функций, их деятельность характеризуется тремя основными подходами при решении профессиональных задач:

- *воспитательный подход* выступает в роли учителя, консультанта, эксперта. Специалист по социальной работе дает советы, обучает умению, моделированию и демонстрации правильного поведения, устанавливает обратную связь, применяет ролевые игры как метод обучения;

- *фасилитативный подход* осуществляет роль помощника, сторонника или посредника в преодолении апатии или дезорганизации личности, когда ей это сделать самой трудно. Деятельность специалиста при таком подходе нацелена на интерпретацию поведения, обсуждение альтернативных направлений деятельности и действий, объяснение ситуаций, подбадривания и нацеливания на мобилизацию внутренних ресурсов;

- *адвокативный подход* применяется тогда, когда специалист по социальной работе выполняет ролевые функции адвоката от имени конкретного клиента или группы клиентов, а также помощника тех людей, которые выступают в роли адвоката от своего собственного имени, такого рода деятельность включает в себя помощь отдельным людям в выдвигании усиленной аргументации, подборе документально обоснованных обвинений (130).

В свете новой образовательной парадигмы образование рассматривается как средство безопасного и комфортного существования личности в современном мире, как способ саморазвития личности. На современном этапе развития российского общества, в условиях перехода страны к новым экономическим отношениям происходит смена приоритетов в образовании, становится необходимым усиление его культурообразующей роли, появляется новый идеал человека образованного, «человека культуры», обладающего умственной, этической, эстетической, духовной культурностью. Как следствие данного процесса повышаются требования, предъявляемые к образовательной и профессиональной подготовке специалистов. Все сферы жизнедеятельности общества нуждаются в компетентных работниках; при этом требования к современному специалисту не ограничиваются формальными факторами

- его образованием и квалификацией. Приоритетными становятся социально ценные личностные качества. Решающее значение приобретает воспитание инициативной, творчески мыслящей, коммуникативно компетентной личности. Современные исследователи отмечают: «Формирование коммуникативной компетентности будущего врача, учителя, менеджера, адвоката, социального работника является одной из важнейших задач высшей школы в настоящее время» (94, с. 10). Коммуникативная

компетентность специалиста, которая воспитывается в процессе коммуникативной подготовки, представляет собой способность личности к полноценному диалогу с другими людьми, к творческому сотрудничеству с ними. *Коммуникативная компетентность* рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия. В процессе коммуникативной подготовки следует учитывать особенности профессиональной деятельности в социальной сфере, где типичным являются лишь алгоритм общения специалистов с клиентами (установление контакта с клиентом; выявление потребностей клиента; предоставление социальных услуг; оценка эффективности предоставляемой помощи), однако ***эффективность профессионального общения обеспечивается индивидуальным подходом, учетом особенностей клиента, особенностей их потребностей, достижением взаимопонимания между участниками процесса общения, достижением целей общения с оптимальным расходом ресурсов.*** Все это требует знаний специфики коммуникативной деятельности специалиста социальной сферы, наличие профессионально значимых умений и навыков организации процесса общения.

2. Общее понятие категории общения. Структура общения

Проблема общения заняла одно из центральных мест в исследованиях ученых в 70-80-е годы, когда стала очевидной непредсказуемость авторитарного стиля обучения. Для анализа категории общения принципиальное значение имеют исследования Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, А.А. Бодалева, М.С. Кагана, В.А. Кан-Калика, Б.Ф. Ломова, Л.А. Петровской, Б.Д. Парыгина.

Для социально-психологических исследований общения характерен глубокий интерес к закономерностям взаимодействий индивида с группой, где происходит становление духовного мира личности, и проявляются индивидуально-психологические особенности деятельности. Социальные психологи склоняются к выделению в целостном процессе общения нескольких взаимосвязанных аспектов. Общение рассматривается как *обмен информацией* (коммуникативная сторона общения), как *восприятие людьми друг друга* (перцептивная сторона общения), как *отношения, складывающиеся между людьми в процессе совместной деятельности*. В каждом из этих аспектов, в свою очередь, есть различные уровни: от *смыслового* (мотивационно-целевого) до *«технического»* (операционного). Психологический аспект общения предполагает изучение его как межличностного взаимодействия, общения на уровне индивидуального бытия человека, его сознания и психики.

Общение - объективный процесс взаимодействия людей, которых могут связывать самые различные субъективные отношения. Общение вынуждается совместной жизнедеятельностью. Оно реализуется и в случае положительного отношения его участников друг к другу, и в случае отрицательного, и в случае их полного безразличия друг к другу. Характер отношений влияет на процесс общения, но оно осуществляется даже тогда, когда отношения весьма обострены. Таким образом, можно заключить, что понятие «отношения» отражает внутреннюю, сущностную сторону субъект-субъектных отношений, а понятие «общение» - их внешнюю сторону (3, с. 102).

Общение, по словам исследователей, является одним из основных видов деятельности людей, выявляет основные их характеристики, оказывает влияние на весь

ход формирования, на отношении друг к другу, к самим себе.

Таким образом, можно заключить, что социально-психологические теории рассматривают *общение* как сложный и многогранный процесс, который может выступать одновременно как взаимодействие индивидов, и как обмен информацией, и как отношение людей друг к другу, и как взаимное влияние друг на друга.

Социологический подход к проблеме общения позволяет рассматривать формы общения как опосредованные условиями и организацией труда, формами трудового взаимодействия, распределением функциональных обязанностей, власти, ответственности и подчинения, стилем и методами управления и руководства.

Анализ предыстории и истории проблемы общения в педагогике подробно сделан в работе А.В. Мудрика. Анализируя общение как педагогическую категорию, А.В. Мудрик выделяет основные этапы педагогического воздействия на общение воспитанников: через систему подготовки к общению; через организацию общения школьников; через корректировку общения.

Для современных психолого-педагогических исследований характерен функционально-деятельностный подход к общению, где существенным является вопрос о соотношении категорий «*деятельность*» и «*общение*».

В философии, социальной психологии и педагогике сложилось несколько подходов к феномену общения. Методологическая общность этих подходов проявляется в том, что все они разделяют принципиальную позицию о единстве общения и деятельности. Однако характер этого единства понимается по-разному, а содержание постулата о единстве общения и деятельности раскрывается неоднозначно. С одной стороны, общение рассматривают как сторону деятельности. С другой стороны, деятельность и общение принимаются как две стороны бытия человека, его образа жизни. Иногда общение рассматривается и как самостоятельный вид деятельности со своими специфичными мотивами, действиями, операциями.

С точки зрения А.А. Леонтьева, общение следует рассматривать как определенную сторону деятельности, так как оно присутствует в любой деятельности в качестве ее элемента. Собственно деятельность можно рассматривать как необходимое условие общения.

Ряд исследователей понимают общение как особый вид деятельности - как коммуникативную деятельность или деятельность общения, которая играет самостоятельную роль в жизни человека на определенных этапах его развития.

Системный анализ деятельности, предпринятый М.С. Каганом, позволил ему выделить четыре необходимых и достаточных, по его мнению, вида деятельности: *преобразовательную, познавательную, ценностно-ориентационную и коммуникативную*, автор указывает, что «общение может быть и аспектом, и типом, и видом деятельности в зависимости от характера деятельности и от угла зрения на нее теоретика. Постоянной же остается сама деятельностная природа человеческого общения, проявляющаяся в направленности действий на другого субъекта» (52, с.43).

В.П. Наумов различает следующие виды деятельности: *познавательная, предметно-практическая, общение, игра, художественная, общественная, и соответственно рассматривает общение как вид деятельности, пронизывающий все вышеперечисленные виды деятельности* (87).

Иной подход к феномену общения и соотношению его с деятельностью развивает Л.П. Буева, А.Б.Добрович, В.А.Кольцова. В целом принцип органического единства общения с деятельностью, разработанный в советской социальной психологии, позволяет утверждать, что посредством общения организуется и обогащается дея

тельность, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

В философии имеется подход к феномену общения, который развивает один из первых советских исследователей проблемы общения - В.М. Соковнин. Этот подход характеризуется рассмотрением общения как сложного явления, определение которого не сводится к какой-либо одной дефиниции. В.М. Соковнин анализирует человеческое общение как коммуникацию, как отношение, как взаимопонимание и взаимовлияние (118).

В научных исследованиях существуют несколько теоретических концепций, определяющих соотношение понятий «общение» и «коммуникация». В исследовании под редакцией Н.А.Ипполитовой представлен глубокий анализ данных категорий. Авторы указывают на тот факт, что в лингвистических работах чаще используется слово «коммуникация», а в исследованиях по психологии - «общение». «Под «коммуникацией» понимается передача речевой информации от отправителя к получателю и прием этой информации получателем от отправителя. Под «общением» - речевое взаимодействие между людьми» (108, с.32). «Если коммуникация предназначена для передачи и приема информации, то есть для ее сохранения, то общение выполняет в культуре и другую функцию - функцию не только хранения, но и развития информации в процессе диалога. Кроме того, коммуникация ограничивается информационным обменом как продуктом предшествующей мыслительно-речевой деятельности, а общение предполагает процесс выработки совместной информации. Этот процесс взаимодействия характеризуется двусторонностью относительно участников этого общения. В то же время ему свойственна содержательная двуслойность, поскольку помимо логической информации, то есть предмета речи, в общении всегда присутствует эмоционально-оценочная информация об отношении к этому предмету речи и об отношении к партнерам по общению» (108, с.35).

Единицей общения является *текст*. Исследователь И.Р.Гальперин определяет текст как «произведение речетворческого процесса, обладающее завершенностью, объективно в виде письменного документа, литературно обработанное в соответствии с типом этого документа, произведение, состоящее из названия и ряда особых единиц, объединенных разными типами лексической, грамматической, логической связи, имеющее определенную целенаправленность и прагматическую установку». Исследователи выделяют следующие признаки текста: тематическое единство, композиционное единство, цельность, связность, завершенность (23).

Определяя сущностную характеристику общения, исследователи чаще всего выделяют следующие **уровни общения**:

макроуровень выражается в том, что человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями или обычаями;

мезауровень предполагает общение в пределах содержательной темы, оно может быть единичным или носить многоразовый характер;

макроуровень несет элемент содержания и выражается в определенных показателях, которые характерны и для других уровней: вопрос - ответ, рукопожатие, мимика и т. д.

Исследователь А.Б.Добрович выделяет следующие уровни общения: *конвенциональный* характеризуется проявлением интереса к личности партнера, открытостью, готовностью встать на его место;

примитивный - в данном случае для человека, вступающего в контакт на этом уровне, другой партнер представляется как предмет, нужный или ненужный в общении, если нужный, то хороши все средства для овладения им, если мешающий, то его можно оттолкнуть;

манипулятивный - субъект, выбирающий данный уровень, выступает в роли игрока, которому непременно надо выиграть, манипулятор в любой ситуации общения ставит себя выше других;

стандартизированный - общение происходит на основе некоторых стандартов и представляет собой развертывание так называемого «ролевого веера», интерес к партнеру по общению проявляется как к носителю определенной социальной роли;

игровой - данный уровень характеризуется тонкостью содержания и богатством оттенков, определенная игра с партнером выражается в отражении друг дру-

духовный - это высший уровень человеческого общения, партнер воспринимается как носитель духовного начала, духовность реализуется за счет взаимопроникновения личностей, совместного поиска, стремления к единодушию.

Определяя **функциональную характеристику** категории общения, следует отметить, что в науке существует множество классификаций. Рассмотрим классификации, являющиеся методологией данного исследования. Исследователи подразделяют функции общения на следующие:

коммуникативную, обслуживающую связь человека с миром; *когнитивную*, проявляющуюся в осмыслении воспринятых значений посредством представления, мышления, воображения;

эмотивную, проявляющуюся в эмоциональных связях с действительностью; *конативную*, связанную с индивидуальными действиями и стремлениями человека к тем или иным объектам как выражению его побудительных сил;

креативную, связанную с творческим преобразованием действительности на социальном уровне.

По критерию цели общения выделяют следующие функции общения: *контактная* - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи;

информационная - выражается в обмене информацией, мнениями, решениями и т. п.;

побудительная - стимулирование активности партнера для выполнения определенных действий;

координационная - взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной работы;

понимания - восприятие смысла сообщения, намерений, установок партнера по общению;

эмотивная - обмен эмоциональными состояниями, возбуждении в партнере нужных переживаний;

установления отношений — осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых межличностных сообществ;

оказания влияния - изменение состояния, поведения, установок, потребностей, действий партнера по общению.

А.А.Леонтьев выделяет следующие функции общения: социализацию личности, организацию совместной деятельности, развитие межличностных отношений.

С точки зрения рассмотрения общения в аспекте культуры следует рассмотреть классификацию исследователя А.А.Брудного. Автор выделяет следующие функции общения:

инструментальная - необходимая в совместной деятельности для процесса управления или передачи информации;

синдикативная - предназначенная для сплочения малых и больших социальных групп;

трансляционная - необходимая в процессе обучения для передачи знаний, умений, навыков, оценочных критериев;

самовыражения - ориентированная на поиск и достижение взаимного понимания в процессе общения.

Функции общения взаимосвязаны с **целями общения**. Исследователь М.С. Каган выделяет следующие цели общения: *цель общения* находится вне непосредственного взаимодействия субъектов; *цель общения* заключается непосредственно в самом взаимодействии; *цель общения* состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения; *цель общения* заключается в приобщении инициатора общения к ценностям другого партнера.

Исследователь Ю.М. Орлов выделяет следующие **потребности в общении**: *в*

престиже - люди идут на контакт, надеясь на восхищение ими, положительную оценку;

в доминировании - стремление оказывать активное влияние на образ мыслей, вкусы, поведение, установки другого человека;

в аффилиации - проявляется в общении ради самого процесса общения, поддержании теплых отношений, устранения одиночества;

в безопасности - общение происходит ради снижения страха, тревоги. *в*

покровительстве - проявляется в необходимости кому-то помочь и испытывать при этом удовлетворение;

в познании - познавая других, мы познаем и себя; *в красоте* -

эстетические переживания реализуются в общении.

Функции, цели, потребности реализуются в различных видах общения. Исследователь А.А. Леонтьев выделяет следующие **виды общения**: *социально-ориентированное*, где лектор или докладчик выступает как представитель общества и решает со своей аудиторией конкретные социальные задачи; *групповое предметно-ориентированное* общение нацелено на решение конкретных социальных задач - организацию коллективного взаимодействия в процессе совместной деятельности. В центре такого общения - проблемы, стоящие перед коллективом, совместная деятельность его представителей. *Личностно — ориентированное*, представляющее взаимодействие одного человека с другим, далеко не однородно. Это может быть деловое общение партнеров, это может быть общение, в центре которого находятся личностные проблемы, выяснение отношений и др.

Многие исследователи выделяют деловое и личностное общение. *Деловое общение* направлено на организацию какой-либо совместной деятельности. *Личностное общение* направлено на решение, в первую очередь, личных проблем партнеров. В зависимости от продолжительности выделяют *кратковременное общение* - скоротечно по времени, состоит из небольшого количества коммуникативных актов, ограничено по содержанию и тематике вопросов, решаемых партнерами; *длительное общение* - растянуто во времени, включает в себя многочисленные коммуникативные акты, затрагивает множество различных вопросов.

Исследователь Н.И.Формановская выделяет следующие виды общения.

По цели - *фатическое* (нацелено на установление и поддержание речевого контакта с собеседником, на регулирование взаимоотношений, на удовлетворение потребности в общении, фатическое общение может сопровождать информационное); *информационное* (нацелено на передачу или прием информации, в ходе такого обще

ния сообщается или выслушивается что-то новое для данного адресата).

По знаковой системе, использованной при общении: *вербальное* (словесное, то есть обычно естественный национальный язык) - *невербальное* (несловесное).

По форме языка: *устное* — *письменное*.

По постоянной/переменной коммуникативной роли я-говорящего и ты-слушающего: *монологическое* — *диалогическое*.

По положению коммуникантов относительно друг друга в пространстве и времени: *контактное* — *дистантное*.

По наличию/отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»: *опосредованное* — *непосредственное*.

По количеству участников: *межличностное* — *публичное* - *массовое*.

По характеру взаимоотношений общающихся и обстановки общения: *частное* - *официальное*.

По отношению к соблюдению/несоблюдению строгих правил построения и использования готового текста: *свободное* — *стереотипное* и др.

Исследователь М.С.Каган во всем многообразии форм общения выделяет четыре основных вида: *общение с реальным партнером* (с подлинным субъектом), *общение с иллюзорным партнером* (человек приписывает человеческие свойства и способности тем, кто ими не обладает: вещам, животным и т.п.), *общение с воображаемым партнером* (партнер мнимый, живущий лишь в воображении), *общение воображаемых партнеров* (связь субъектов, которые являются воображаемыми участниками взаимодействия).

Исследователи отмечают, что общение порождает ряд социально-психологических механизмов:

заражение - бессознательный, спонтанный переход личности в определенное психическое состояние, он происходит вследствие психического воздействия на эту личность эмоционального заряда, чувств и страстей другой личности в условиях непосредственного контакта;

внушение - активное воздействие одного субъекта на другого, внушение осуществляется в основном вербально, но адресовано не логическому мышлению, а эмоциональному миру человека и рассчитано на его готовность получить соответствующую установку, главными условиями эффективности внушения считают: авторитетность источника информации, доверие к нему, отсутствие сопротивления внушающему воздействию;

убеждение - процесс и результат целенаправленного воздействия, оказываемого с целью трансформировать некоторые сообщения одного человека в систему воззрений другого, убеждение это также развертывание системы аргументов;

подражание - воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т. п. другого человека, подражание - это и процесс, и результат.

А.М.Баскаков рассматривает основные структурные компоненты общения: *предмет общения* - это другой человек, партнер по общению как субъект; *потребность в общении* - стремление человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самопознанию, к самооценке; *коммуникативные мотивы* — это то, ради чего предпринимается общение; *действия общения* - это единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный на него, как на свой объект. Две основные категории действий общения - инициативные акты и ответственные действия; *задачи общения* - это цель, на достижение

которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения. Мотивы и задачи общения могут не совпадать между собой; *средства общения* — это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения; *продукты общения* - это образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения: изменение психологической дистанции во взаимоотношениях, новый уровень развития взаимоотношений, избирательность в отношениях, образ самого себя, образ мира и т.д.

Таким образом, общение - это сложный и многогранный процесс. Этот процесс, как отметил Б.Д.Парыгин, может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг другу, и как процесс их взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга. Данное определение подчеркивает системность общения, его многофакторность и многофункциональность.

3. Специфика общения в социальной работе

Любая профессия требует специальных знаний, умений, навыков, обеспечивающих решение профессиональных задач. В таком случае под профессиональной культурой понимается степень овладения членами профессиональной группы приемами и способами определенной деятельности.

Анализ психолого-педагогических, социологических, философских исследований по проблеме общения показывает, что большинство исследователей рассматривают ее как социально-психологический феномен; при этом дается вполне исчерпывающая характеристика этого феномена. Однако крайне мало исследований посвящено общению в социальной сфере как сложному, многоплановому процессу установления и развития контактов между специалистами по социальной работе и клиентами, порождаемому социальными и психологическими особенностями клиента, строящемуся на отношениях доверия и партнерства и включающему в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания друг друга.

Т.А.Ладыженская отмечает, что существуют сферы жизнедеятельности с повышенной речевой ответственностью, где речевое действие становится важнейшим инструментом деятельности. В данном случае исследователь говорит о педагогическом общении, но приведенное утверждение является справедливым и применительно к общению в социальной работе. Деятельность специалиста по социальной работе носит коммуникативный характер.

Коммуникативная деятельность в целом, и в социальной работе в частности, выступает как один из видов жизнедеятельности человека, в котором представлена информационная сторона общения. Данный факт подтверждают исследования Института среднего профессионального образования РАО, где при составлении профессиограмм специалиста по социальной работе одно из первых мест занимает коммуникативность.

Таким образом, деятельность специалиста по социальной работе носит коммуникативный характер и во многом состоит из процесса общения. *Профессиональное общение* - это общение в процессе профессиональной деятельности, опосредованное ею. В профессиональной деятельности общение обеспечивает ее планирование,

осуществление и контроль. Общение в социальной сфере многопланово, однако, нам представляется возможным говорить о таких видах профессионального общения в социальной работе, как социально-ориентированное, тематико-ориентированное, личностно-ориентированное общение.

Каждый тип общения характеризуется своими чертами, специфической лексикой, имеет свои цели и задачи.

При *социально-ориентированном* общении общественные отношения выражены наиболее ярко. Такое общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие. В процессе *тематико-ориентированного* общения отношения обусловлены совместной деятельностью. Цель такого общения - решение конкретных проблем, стоящих перед коллективом и личностью. *Личностно-ориентированное* общение предполагает общение одного человека с другим. В социальной сфере оно носит деловой характер, т. е. направлено на совместную деятельность.

Коммуникативная сторона общения специалиста по социальной работе состоит в обмене информацией между коллегами, клиентами; *интерактивная* сторона заключается в организации взаимодействия между ними, например, когда необходимо согласовать действия, функции, повлиять на настроения, поведения клиента; *перцептивная* сторона общения включает процесс восприятия специалистом по социальной работе клиента и установление на этой основе взаимопонимания. Стороны общения связаны с функциями общения в социальной работе.

Диагностическая - в процессе коммуникации специалист по социальной работе определяет социальные проблемы; диагностика позволяет специалисту прогнозировать дальнейшее развитие процесса коммуникации, заранее предполагать, к какому результату могут привести его коммуникативные действия, подбирать соответствующие уровню коммуникантов средства информации и воздействия.

Информационная - в процессе коммуникации и через процесс коммуникации специалист по социальной работе получает информацию, которая определяет дальнейшие профессиональные действия специалиста.

Организационная - заключается в непосредственной организации процесса коммуникации специалистом по социальной работе с клиентом, их социальным окружением и коллегами.

Воздействующая - воздействие на сознание взаимодействующих сторон (специалиста и клиентов, их социального окружения) с целью изменения состояния, поведения, установок, потребностей, действий.

Фасилитативная - процесс общения специалиста по социальной работе с клиентом является основой многих методов решения проблем клиентов (беседа, исповедальная терапия, библиотерапия, консультирование и т. п.).

Самопрезентативная - специалисту по социальной работе важно в процессе коммуникации вызвать к себе стабильное расположение клиентов и коллег.

Побудительная - стимулирование социальной активности общества для решения социальных проблем.

Эмпатийная - функция взаимного сопереживания.

Управленческая - рассматривается как процесс, включающий многообразные формы и методы управления взаимодействием коллег и клиентов.

В процессе коммуникативной деятельности специалист комплексно реализует все указанные функции. Знание профессиональной специфики указанных функций помогает специалисту понять ориентировочную основу эффективного речевого поведения.

Общение в социальной сфере между профессионалами и людьми, обращающимися к ним за помощью, происходит в различных формах, которые зависят от уровня общения, его характера, цели. Наиболее типичные формы общения в социальной работе такие, как формально-ролевое и неформальное общение. *Формально-ролевое* общение предполагает различной продолжительности связи между людьми, которым присущи определенные роли. Участники такого общения выполняют определенные функции по отношению друг к другу. Отношения в процессе такого взаимодействия носят служебный характер.

Неформальное общение представляет собой всевозможные личностные контакты. Это неслужебные контакты, в центре внимания которых оказываются личностные отношения. Оно многогранно, тонко, а потому невозможно без внимания человека к человеку, без сочувствия и сопереживания, без определенной степени эмоциональной близости.

Общение в социальной работе может быть как *опосредованным* - при помощи правовых норм и законов по социальной защите населения, так и *непосредственным* - при контактах между специалистами по социальной работе и различными категориями клиентов.

Многоплановость, многоаспектность профессионального общения специалиста по социальной работе, охватывающего все грани социальной сферы, предполагает различные его проявления в разнообразных ситуациях социальной работы. Профессиональное общение специалиста по социальной работе можно представить как взаимодействие специалиста и клиента, специалиста и коллег с целью обмена информацией и оказания социальной помощи нуждающимся. Согласно экологической теории (А.Пинкус и А.Минахан) цели социальной работы: активизировать способности людей решать проблемы и выходить из затруднительных ситуаций; налаживать связи людей с системами, которые обеспечивают их ресурсами, услугами и возможностями; способствовать эффективному и гуманному функционированию этих систем; развивать социальную политику (47). Инструментом достижения указанных целей и является процесс общения.

Таким образом, общение в социальной сфере - феномен сложный, подчиняясь общим закономерностям педагогического общения (В.А.Кан-Калик, А.А.Леонтьев) оно имеет свои специфические характеристики и определенную структуру, соответствующую общей логике профессиональной деятельности.

Сравнительный анализ педагогического общения и общения в социальной работе, анализ структуры педагогического общения, представленный в работах А.А. Бодалева, Н.Н. Богомоловой, В.А. Кан-Калика, А.А.Леонтьева, А.В. Мудрика, В.П. Наумова и др., позволяет сделать вывод о том, что структура при общем сходстве отличается такими компонентами, как цель, содержание, отношения между коммуникаторами.

Целью профессионального общения специалиста по социальной работе является разрешение физических, материальных, социально-психологических, педагогических, правовых проблем клиента, тогда как педагогическое общение нацелено на решение учебных, образовательных, развивающих и воспитательных задач.

Содержанием общения в социальной работе является адаптация клиента к новым социально-экономическим условиям, что предполагает восстановление основных социальных функций личности, ее социальной роли как субъекта основных сфер жизни общества. Это имеет отражение в коммуникативных техниках, которые используются в социальной работе (рассмотрению коммуникативных техник посвящена отдельная глава данного пособия). Общение в социальной работе, как правило,

носит контактный, непосредственный, межличностный характер. Содержание педагогического общения включает формирование знаний, умений и навыков, а также воспитание гармонично развитой, активной личности.

Особенность общения в социальной работе заключается в том, что и специалист по социальной работе, и клиент выступают как субъекты взаимодействия в отличие от педагогического общения, в котором коммуникаторы традиционно находятся в субъект-объектных отношениях.

Условием реализации концепции самопомощи в социальной работе является *гуманистическое общение*. Н.А.Рыбакова отмечает, что цель гуманистического общения специалиста по социальной работе с клиентом основана на восприятии клиента как личности с развитым чувством собственного достоинства и заключается в совместном изменении представлений обоих партнеров, определяемом глубиной общения. К. Роджерс называет общение внутренне конгруэнтных партнеров «терапевтическим», приближающим к психическому здоровью, уравновешенности, открытости, энергичности и цельности. *Конгруэнтность* специалиста по социальной работе применительно к общению улучшает взаимопонимание, отношения между ним и другими людьми, сближает их, т.е. оптимизирует глубокое личностное общение, обуславливая более ясную коммуникацию. Установление партнерского диалога

- важный процесс гуманистического общения, который связан с проявлением духовности в общении - принимать, понимать, сострадать, любить, помогать. *Средствами* гуманистического общения социального работника являются советы, предложения, помощь.

Таким образом, гуманистическое общение в социальной работе предполагает искренние, доверительные отношения, детерминируемые как внешними факторами (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), так и внутренними условиями (индивидуальностью, настроением, отношением к клиенту, ценностными установками, уровнем духовного развития) личности.

При коммуникативном взаимодействии с клиентом и коллегами специалисту по социальной работе необходимо выбрать свой стиль общения. **Стиль общения** - это структурное единство выразительных средств, применяемых коммуникаторами в общении и создающих, во-первых семантическое, т.е. смысловое поле коммуникаций, во-вторых, определяющих меру совместимости коммуникативных ценностей и харизматических качеств лидеров общения, «уровни глубинного общения» (Г.С.Батищев). Существует несколько классификаций стилей общения. Исследователь В.Н.Кунцына выделила следующие стили:

стиль свободы и мастерства в общении (характеризуется высокой совместимостью коммуникаторов, контактностью, адаптивностью, гибкостью и т.п.);

лидерский стиль (проявление смелости, активности в контактах, сниженным уровнем чувствительностью, стремлением доминированием в общении);

радикально-партнерский стиль — (характеризуется практичностью, деловитостью, неагрессивностью, высоким уровнем самоконтроля);

жестко-консервативный стиль (складывается у людей закрытых, расчетливых, погруженных в себя, со слабым самоконтролем);

авторитарно-агрессивный стиль (наблюдается у лиц, склонных к высокой тревожности, пониженному самоуважению, эмоциональной нестабильностью, фрустрированности, агрессивности, нетерпеливости и т.п.).

Исследователь В.В.Бойко рассматривает понятие *коммуникативный стиль личности* — совокупность привычных для личности способов и средств установления и

поддержания контактов с окружающими в различных формах взаимодействия: беседах, переговорах, спорах и других ситуациях общения. Данная категория важна и имеет особую значимость для специалиста по социальной работе, так как коммуникативный стиль может вызвать либо комфортное, либо нейтральное, либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Исследователь выделяет три коммуникативных стиля:

синергический - отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнером способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, во-первых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений, и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их деятельности;

нонсинергический - характеризуется тем, что личность не может или не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается проявлять инициативу, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе;

антисинергический - выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнером. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты. Во многих источниках авторами различаются три стиля общения: *авторитарный, либеральный и демократический*, хотя в чистом виде они не встречаются, рассмотрим особенности использования данных стилей в социальной работе.

Первый основан на запретах, надзоре и подавлении личности клиента. При этом специалист по социальной работе ориентируется на некоего «усредненного» клиента и исходит из абстрактных требований к нему, не учитывая его индивидуальных особенностей. Не учитывается инициатива и самостоятельность личности в принятии решений. При таком подходе к клиенту его часто характеризуют как пассивного, недисциплинированного, неорганизованного человека.

Либеральный стиль, наоборот, подчинен «стихии общения». Характер общения задают сами клиенты. В данном случае специалист, как правило, не добивается поставленной цели в общении.

Демократический стиль характеризуется тем, что специалист стремится учесть индивидуальные особенности клиента, он разнообразен и инициативен в контактах с людьми, его основная роль - организация взаимодействия и сотрудничества, он объективен в оценках. В профессиональном общении необходимо сочетание стилей. Например, демократический стиль с элементами либерального стиля более эффективен при общении с активными клиентами, готовыми решать свои проблемы. При общении с пассивным клиентом результативным оказывается демократический стиль в сочетании с авторитарным.

Стиль общения должен быть гибким, адаптированным к конкретной коммуникативной ситуации. Специалисту необходимо формировать индивидуальный стиль общения. *Адекватный стиль* профессионального общения способствует решению целого комплекса задач:

- психолого-педагогическое и социальное воздействие становится адекватным личности специалиста по социальной работе;
- общение специалиста по социальной работе будет носить осмысленный ха

ракетр и поможет достичь взаимопонимания между партнерами по общению;

- взаимодействие специалиста по социальной работе и клиента будет проходить в стиле сотрудничества и позволит наладить конструктивные отношения с клиентом.

В целом, все варианты стилей общения в социальной работе можно свести к двум типам: диалогическому и монологическому. В *монологическом общении* взаимодействие специалиста по социальной работе и клиента строится на подчинении и исполнительности одной из сторон (клиента), хотя практика социальной работы убеждает, что наиболее радикальный, эффективный путь, ведущий к организации продуктивных контактов одного человека с другим - достижение между ними *диалогического общения*. Укажем отличительные особенности диалогического общения:

- равенство позиций специалиста по социальной работе и клиента, при котором осуществляется взаимное воздействие друг на друга, формируется способность вставать на позицию другого, взаимное уважение и доверие;
- отсутствие оценок, полное принятие клиентатаким, какой он есть;
- формирование у специалиста по социальной работе и клиента сходных установок относительно одной и той же ситуации;
- особая эмоциональная окраска общения, искренность и естественность проявления эмоций, взаимное проникновение в мир чувств и переживаний;
- способность участников общения видеть, понимать, активно использовать разнообразный спектр коммуникативных средств.

Диалогическое общение носит субъект-субъективный характер. В нем есть направленность на постижение существа обсуждаемого предмета и всего того, что привносит другой собеседник от себя, своей позиции. Специалист по социальной работе и клиент вступают в равноправные отношения с целью совместного изучения и решения социальной проблемы. В психолого-педагогическом плане данный уровень характеризуется полным взаимопринятием партнерами по общению друг друга, положительным эмоциональным тонусом их взаимоотношений, предполагающим потребность и возможность взаимораскрытия.

Профессиональная коммуникация в социальной сфере заключается не только в том, что она предъявляет значительные требования к коммуникативной культуре специалиста по социальной работе, но и в том, что предполагает активное участие самих клиентов в процессе общения. Смысл общения в деятельности специалиста по социальной работе заключается в том, чтобы клиенты стали соучастниками, а не просто присутствующими, так как только тогда возможна реализация творческих задач. Если такого соучастия нет, то общение приобретает формальный характер, глубина воздействия незначительна и творческое взаимодействие, нацеленное на совместное решение проблемы клиента, как правило, не состоится. Профессиональное общение специалиста по социальной работе считается наиболее эффективным тогда, когда цели коммуникативного взаимодействия достигнуты каждым участником коммуникации и общение становится не только инструментом профессиональной деятельности, но и типом отношений между специалистом и клиентом.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Дайте определение понятию «общение», каково основное назначение этого процесса?
2. Раскройте особенности субъект-объектного воздействия.
3. Каковы отличительные черты субъект-субъектного общения?
4. Какова взаимосвязь понятий «общение» и «деятельность»?

5. Приведите примеры социально-ориентированного общения, группового предметно-ориентированного, лично-ориентированного общения.
6. Приведите примеры различных уровней общения.
7. Дайте определение понятию «профессиональное общение».
8. Раскройте функции общения в социальной работе.
9. Охарактеризуйте виды и формы общения в социальной работе.
10. Определите роль взаимопонимания и взаимодействия в социальной работе.
11. Дайте определение коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.
12. Докажите, что профессия специалиста по социальной работе является профессией «повышенной речевой ответственности».

Задания для самостоятельной работы

- Составьте тезисный план по теме «Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе».
- Составьте схему всех известных вам классификаций функций общения. Укажите взаимосвязь между ними.
- Разработайте таблицу сравнительных характеристик стилей общения.
- Определите графически коммуникативную компетентность специалиста по социальной работе.
 - На основе анализа заповедей речевого общения, сформулированных Т.Г.Винокуром, составьте заповеди для специалиста по социальной работе.
 - Запишите и прокомментируйте пословицы на тему общения.
 - Проведите *коммуникативно-речевые игры, направленные на формирование профессиональной ориентации, повышение интереса к знаниям в области социальной работы, умение работать в команде, общаться и быть коммуникативным лидером (раздел 1, приложение 5).*

ГЛАВА ВТОРАЯ. КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ВАЖНЕЙШИЙ КОМПОНЕНТ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1. Понятие «коммуникативная деятельность». Основные категории коммуникативной деятельности

Коммуникативная деятельность реализуется человеком в различных формах: во взаимодействии людей в их материально-практической деятельности, в их поведении в быту и в ситуациях обрядовых действий, при обмене разнообразной информацией с помощью бесед, писем, прессы, в различных играх.

Анализ психолого-педагогических, социологических, философских исследований по проблеме коммуникативной деятельности позволяет сделать вывод, что большинство исследователей рассматривают ее как социально-психологический феномен

мен; при этом дается вполне исчерпывающая характеристика этого феномена.

Согласно концепции деятельности, разработанной А.Н. Леонтьевым, деятельность есть реальный процесс, складывающийся из совокупности действий и операций, основное отличие одной деятельности от другой состоит в специфике их предметов. Осуществить анализ деятельности - указать, в чем состоит ее предмет, выяснить побуждающие ее мотивы, описать разновидности действий и операций, составляющих эту деятельность.

Процесс активности человека побуждается тем или иным мотивом, за которым стоит та или иная актуальная потребность. При этом мотив деятельности может быть как осознанным, так и неосознанным. Действия же побуждаются осознаваемой целью, т.е. тем результатом, который может быть получен данным действием. А.Н. Леонтьев отмечает, что процесс активности со стороны мотива выступает в качестве деятельности человека, как подчиненный цели - в качестве действия или системы, цепи действий. По мнению исследователя, коммуникативная деятельность возникает исключительно в условиях общения, следовательно «общение является для нас одним из видов деятельности». Выделяя коммуникативную деятельность как особый вид, А.А.Леонтьев указывает на то, что не следует понимать под ней «простую передачу от одного индивида к другому некоторой информации» (71). Коммуникативная деятельность обеспечивает любую другую деятельность, помогает в овладении ею, планировании, координации, позволяет связать опыт, накопленный обществом, с опытом индивида.

Коммуникативная деятельность личности направлена на изменение социальных объектов, со стороны субъекта она выступает как осознанная, мотивированная деятельность, носящая интегративный характер. Интегративность коммуникативной деятельности выражается в том, что она представляет собой социальный процесс, в ходе которого устанавливаются и выявляются связи и отношения между людьми на основе обмена продуктами и результатами деятельности, а также информацией. Та- ким образом, коммуникативную деятельность следует определить как важнейший компонент профессионализма специалиста по социальной работе.

Для того чтобы понять мотивы и цели речи, речевые стратегии и тактики, проанализировать формы и жанры, языковые и речевые средства формы и жанры речи необходимо анализировать коммуникативный процесс в целом.

Коммуникационный процесс включает в себя несколько составляющих. В общем виде исследователи рассматривают данный процесс следующим образом:

ОТПРАВИТЕЛЬ - ИНФОРМАЦИЯ - ПОЛУЧАТЕЛЬ

Для анализа технологической характеристики коммуникативной деятельности в социальной работе необходимо представить анализ основных категорий коммуникативной деятельности.

Коммуникативная стратегия речи - общие принципы речевого поведения в связи с постановкой конкретной практической задачи и планом ее реализации. В широком смысле коммуникативная стратегия понимается как сверхзадача речи, диктуемая практическими целями говорящего, как единство коммуникативных и практических целей. Можно определить, что стратегия есть способ реализации замысла, она предполагает отбор фактов и их подачу в определенном освещении с целью воздействия на интеллектуальную, волевую, эмоциональную сферу адресата.

Как было указано ранее, язык является формой социального отражения, передает через знаковый субстрат мыслительные образы субъекта в процессе познания и

воздействия на слушающего. Основным способом отражения образного содержания исследователи считают коммуникативный акт.

Коммуникативный акт - минимальная единица речевого взаимодействия, определяемая интенциями и стратегией достижения коммуникативных целей. Исследователь Н.И.Формановская определяет коммуникативный акт как речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами, существующими в данном обществе. И.А.Зимняя условно разграничивает две общих задачи коммуникативного акта со стороны говорящего - передачу сообщения и побуждение собеседника к ответному действию, при этом одно может сопровождаться другим. Часто исследователи, рассматривая специфическую форму общения в профессиональной деятельности, в качестве аналога коммуникативного акта признают **коммуникативные операции**.

Понятие операции как единицы деятельности введено А.Н.Леонтьевым и используется, как правило, при изучении относительно законченных автоматизированных актов в составе деятельности.

Коммуникативные операции четко структурированы, имеют набор лингвистических средств. Факторами реализации коммуникативных операций являются: мотив, цель, действие. Состав коммуникативных операций прогнозируется с соответствии с условиями предстоящего коммуникативного процесса. Анализ научной литературы позволяет сделать вывод о существовании двух категорий, обозначающих условия общения: коммуникативная ситуация, коммуникативный контекст.

Коммуникативная ситуация - это сочетание внешних и внутренних условий и обстоятельств, в которых протекает речевое общение, положение дел, сопровождающее коммуникацию. Коммуникативную ситуацию формируют, прежде всего, внеязыковые факторы, однако, особенности коммуникативной ситуации непосредственно влияют на отбор языковых средств и устройство используемых в данной ситуации текстов.

Таким образом, выбор вида коммуникативной деятельности с адекватным речевым оформлением зависит от коммуникативной ситуации.

В число факторов, формирующих коммуникативную ситуацию, входят: *партнеры по общению, цели, информация, форма ее преподнесения, обстоятельства*. Любой фактор коммуникативной ситуации влияет на ее результат.

Участников общения различают по характеру их деятельности в процессе коммуникации. В учебном пособии под редакцией Н.А.Ипполитовой представлен анализ терминологических обозначений участников общения. Авторы указывают, что терминами «отправитель» - «получатель», «коммуникатор» - «реципиент» обозначают главные роли, характерные в первую очередь для «объект-объектных» отношений. Терминами «партнеры», «коммуниканты», «собеседники» подчеркивают двусторонность процесса, равноправные отношения, когда несущественно обозначить две разные роли в получении и отправлении информации (108, с. 114). Роли участников общения характеризуются в зависимости от форм коммуникации, от жанра, от сферы общения, например, в официальном общении основными ролями бывают следующие: начальник - подчиненный - коллега. Исследователи выделяют *постоянные речевые роли*: пол, возраст, профессия, социальный статус, индивидуальные характеристики и др. В зависимости от ситуации выделяют *переменные речевые роли*: клиент, посетитель, молодожены и др.

Таким образом, успешность коммуникации часто зависит оттого, насколько адекватно человек оценивает свою речевую роль и от того, насколько его речевое поведение соответствует и этой роли, и коммуникативным ожиданиям окружающих.

Существует несколько концептуальных моделей порождения речи (Л.С.Выготс

кий, И.Н. Горелов, Н.И. Жиикин, И.А. Зимняя, К. Ф. Седов и др.), при несущественных различиях большинство моделей представляют собой систему последовательных этапов, стадий.

В исследованиях Л.С.Выготского представлена концепция порождения речи, автор указывает на то, что первая инстанция в порождении речи - *мотив*. Она же становится последней инстанцией в обратном процесс - процессе восприятия и понимания высказывания, ибо мы стремимся понять не речь, а то, ради чего высказывает наш собеседник ту или иную мысль. Мотив стимулирует высказывание. И.А.Зимняя выделяет три основных уровня, стадии процесса перехода мысли в высказывание: *мотивационно-побуждающий, формирующий, реализующий*.

Таким образом, общение возникает тогда, когда у одного из партнеров появляется потребность высказаться в устной или письменной форме, то есть появляется установка на общение. Установка - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту (102, с.419). Для специалиста по социальной работе значимым является *аттитюд* (социальная установка) - субъективные ориентации индивидов как членов группы на те или иные ценности, предписывающих индивидам определенные социально принятые способы поведения, для профессионального общения как коммуникативной деятельности способы речевого поведения. Первичную стадию формирования высказывания многие исследователи называют стадией *коммуникативного намерения*, которое реализуется в виде настроя на определенную типичную ситуацию социального взаимодействия людей. В зависимости от конкретной ситуации социального взаимодействия у коммуниканта формируется общая установка на определенную интонационную тональность коммуникации, модальность речи. Установка на общение объясняется тем, что инициатор общения хочет достичь какой-либо цели. *Коммуникативная цель* определяет средства ее достижения, то есть специфический выбор способов языкового выражения, единиц различных уровней языковой системы.

Исследователями предпринимаются попытки составления перечней наименований наиболее общих групп коммуникативных целей: *нечто сообщить, нечто узнать, установить контакт с адресатом, убедить адресата принять некоторую идею, заставить его что-то сделать, выразить свои чувства и эмоции, передать эстетический эффект*, дать характеристику самому языку, присвоить имя некоторому объекту или явлению действительности, *обеспечить преемственность и накопление знаний другими, оказать магическое или терапевтическое воздействие на адресата*. (Выделенные курсивом коммуникативные цели встречаются в социальной работе). Выделяют и частные коммуникативные цели, укажем те, которые встречаются в профессиональном общении специалиста по социальной работе: спросить, поблагодарить, возразить, согласиться, описать некоторую ситуацию, дать гарантию, выразить сочувствие, доказать, отказать, заявить, высказать критику, обвинить, уведомить, ответить, разрешить, приказать и др.

В зависимости от содержания текста основные цели речи исследователи делят на три группы: передача информации (речь информирующая, информационная); выражение эмоций, чувств, оценок (речь эмоционально-оценочная); оказание воздействия на адресата с целью доказательства определенной точки зрения (речь аргументирующая).

Коммуникативные цели неоднородны, они допускают разную степень конкретности

зации, так как характеризуют различные сферы речевого общения и различные стороны речи.

В зависимости от того, достигнута или не достигнута коммуникативная цель высказывания, исследователи рассматривают понятие «*коммуникативный успех*» (реализация цели коммуникативного акта) и «*коммуникативная неудача*» (ситуация, когда коммуникативный акт не достигает коммуникативной цели). Причины коммуникативных неудач различны, в исследованиях приводится множество детальных типологий, чаще всего называют следующие: высказывание оказывает на адресата незапланированное побочное действие, адресат не желает реагировать на коммуникативную цель партнера, адресат неправильно определил коммуникативную цель партнера по общению.

Цель речи связана со смысловым содержанием речи - информация, заключенная в речевую форму (форма, стиль, жанр и др.). Формирование смыслового содержания будущего высказывания происходит с помощью *языка интеллекта - универсально-предметного кода*. Исследователь Н.И.Жинкин отмечает: «Универсальный предметный код построен так, чтобы управлять речью говорящего, и чтобы партнерам было понятно, что именно говорится, о каком предмете (вещи, явлении, событии), зачем и для кого это нужно и какой вывод может быть сделан из сказанного. Предметный код - это стык речи и интеллекта. Здесь совершается перевод мысли на язык человека» (40). *Код в общении* - это национальный язык, стиль, сленг, жест, цифры и т.п., то есть определенная система знаков, главное, чтобы данная система была общей для партнеров по общению. Кодирование должно обеспечить адекватную интерпретацию сообщения получателем, совпадающую с поставленной отправителем целью.

В последнее время в психолого-педагогической и лингвистической литературе уделяется внимание понятию «*тезаурус*». В психологии тезаурус определяется как характерный признак личности. В методике русского языка тезаурус определяется как индивидуальный словарь, характеризующий особенности речевого оформления содержательных аспектов коммуникации разнообразной тематики.

Для адекватного понимания содержания речи у коммуникантов должен быть общим тезаурус (информационный фонд, информационный запас). В него входят и общая память, и фоновые знания о предмете речи, о ситуации в целом и т. д. В тезаурус должен входить и общий код - это те знаки, посредством которых передается информация.

Следует отметить, что, говоря о механизме порождения речи, нужно всегда помнить, что различные ситуации общения, разные стили и жанры речи предполагают использование неодинаковых способов разворачивания мысли в текст.

Важным фактором, формирующим коммуникативную ситуацию, являются *обстоятельства общения*. В учебном пособии под редакцией Н.А.Ипполитовой обстоятельства условно разделяются на внутренние и внешние. Внутренние: мотив, причина(ы), вызывающая это общение, психологическое или эмоциональное состояние коммуникантов; внешние: место, время, продолжительность, наличие или отсутствие непосредственного контакта и другие значимые условия общения. При этом в зависимости от сферы общения, от особенностей ситуации каждый компонент ситуации общения может стать первостепенным (108, с. 142).

Коммуникативный контекст - совокупность лингвистически релевантных компонентов ситуации. В данном случае речь идет о том, что в коммуникативном процессе актуализируются механизмы выбора слов; особую значимость приобретают речевые умения специалиста.

Таким образом, коммуникативная ситуация включает весь комплекс обстоятельств

общения в отличие от коммуникативного контекста, включающего лишь те составляющие, которые оказывают непосредственное влияние на коммуникативный процесс.

2. Специфика коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе

Коммуникативная деятельность в социальной сфере - это многоплановый процесс установления и развития контактов между специалистами по социальной работе и клиентами, порождаемому социальными и психологическими особенностями клиента, строящийся на отношениях доверия и партнерства и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания друг друга.

Одна из ведущих функций специалиста по социальной работе: коммуникативная - устанавливает контакт с нуждающимися, организует обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. Коммуникативная функция в социальной работе реализуется с помощью коммуникативных операций, отражающих методы социального воздействия на собеседника. Следовательно, наиболее распространенные в профессиональной речи специалиста по социальной работе **следующие типы коммуникативных операций: социальные действия; волеизъявления; информирование; эмоционально-оценочные воздействия.**

К социальным действиям относятся: приветствие, прощание, обращение и другие ритуальные формы речевого поведения, реакции на коммуникативные операции этого типа обычно стандартные и задаются социальными нормами. *К разновидностям информирования* относится инструкция, собственно информирование, вопрос и др. *Волеизъявления* различаются по характеру и силе воздействия: приказ, повеление, призыв, указание, убеждение, совет, предложение, пожелание и т.д.

К моральным оценкам и эмоциональным воздействиям относятся порицание, укор, похвала и т.д. (особенности организации указанных коммуникативных операций будут рассмотрены в третьей главе пособия).

Специалисту по социальной работе целесообразно при подготовке к встрече с клиентом моделировать не столько содержание встречи, сколько состав операций, то есть определять условия и цель взаимодействия. («Что я делаю? Для чего я это делаю?»). Состав операциональных средств зависит от цели операции от дополнительных обстоятельств.

В предыдущем параграфе был представлен категориальный анализ факторов, формирующих коммуникативную ситуацию. Рассмотрим специфику указанных факторов в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Коммуникантами в профессиональной деятельности специалиста могут быть коллеги и клиенты. В своей профессиональной деятельности специалист по социальной работе сталкивается с различными социальными группами граждан, которых по их поведению, социальным статусом, социальным требованиям условно можно разделить на следующие категории. По возрасту: молодежь; граждане среднего возраста; пожилые люди. Помимо возрастной классификации в практике социальной работы принято выделять социальные группы, с которыми ведется социальная работа: дети «группы риска»; различные категории семей (неполные, многодетные и т. п.), инвалиды, люди девиантного поведения, бездомные, безработные и т. п. В прак

тике профессиональной деятельности специалисты выделяют три группы клиентов: «агрессоры», «вежливые», «немые». **«Агрессора»** характеризует активное использование эмоциональных невербальных средств: активная жестикация, крик и т.п., его требования сопровождаются угрозами и разоблачениями, он высказывает свое недовольство, видит во всем обман и унижение личного достоинства.

«Вежливый» клиент в процессе общения и взаимодействия за все благодарит специалиста, просит извинения за хлопоты, ищет предлог, чтобы продлить общение.

«Немой» клиент, как правило, стремится сократить процесс общения, замкнут, сдержан в эмоциях и действиях.

Специалист по социальной работе должен всегда адекватно оценивать свою речевую роль, анализировать, насколько его речевое поведение соответствует речевой роли и коммуникативным ожиданиям партнеров по общению, учитывать особенности клиентов, форму, уровни общения, для специалиста важны знания стереотипов поведения людей конкретной социальной группы в конкретной ситуации общения.

Исследователь И.А. Зимняя, ссылаясь на зарубежных авторов, приводит 13 профессиональных ролей, содержание которых описывается через следующий функционал.

- Специалист по социальной работе, который устанавливает людей, группы людей, испытывающих трудности (находящихся в кризисной ситуации) или находящихся в опасности быть подвергнутыми некоторому насилию (находящихся в состоянии риска). Задачей этого специалиста является установление факторов окружения, создающих проблемы. Эта роль может быть названа **«Определитель клиента»**.

- **Брокер** - специалист по социальной работе, направляющий людей в существующие службы, которые могут быть им полезны, с целью дать возможность людям использовать систему социальных служб и связать эти службы.

- **Посредник, «буфер»** - специалист по социальной работе, который находится между двумя людьми, человеком и группой или двумя группами, с тем чтобы помочь людям преодолеть разногласия и продуктивно работать вместе.

- **Адвокат, защитник** - специалист по социальной работе, который борется за права и достоинство людей, нуждающихся в этой помощи. Его деятельность включает борьбу за обслуживание, помощь отдельным людям, группам, общностям, борьбу за изменение в законах или имеющейся практике с позиции целого класса людей и/или сегмента общества.

- **Оценитель** - специалист по социальной работе, который собирает информацию; оценивает проблемы людей, групп, сообществ; помогает принять решение для действия.

- **Мобилизатор** - специалист по социальной работе, который собирает, приводит в движение, запускает, активизирует, организует действия уже существующих или (после того, как их соберет) новых групп для решения проблем. Мобилизация может выполняться и на индивидуальном уровне.

- **Учитель** - специалист по социальной работе, который передает информацию и знания и помогает людям развивать умения.

- **Корректор поведения** - специалист по социальной работе, который работает над тем, чтобы внести изменения в поведенческие стереотипы, навыки и восприятия людей или групп.

- **Консультант** - специалист по социальной работе, который действует совместно с другими работниками или агентствами с целью помочь им усовершенствовать их умения в решении проблем клиента.
- **Проектант сообществ** - специалист по социальной работе, планирующий развитие программ деятельности сообществ.
- **Менеджер информации** - специалист по социальной работе, который собирает, классифицирует и анализирует данные о социальной среде.
- **Администратор** - специалист по социальной работе, который управляет агентством, учреждением, программой (проектом) или социальной службой.
- **Практик** - специалист по социальной работе обеспечивает конкретную постепенную помощь, заботу (физическую, бытовую, финансовую) либо в учреждении, либо на местах.

Каждая из этих профессиональных ролей предполагает определенное речевое поведение специалиста по социальной работе.

Установка на общение определяется какой-либо профессиональной задачей. Общими коммуникативными целями специалиста по социальной работе являются: нечто сообщить, нечто узнать, установить контакт с адресатом, убедить адресата принять некоторую идею, заставить его что-то сделать, выразить свои чувства и эмоции, передать эстетический эффект, обеспечить преемственность и накопление знаний другими, оказать магическое или терапевтическое воздействие на адресата. Частные коммуникативные цели специалиста по социальной работе: спросить, поблагодарить, возразить, согласиться, описать некоторую ситуацию, дать гарантию, выразить сочувствие, доказать, отказать, заявить, высказать критику, обвинить, уведомить, ответить, разрешить, приказывать и др.

В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе в зависимости от ситуации можно выделить речь *информирующую* (например, выступление на консилиуме), *эмоционально-оценочную речь* (например, похвала клиента, который предпринимает активные действия в решении своей проблемы); *аргументирующую речь* (например, убеждение безработного встать на учет в центр занятости населения).

На этапе кодирования специалисту по социальной работе важно соблюдать принцип социального доказательства: разговаривай с людьми на их языке. Например, решая социальные проблемы человека малообразованного, для которого характерны просторечия, диалекты, по принципу социального доказательства специалист может использовать те же слова и формы слов, что и клиент, что в особенности важно на этапе установления контакта, «разговаривай с людьми на их языке», главное, чтобы данная система была общей для партнеров по общению. Кодирование должно обеспечить адекватную интерпретацию сообщения получателем, совпадающую с поставленной отправителем целью.

Обращая внимание на внутренние обстоятельства общения специалисту важно учитывать психологическое состояние клиента, если клиент сам обратился за помощью к специалисту, следует определить мотив(ы), причину(ы), вызвавшие это общение. Внешние обстоятельства: место (учреждение социальной защиты, больница, дом и т.п.), время продолжительность, общение по телефону или личное и т.п.). Внешние обстоятельства имеют важное значение не только как фактор, составляющий коммуникативную ситуацию, но и как фактор, влияющий на эффективность социальной помощи. Исследователи отмечают, что определяющее значение имеет место общения для разграничения формального/неформального общения. Например, в последнее время в технологиях работы с безнадзорными и беспризорными

детьми используется метод работы на улице. Для установления контакта с детьми специалисты выходят на улицу в те места, где могут находиться беспризорные дети (подвалы, теплотрассы и др.). В привычных для детей условиях они охотнее идут на контакт со специалистами.

Таким образом, специалисту необходимо знать особенности структур и языковых элементов коммуникативных операций для эффективности профессионального общения. В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе все компоненты коммуникативной ситуации в совокупности обеспечивают успешность общения на всех его этапах.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Раскройте понятие «коммуникативная деятельность».
2. В чем заключается специфика коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе?
3. Охарактеризуйте компоненты коммуникативной ситуации в социальной работе.
4. Охарактеризуйте коммуникативные операции профессионального общения специалиста по социальной работе.
5. Проанализируйте профессиональные роли специалиста по социальной работе.
6. Можно ли в профессиональном общении специалиста по социальной работе выделить следующий принцип: «Разговаривай с людьми на их языке». Докажите свою позицию.
7. Укажите условия успешной коммуникативной ситуации в социальной сфере.
8. Раскройте понятие «тезаурус» специалиста по социальной работе.

Задания для самостоятельной работы

- Заполните таблицу 1.

Таблица 1

- Проведите коммуникативно-речевые игры, направленные на умение нахождения путей выхода из сложившейся ситуации, умение анализировать речевое намерение, умение работать в команде: «Необитаемый остров», «Моя цель». Коммуникативно-речевые игры, направленные на формирование умения подмечать в людях положительные качества, внимательно относиться друг к другу : на совершенствование умения «отзеркаливания», открытости в общении (раздел 2, приложение 5).

3. Речевое поведение специалиста по социальной работе

Раскрытием феномена речевой деятельности занимались выдающиеся лингвисты, психологи, педагоги: В.Гумбольдт, Л.В.Щерба, А.А.Леонтьев, А.Н.Леонтьев, Л.С.Выготский, С.Л.Рубинштейн, И.А.Зимняя, Л.В.Щерба и др. В рамках данного учебного пособия понятие «речь» рассматривается как последовательность знаковых единиц общения в их конкретном применении (Т.А.Ладыженская, Д.Э.Розенталь, И.И.Рыданова, Л.И.Скворцов и др.). Л.С.Рубинштейн указывает на то, что ведущей функцией речи является коммуникативная, она включает средства выражения и средства воздействия (автор рассматривает указанную функцию в единстве с семантической функцией). Таким образом, можно определить, что *речь* есть реализация системы языка, который обнаруживает себя только в речи и только через речь и только через нее выполняет свое коммуникативное назначение.

Различают два вида речи: внешнюю и внутреннюю. *Внутренней речью* называют языковое оформление мысли без ее высказывания, языковые значения используются вне процесса реальной коммуникации. Данный процесс в настоящее время изучается в рамках современных исследований когнитивной лингвистики. *Внешняя речь* - это процесс речевой деятельности, включающий в себя различные механизмы.

Современные исследования теории речевой деятельности развивают идеи отечественных ученых 20-х, 30-х гг. двадцатого века - Л.С.Выготского и его учеников М.М.Бахтина, Л.П.Якубинского. Концептуальными исследованиями являются также работы Н.И.Жинкина, И.А.Зимней, А.Н.Леонтьева, А.А.Леонтьева. Речь является инструментом речевой деятельности.

Речевая деятельность - разновидность целенаправленного поведения человека, представляющая собой процесс реализации мысли в слове, психофизическая работа человеческого организма, основанная на совокупности речесредств коммуникативных знаний, умений и навыков. Данные знания, умения и навыки обеспечивают оптимальное использование языковых средств для решения задач речевого общения. Задачи речевого общения решаются в соответствии с его тематикой и спецификой, которые обусловлены целью, обстоятельствами и адресатом. Речевая деятельность носит творческий характер. Для определения речевой деятельности исходным является понятие коммуникативная деятельность.

Исследователь З.С.Смелкова в учебном пособии «Педагогическая риторика» отмечает: «Коммуникативная сторона деятельности обеспечивается речевой деятельностью. Знание ее специфики, законов, этапов протекания во многом обеспечивает формирование и совершенствование умения общаться с учетом ситуации, характера, поставленных целей и задач, которые возникают в процессе жизнедеятельности человека. Речевая деятельность - это способ реализации общественно-коммуникативных потребностей человека в процессе общения» (94, с. 149).

Исследователи выделяют четыре вида речевой деятельности, которые в свою очередь делят на две группы в зависимости от психофизиологических функций человека, связанных с созданием и восприятием высказываний.

Продуктивные (связанные с созданием речевого высказывания): *говорение, письмо*.
Рецептивные (связанные с восприятием и осмыслением речевого высказывания): *слушание, чтение*.

Исследователь Л.С.Выготский определяет речевую деятельность как вид деятельности, который характеризуется предметным мотивом, целенаправленностью, состоит из нескольких последовательных фаз — *ориентировки, планирования*.

реализации речевого плана, контроля. В соответствии с этими фазами осуществляется каждое отдельное речевое действие. *Ориентировочная фаза* характеризуется сложным взаимодействием потребностей, мотивом и целью действия как будущего результата. Для выбора языковых средств важно учитывать разницу между данными процессами: потребности, мотивы действия, система мотивов являются внешними стимулами к действию, а намерения - внутренними. Фаза ориентировки направлена на исследование условий речевой деятельности, обстановки, участников речевого общения, т.е. всего того, что составляет речевую ситуацию. *Фаза планирования* предполагает выбор и организацию средств и способов осуществления речевой деятельности. *Фаза реализации речевого плана* может быть внешне выраженной и внешне невыраженной (например, исполнительная фаза слушания внешне не выражена, а исполнительная часть говорения - выражена). *Фаза контроля* также осуществляется по-разному (например, при говорении самоконтроль осуществляется в течение всего процесса говорения, при слушании контроль зависит от цели и установки на определенный вид слушания).

Адаптируем данную структуру к речевой деятельности специалиста по социальной работе: *ориентировка* связана с умением специалиста по социальной работе правильно определить коммуникативную ситуацию; в фазе *планирования* специалист по социальной работе восстанавливает в памяти репертуар речевых моделей, отвечает для себя на вопрос: «Что нужно сказать в данной ситуации?»; фаза *реализации* связана с произнесением постоянно применяемых отдельных языковых единиц (например, «Слушаю вас») и импровизационных моментов в зависимости от ситуации; на этапе *контроля* определяется эффект ситуации профессиональной коммуникации, в данном случае основная функция речи реализуется в процессе произнесения для установления обратной связи с целью выявления точности восприятия, степени понимания. Подробный состав операций коммуникативной деятельности специалиста описан в третьей главе.

Состав коммуникативных операций прогнозируется в соответствии с условиями предстоящего коммуникативного процесса. В их совокупность входят внешние, не зависящие от субъекта, внутренние (индивидуальные особенности клиента) и зависящие от двух первых групп - «смешанные» условия - средства и способы, промежуточные действия, направленные на решение задач. Одновременно актуализируются механизмы выбора слов (актуализация сетки понятий, соответствующего семантического комплекса и выбор из него нужного элемента), механизм временной развертки (определение порядка следования понятийных комплексов и формирование предикативных отношений).

Повторяющиеся профессиональные ситуации приводят к тому, что многие фразы, предложения, словосочетания повторяются в процессе общения. *Типичные речевые акты можно назвать* речевыми моделями. *Моделью* в широком смысле принято именовать любой образ, аналог какого-либо объекта, процесса или явления, используемый в качестве его «представителя». В процессе профессионального общения коммуникативно-компетентный специалист, отвечая на вопрос: «Что необходимо говорить в таких ситуациях?», воспроизводит речевую модель, соответствующую речевой ситуации.

Уточнение содержания предстоящего общения в частности выражается в том, что при передаче одного предметного содержания, связи между явлениями действительности выбор способов передачи, лексико-грамматических средств вносит в высказывание дополнительные смысловые оттенки, например, в лексическое значение

каждого слова входят элементы (семы), отличающие его от значения любого синонима; дополнительные оттенки вносит также употребление языковых средств, относящихся к возвышенному или сниженному стилям и т.д.

Исследователь А.А.Леонтьев отмечает, что каждое действие имеет свой операционный состав «способы осуществления действия мы называем операциями», которые соотносятся с условиями действия, изменяются условия, в которых протекает действие, - изменяются и способы осуществления действия, т.е. операции (70).

Несмотря на существующие научные концепции теории речевой деятельности, стоит отметить, что процессы речевой деятельности происходят в коре головного мозга и как на самом деле они протекают, исследователи определяют лишь по косвенным признакам.

Речевая деятельность воплощается в разнообразном речевом поведении собеседников. Исследователь О.М. Казарцева отмечает, что существенным различительным признаком речевого поведения и речевой деятельности представляется уровень мотивации и соответствующая ему мера осознанности мотивов акта поведения (в рамках поведения) и речевого действия (в рамках деятельности). Отсюда следует, речевая деятельность - это осознанно мотивированная человеческая активность, то речевое поведение - это малоосознанная активность, проявляющаяся в образцах и стереотипах действий, усвоенных человеком либо на основе подражания чужим образцам и стереотипам, либо на основе собственного опыта.

Речевая деятельность и речевое поведение отличаются друг от друга своими результатами. Результатом речевой деятельности являются мысль и текст, результатом речевого поведения являются отношения между людьми и эмоции, вызываемые тем или иным речевым поведением собеседников.

Исследователь Т.Г.Винокур, анализируя феномен речевого поведения, отмечает: «речевое поведение предстает как визитная карточка человека в обществе, отражающая реальное взаимодействие лингвистических и экстралингвистических факторов» (21, с.29).

В исследованиях И.И.Рыдановой выделяются функции речевого поведения в педагогической деятельности: самопрезентационную, мотивационную, психотерапевтическую (111). Указанные функции можно рассмотреть в рамках деятельности специалиста по социальной работе, определяя специфику функционирования: *самопрезентационная* функция проявляется в умении специалиста по социальной работе вызвать к себе стабильное расположение клиентов; *мотивационная* функция заключается в том, что речевая деятельность специалиста по социальной работе в работе с клиентами должна создавать благоприятный нравственно-психологический климат, должна вызвать мотив к совместной деятельности, направленной на решение проблем клиента; *психотерапевтическая* функция заключается в том, что коммуникативная роль специалиста по социальной работе должна выполнять роль защитника интересов клиента, быть фактором психологической защиты. Для речевого поведения специалиста по социальной работе важна гибкость общения, возможность выбора стратегий поведения для достижения цели в профессиональном контексте. Речевое поведение специалиста по социальной работе предполагает адекватный расчет методической организации процесса общения.

В современных исследованиях, связанных с изучением своеобразия речевого поведения, рассматривается понятие «речевое событие». *Речевое событие* - это основная единица речевой коммуникации, имеющая определенную структуру, форму, границы, рассматриваемая как законченное целое, например, процесс консультиро

вания клиента является речевым событием. Изучая составляющие речевого события, исследователи выделяют два основных элемента — *дискурс* и *речевая ситуация*. В современной науке нет единства в толковании значения термина «дискурс». Однако в большинстве лингвистических исследований (Н.Д. Арутюнова, К.Ф.Седов, О.Б. Сиротинина, и др.) сложилась традиция, в рамках которой под словом дискурс понимается целостное речевое произведение в многообразии его когнитивно-коммуникативных функций. Н.Д. Арутюнова: «Дискурс - это речь, «погруженная в жизнь». К.Ф.Седов: «Дискурс - это объективно существующее вербально-знаковое построение, которое сопровождает процесс социально-значимого взаимодействия людей» (113, с.8). Таким образом, признак процессности означает невозможность существования дискурса вне прикрепленности к реальному времени, в котором он протекает, дискурс рассматривается как процесс создания речевого произведения и как его результат. Речевое событие происходит в определенной коммуникативной среде, в определенной общественной сфере коммуникации, в соответствии с данными критериями исследователи выделяют: педагогический дискурс, деловой дискурс, юридический дискурс, медицинский дискурс, научный дискурс, образовательный дискурс и т.д.

Специфику профессионального дискурса специалиста по социальной работе определить сложно, причиной этого является тот факт, что социальная работа интегративна, междисциплинарна и по этой причине включает в себя элементы дискурсов педагогического, медицинского, юридического, делового и др. в зависимости от направлений профессиональной деятельности.

Единицей речевого поведения является речевой акт. А.К.Михальская определяет: *речевой акт* - это основная единица речевого поведения человека, реализующая одно речевое намерение говорящего и служащая для достижения определенного результата. В зависимости от цели говорящего выделяют типы речевых актов, в обобщенном виде типология речевых актов включает следующие типы: сообщение информации, убеждение, побуждение, поиски смысла, оценка (похвала, порицание), эмотив и др.

В соответствии с критерием, обусловленным типом речевого акта выделяют типы дискурсов, так сообщению информации (тип речевого акта) соответствует информирующий дискурс; убеждению - аргументирующий; побуждению - агитирующий и т. п.

Вторая составляющая речевого события - *речевая ситуация*. А.К.Михальская определяет речевая ситуация - это условия и обстановка, в которой происходит речевое общение, и все те, кто в нем участвует. Т.А.Ладыженская определяет структуру речевой ситуации следующим образом: кто говорит/пишет (адресант); кому (адресат); почему (причина); для чего/зачем (задача высказывания); что/о чем (содержание высказывания); как (в устной или письменной форме; в каком стиле); где (место, где происходит общение); когда, как долго (время, когда происходит общение). Определение структуры речевой ситуации на этапе планирования позволяют специалисту определить состав коммуникативных операций, тем самым обеспечить эффективность речевой деятельности.

Совершенствование речевого поведения специалиста по социальной работе определяется достижением достаточной гибкости общения и возможностью большого выбора стратегий поведения для достижения цели в профессиональном контексте.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Соотнесите понятия «речевая деятельность» и «речевое поведение».

2. Охарактеризуйте фазы речевой деятельности специалиста по социальной работе.
3. Охарактеризуйте составляющие речевого события специалиста по социальной работе.
4. Назовите функции речевого поведения специалиста по социальной работе.
5. Охарактеризуйте основные типы речевых действий специалиста по социальной работе.
6. Охарактеризуйте основные типы дискурса специалиста социальной сферы.

Задания

- Составьте схему «Речевая деятельность специалиста по социальной работе».
- Составьте кодекс речевого поведения специалиста по социальной работе.
- Запишите несколько речевых моделей, характерных для определенной категории клиентов (две категории по выбору).
- Разыграйте в парах ситуации речевого воздействия с помощью профессионального жанра (по выбору) и соответствующих языковых средств и демонстрации обратной речевой связи (письменный анализ).
- Заполните таблицу 2.

Таблица 2

- *Коммуникативно-речевые игры, направленные на формирование умения вступления в контакт, убеждения, формирование умения анализировать свое речевое поведение, получать обратную связь, развитие наблюдательности, умение анализировать речевое намерение, использовать речевые модели (раздел 3, приложение 5).*

4. Вербальное и невербальное общение специалиста по социальной работе

Анализируя различные средства общения, исследователи (М.И.Лисина, А.В.- Мудрик, Л.А.Савенкова и др.) предлагают различные категории средств общения. Наиболее известным является деление средств общения на вербальные и невербальные. В исследованиях, посвященных вербальному и невербальному общению существуют различные позиции, связанные с определением состава невербальных средств. Осмысление результатов предпринятого анализа работ, раскрывающих различные аспекты коммуникативной деятельности, позволяет уяснить состав системы невербальных средств общения (см. схему 1).

Анализ исследований (Н.Ф.Басов) позволяет выделить *функции вербальной коммуникации в социальной работе:*

- содействие клиенту в определении вариантов выхода из трудной жизненной ситуации;
- обмен информацией. Специалист по социальной работе предоставляет информацию о разновидностях социальных услуг, способствующих разрешению трудной жизненной ситуации клиента. В свою очередь, клиент предоставляет информа-

цию о причинах возникновения у него трудной жизненной ситуации;



Схема 1. Невербальные средства общения

- отношение говорящего (специалиста по социальной работе или клиента) к предмету обсуждения (способам разрешения трудной жизненной ситуации, результатам, достигнутому клиентом и т.д.) с помощью устной или письменной речи;
- воздействие на клиента (специалиста по социальной работе) или адресата (в случае письменной речи).

В целом, умения и навыки вербального общения, играют значимую роль в профессиональном общении специалиста по социальной работе. Исследователями (И.А. Петрова, А.Пиз, И.М.Юсупов и др.) установлено, что в процессе взаимодействия людей большая часть коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств общения. Их проявление обусловлено импульсами подсознания, и затрудненное регулирование импульсов позволяет доверять невербальной речи больше, чем вербальному каналу общения. Ученые, анализируя феномен невербального общения, выделяют понятие невербальное поведение личности - это социально и биологически обусловленный способ организации усвоенных индивидом невербальных средств общения, преобразованных в индивидуальную конкретно-чувственную форму действий и поступков. Изучением невербальных средств занимаются современные науки, появилось особое научное направление в лингвистике - *паралингвистика* - раздел языкознания, изучающий невербальные средства, включенные в речевое сообщение и передающие вместе с вербальными средствами смысловую информацию.

В общении невербальное поведение выступает объектом интерпретации как показатель скрытых для непосредственного наблюдения социально-психологических характеристик человека.

Функции невербальной коммуникации:

- дополнение речи специалиста по социальной работе (клиента);
- экономии речевого сообщения;
- создание образа партнера по общению;
- проявление эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу;
- поддержка оптимального уровня психологической близости между специалистом и клиентом;
- эмоциональное сопровождение.

В целом, представленные функции можно разделить на три группы: *дополнение, усиление речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по общению.*

Таким образом, эффективность взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента определяется не только тем, как понятны слова собеседника, но и умением правильно интерпретировать визуальную информацию, то есть взгляд партнера, его мимику и жесты, телодвижения, позу, дистанцию и угол общения, а так же темп и тембр речи. Анализ данной информации дает многие сведения специалисту: определить морально-личностный потенциал клиента; информацию о намерениях и ожиданиях клиента; оценить, насколько клиент воспринимает информацию, как ее интерпретирует. Рефлекторная природа большинства реакции человека не позволяет ему в полной мере контролировать собственные мимику, жесты, позу. Исследователь Франсуа Сюдже в исследовании «Правда о жестах» отмечает, что 55% информации собеседник получает через мимику и жесты, 38% информации через интонации.

Анализ различных источников позволяет выделить основные виды невербальных средств, знание которых необходимо специалисту по социальной работе. *Визуальные* невербальные средства, средства, воспринимаемые зрением: физический облик человека (пол, возраст, национальность, настроение, одежда, очки, украшения, прическа, косметика и т. п.), манеры. *Ольфакторные* невербальные средства: запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека. Указанные невербальные средства не являются речевыми. Следующие виды невербальных средств специалисты выделяют как невербальные речевые средства: визуальные невербальные речевые средства (мимика, жесты, позы, пространственная организация коммуникации), акустические невербальные средства, тактильные невербальные средства.

Специалисту необходимы данные *кинесики* — науки, изучающей язык тела и *проксемики*, изучающей расстояния между людьми в процессе коммуникаций, *такеси-ки* — науки, изучающей прикосновения в ситуации общения (рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.п.).

Представим анализ некоторых невербальных средств. В исследовании А.В.Аграшенникова (Общие основы психологии. М., 1977. С. 50-51) представлен анализ эмоциональных состояний людей, который может использовать специалист по социальной работе в процессе анализа речевого поведения.

Таблица 3

Внешние проявления эмоциональных состояний

Как отмечено в таблице 3, специалист по социальной работе может получить информацию о клиенте, анализируя его взгляд. Когда люди чем-то поражены или восхищены, у них сильно расширяются зрачки глаз. Определенные мыслительные

процессы сопровождаются автоматическим движением зрачков. Исследователи рекламы используют это свойство при тестировании: если реклама вызывает интерес, у зрителей зрачки расширяются больше обычного, если же реклама не нравится, зрачки сужаются, т.е. выполняют функцию своеобразного затворного механизма.

В исследовании ЛТ.К.Аверченко приведены следующие интересные наблюдения. «В серии экспериментов расширение зрачков фиксировалось при помощи фотографии. Выяснилось, что у холостых и у женатых бездетных мужчин - узкие зрачки, у незамужних женщин - более широкие, у замужних женщин - широкие, у женатых мужчин, имеющих детей, тоже широкие. Интересно, что суженные зрачки были и у мужчин, утверждавших, что они любят детей.

У маленьких детей зрачки больше, чем у взрослых, что превращает малышей в более достойных любви существ и увеличивает их шансы на выживание: своими расширенными зрачками они привлекают к себе больше внимания взрослых.

Прищуренные глаза могут свидетельствовать об агрессивности, коварстве или угрозе. Собеседник, сжав круговую мышцу глаза, смотрит на вас, как через щель прицела, явно пытаясь скрыть свои намерения и выведать ваши, выразить презрение к вам и тому подобные недобрые чувства.

Если взгляд собеседника как бы устремлён в пространство, это может быть свидетельством его задумчивости, погружения в собственный внутренний мир. Преднамеренно же таким взглядом хотят показать, что вы для кого-то пустое место.

Прямой взгляд свидетельствует о готовности говорить откровенно, а также о прямом характере человека. Взгляд сверху вниз как бы увеличивает расстояние между собеседниками и выражает чувство превосходства, высокомерие, стремление властвовать и презрение. Взгляд снизу, при склонённой голове, выражает готовность и подчиняться, и нападать. Как сверху, так и снизу может быть брошен косой взгляд, выражающий то снисходительность и презрение, то угодливость. Косой взгляд - это и признак тайного наблюдения за партнёром по общению» (1).

Глаза сами по себе не выражают почти ничего - выражают зрачки, губы, брови, веки, лоб, продолжительный или мимолетный взгляд. Для специалиста важно следить за мимикой клиента и правильно ее интерпретировать. Исследователи мимических состояний человека проанализировали мимические «коды» эмоциональных состояний. В исследовании В.И.Курбатова (Стратегия делового успеха. Ростов - на -Дону. 1955. С. 144) представлен данный анализ (таблица4).

Для анализа мыслительных процессов клиента специалист по социальной работе, наблюдая за движением зрачков может использовать следующую *схему анализа* (анализ представлен для правой, у левой следует поменять право на лево). Клиент смотрит *налево-вверх* - зрительное воспоминание, клиент думает и вспоминает то, что уже видел, *налево-вниз* - внутренний диалог, клиент говорит сам с собой или вспоминает, что себе сказал в тот или иной момент. Клиент смотрит *направо-вверх* - зрительное конструирование, клиент представляет визуальные образы, ранее им не виденные, или видит уже знакомое по-другому, не так, как прежде; *напра-во-вниз* - кинестетика и чувства, клиент вспоминает о каких-либо движениях или прикосновениях, а также вспоминает о пережитых чувствах либо предвкушает еще не совершившиеся события. Конечно, использование данного метода анализа требует навыка, учета индивидуальных особенностей, делать вывод следует на основе анализа совокупности диагностических процедур (всегда существуют исключения).

Специалисту по социальной работе нужно научиться сразу же, при встрече устанавливать визуальный контакт с клиентом. Считается, что тот, кто вступил в этот контакт первым, первым же должен и прервать его, если общение не складывается, что вскоре становится ясным уже по взглядам собеседника. Так, пристальный взгляд может выражать и агрессивность, и страх.

Таким образом, специалисту по социальной работе важно различать данные эмоции. Во многих психологических источниках представлен анализ физиогномики человека, данные результатов исследования так же необходимо учитывать в процессе общения. (Смотри исследование «Психология делового преуспевания», 2001).

Наряду с мимикой важным элементом невербального поведения человека является жест. По мнению исследователей, жест несет информацию не столько о качестве психического состояния, сколько об интенсивности его переживания. В приложении представлен анализ некоторых групп жестов.

Поза клиента в наибольшей степени позволяет специалисту судить не только о его социально-психологических характеристиках, его настроении, характере, но и об его отношении к той деятельности, общении, в контексте которых она проявляется. Поза в большей мере, чем другие элементы невербального поведения, наделена культурно-специфическими характеристиками.

Пространственно-временные характеристики общения имеют также существенную значимость для специалиста по социальной работе. Э.Холл описал нормы приближения человека, которые определены четырьмя расстояниями: интимное расстояние от 0 до 45 см используется при общении самых близких людей, указанное

расстояние допускает тактильные прикосновения; персональное расстояние от 45 до 120 см используется в процессе беседы, приеме посетителей, консультировании; социальное расстояние от 120 до 260 см оказывается предпочтительным при общении с чужими людьми и при официальном общении; публичное расстояние от 260 до 750 см используется при выступлении перед аудиториями.

Исследователи (В.А. Лабунская, А.Пиз) отмечают, что выбор дистанции осуществляется неосознанно, но, несмотря на это, человек всегда реагирует, если реальная дистанция не соответствует норме. На выбор дистанции в общении влияют социальный престиж общающихся, национально-этические признаки, пол, возраст коммуникантов, характер взаимоотношений партнеров, личностные характеристики коммуникантов. Нарушение оптимальной дистанции общения отрицательно сказывается на эффекте общения: излишне большая дистанция подчас ранит самолюбие и достоинство клиента. Ему может показаться, что он неприятен специалисту или же он может считать специалиста высокомерным. В тоже время исследователями доказано, что чем сильнее человеку мешает чье-то приближение, тем больше в его крови вырабатывается гормонов борьбы, так как это лишает человека чувства безопасности.

Для специалиста важной является информация о том, как правильно сесть за стол там, где это важно для достижения целей. На продуктивность общения может повлиять стол, исполняющий роль барьера и ассоциирующийся с высоким статусом собеседника. На рисунке приводятся наиболее приемлемые для общения ориентации сидящих за столом.

Место, которое занимают за столом специалист по социальной работе и клиент, определяется характером общения. Если оно «соперничающее», то люди садятся напротив друг друга, стол становится своеобразным барьером, разговор в такой ситуации должен быть коротким и конкретным, данное расположение может использоваться в процессе деловых переговоров (1); «кооперативное» расположение - на одной стороне стола может использоваться, когда проблема решается совместно, например в процессе анализа документов или других материалов (2); угловое расположение способствует постоянному контакту глаз, создает условия для жестикуляции, позволяет наблюдать друг за другом (3) Месторасположение (3) является оптимальным для беседы специалиста и клиента, т.к. позволяет создать у клиента чувство «комфорта», доверительности, с одной стороны и чувство «защищенности» (угол стола) с другой. Независимая позиция (расположение по диагонали) свидетельствует об отсутствии заинтересованности (4). Варианты (5) и (6) нежелательны в работе с клиентом, т.к. при таком положении специалист автоматически ставит себя в позицию «над» клиентом, что будет являться помехой в ходе всей беседы. В целом, специалисту по социальной работе предпочтительнее проводить личные беседы с клиентом не за столом, а в менее официальной обстановке.

Особую значимость для специалиста имеют акустические невербальные средства: голос и интонация. Для профессионального общения большое значение имеет техника речи, составными частями которой являются постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия (правильное литературное произношение). Техника речи - координация дыхания, голоса, артикуляции при соблюдении норм произношения. Такая организация обеспечивает такие качества голоса как звучность, темп, тембр, высота, четкость дикции.

Кл

Кл

Кл

Рисунок 1. Расположение за столом специалиста по социальной работе и клиента

Сила голоса специалиста по социальной работе имеет большое значение для клиента, специалист должен быть уверен, что его хорошо слышит клиент, вместе с тем, не следует говорить слишком громко - это также может вызвать раздражение клиента. Чтобы добиться звучности, необходимо правильно поставить дыхание, т.е. уметь контролировать свое дыхание, экономно распределяя выдох, рекомендуемое соотношение дыхания 1:15 — 1:20. Темп речи также зависит от профессиональной ситуации. Медленный темп, когда человек произносит менее 100 слов в минуту, средний - 120, быстрый - более 140 слов в минуту. Темп и силу голоса, чтобы избежать монотонности, необходимо варьировать в процессе общения. Специалисту по социальной работе следует работать над дикцией: правильно и четко артикулировать звуки. Специалисту необходимо учитывать, что голос отражает физиологическое и психологическое состояние человека. Мы можем догадаться о состоянии человека, не видя его по голосу. Воздействие звукосочетаниями, некоторые из которых не только способны вызывать определенные эмоции, но подсознательно воспринимаются как некоторые образы. Психологи установили, что присутствие или преобладание в словах гласной «и» вызывает впечатление чего-то маленького, незначительного. Был проведен оригинальный эксперимент: детям и взрослым представляли две одинаковые по форме, но разные по размеру абстрактные фигурки из картона. При этом предупредили, что одна из них называется «Пим», а другая - «Пум». Затем испытуемых попросили определить, какая же из них «Пим», а какая - «Пум». Более 80% опрошенных были убеждены, что маленькая - «Пим», а большая - «Пум». Аналогично: предъявлялись фигурки с названиями «Ли» и «Лау». Эффект оказался тот же: «Ли» - маленькая, а «Лау» - большая.

Можно выделить особенности и других звуков. Так, например, звук «о» производит впечатление мягкости и расслабленности, даже эмоциональной теплоты (с-о-о- лице, б-о-о-р). Преобладание звуков «а» и «э» в речи говорящего, как правило, ассоциируется с эмоциональным подъемом (энергия, энтузиазм). Звук «ы» ассоциируется с чем-то мрачным, неприятным (выть, ныть, дым), сходное ощущение возникает и от обилия согласных, особенно шипящих (штрафбат, штрейкбрехер, эвфемизм и др.).

В пособии под редакцией Н.А.Ипполитовой рассматривается культура невербального общения, авторы выделяют основные правила использования невербальных средств. «1. Использование невербальных средств не должно создавать помех в приеме, понимании и интерпретации высказываний. 2. Несловесные средства должны подчеркивать, усиливать или замещать смысл или оптимизировать процесс общения, тем самым облегчать взаимопонимание. 3. В то же время сами единицы невербальных средств как компоненты вербально-невербального общения подчиняются нормам, аналогичным языковым. 4. Несловесное поведение в целом также подчиняется правилам этикета. Отбор несловесных средств должен быть не менее строгим, чем отбор слов. Особенно нужно следить за уместностью как самих средств, так и их интенсивности» (108, с.317).

Важно обратить внимание на опасность в оценке невербального поведения, специалист может сделать необоснованные выводы о клиенте, если не будет учитывать в комплексе всех средств невербального поведения, использовать техники, позволяющие адекватно интерпретировать воспринимаемые сигналы, учитывать культурно-специфические характеристики клиента.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Охарактеризуйте функции вербальной коммуникации в социальной работе.
2. Охарактеризуйте функции невербальной коммуникации в социальной работе.
3. В чем заключается профессиональная обусловленность выбора средств общения?
4. Расскажите о необходимости использования знаний кинесики в социальной работе (примеры).
5. Расскажите о необходимости использования знаний такесики в социальной работе (примеры).
6. Расскажите о необходимости использования знаний проксемики в социальной работе (примеры).
7. Каким образом можно определить эмоциональное состояние человека?
8. Раскройте понятие «неконгруэнтность».
9. Для чего и в каких случаях необходимо контролировать темп, силу голоса?
10. Какие определения голоса говорят о здоровье человека?
11. Охарактеризуйте технику речи в ситуации общения со слабослышащим человеком.

Задания для самостоятельной работы

- Заполните таблицу 5.

Таблица 5

- Познакомьтесь с методикой А.И.Савостьянова «Техника речи в профессиональной подготовке учителя», выберите комплекс упражнений для ежедневных занятий.
- Самодиагностика с помощью теста В. Д. Коновалова «Понимаете ли вы язык мимики и жестов», анализ.
- Прочитайте работу «Девять правил от Г. Бройнига для успешной вербальной коммуникации», адаптируйте данные советы для эффективного профессионального общения в социальной сфере.
- Составьте «Банк невербальных средств специалиста по социальной работе», «Банк невербальных средств клиентов («Агрессоров», «Молчунов», «Благодарных»)».
- Нарисуйте схемы организации пространственной среды в социальной работе: для передачи односторонней информации, для коллективного обсуждения вопросов, для переговоров, заключения договоров, для дружеской непринужденной беседы.
- Проведите *коммуникативно-речевые игры, направленные на вербальную активность и эффективность, умение изменять стратегию и тактику речевого поведения в зависимости от ситуации общения, использовать микротехники общения. Коммуникативно-речевые игры, направленные на формирование умения понимать язык тела в ситуации общения, на технику речи (раздел 4, приложение 5).*

5. Коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе

Культура общения - важнейшее условие его эффективности. Культура речи - составляющая культуры речевого общения. **Культура речи** - это область лингвистики, которая изучает осознанную речевую деятельность по созданию целенаправленной и целесообразной этически корректной эффективной речи в заданных или смоделированных условиях общения. Авторы учебного пособия под редакцией Н. А. Ипполитовой «Русский язык и культура речи» дают подробную характеристику данному понятию. Анализируя культуру речи как процесс, исследователи выделяют следующие составляющие культуры речи: культуру самого процесса речеворечества; культуру владения языком как основным средством речи; культуру владения несловесными средствами речи; культуру создания продукта речи - текста; культуру создания, узнавания и понимания жанров; культуру восприятия текста в процессе его создания в устной речи или как результата - в письменной речи; культуру отношения к письменным текстам и т. д. (108, с. 121).

В современном обществе речь является «социальным паспортом человека», оценка культуры речи собеседника дает информацию об уровне его образования, воспитания, о профессионализме и т.д.

Важнейшим в рассмотрении культуры речи является нормативный аспект. Исследователь С.И. Ожегов отмечает, что *норма* - это совокупность наиболее пригодных для обслуживания общества средств языка, складывающихся как результат отбора элементов (лексических, произносительных, морфологических, синтаксических) из числа существующих, образуемых вновь и извлекаемых из пассивного запаса прошлого в процессе социальной, в широком смысле, оценки этих элементов. Иссле

дователь М.В.Колтунова отмечает: «В сознании говорящего и пишущего норма выступает как образец, калька, схема, шаблон, по которому строятся слово, предложение, высказывание. Нормы формируются под влиянием литературного творчества и речевой практики нации и являются неперменным условием единства языка и нормального функционирования языковой системы. Они кодифицируются, т.е. закрепляются как образец в словарях, справочниках, учебниках» (61, с.26). Некоторые исследователи, например Б.Н. Головина, анализируя понятие «культура речи» считают, что значимым является только коммуникативный аспект, в плане которого следует рассматривать и нормативность. Язык располагает огромным арсеналом средств. Они должны использоваться с учетом сферы, ситуации, задач, жанра речи и быть мобилизованы на достижение коммуникативной цели (61, с.27). В рамках данного пособия, анализируя основы профессионального общения специалистов по социальной работе, акцентируем внимание на нормах коммуникативных и этических. Безусловно, для образованного человека важны знания всех норм: языковых и речевых, этических, коммуникативных. Для специалиста по социальной работе в процессе общения с клиентами порой важным условием является принцип социального доказательства (социального единения, общего кода) - «говори с клиентом на его языке». Например, в процессе общения с пожилым человеком, жизнь которого сложилась так, что он не смог получить образование, специалисту не стоит нарочито употреблять правильные варианты, исправлять собеседника - все это приведет не только к коммуникативной неудаче, но и к профессиональной проблеме. В данном случае специалист может поступиться правильностью и в процессе общения с клиентом может использовать диалекты, некоторые просторечия, которые будут понятны и близки собеседнику. Академик И.П. Бардин, отвечая на вопрос как правильно сказать километр или километр, сказал: «В зависимости от ситуации. Если я в институте русского языка скажу километр, академик В.В. Виноградов будет морщиться, а если я на новотульском заводе, скажу километр, скажут: «Зазнался Бардин!». Таким образом, специалист должен свободно владеть нормами и в зависимости от профессиональной ситуации использовать кодифицированные или допустимые варианты, или иногда «речевые феномены», то, что находится вне системы литературного языка.

Знания коммуникативных и этических норм являются залогом гармоничного, эффективного профессионального общения специалиста по социальной работе.

Коммуникативные и этические нормы - это правила с помощью которых осуществляется оптимальное общение в процессе которого создается благоприятный климат для решения коммуникативных целей партнеров по общению, «а также для максимального раскрытия личности каждого».

В практике речевой деятельности этические и коммуникативные нормы можно разделить лишь условно.

Этические нормы базируются на основополагающих нормах *этики* - учении о морали и нравственности. В современных исследованиях, посвященных этике (И.В. Андреева, В.К. Белолипецкий, А.П. Егоршин и др.), проводится глубокий анализ данной категории, раскрываются особенности функционирования этических норм в жизнедеятельности человека, в его речевой деятельности (А.А. Акипина, Н.И. Формановская и др.). Исследованиями профессиональной этики социальной работы посвящены труды Г.П. Медведевой, Е.Р. Смирновой, В.Н. Ярской и др. Кодификация профессиональной этики специалиста по социальной работе отражена в профессионально-этическом кодексе социального работника России, принятом Межрегиональ-

ной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994 года. Основой профессиональной этики специалиста по социальной работе является принцип гуманизма, включающий в себя не только милосердие к людям, цивилизацию любви, предполагающую любовь к человеку, народам, культуре, но и рациональность организации помощи человеку (47).

Этические нормы исходят из *речевой этики* - совокупность этических норм и правил речевого поведения в различных ситуациях общения. Речевая этика базируется на общечеловеческих этических ценностях, на национальных этических посылках, а также на индивидуальных этических ценностях (65, с.591). Вся речевая деятельность человека должна быть подчинена высоким мировоззренческим принципам, а основной целеустановкой создателя речевого произведения должна быть истина и благо (65, с.592). Несмотря на то, что современная речевая практика свидетельствует об отходе от соблюдения строгих требований речевой этики, исследователи указывают на то, что условием, способствующем действию человека как свободного входит наличие общественно значимых ориентиров - идеалов, ценностей, правил, норм.

Особенностью профессиональной этики является факт того, что специалисты по социальной работе имеют дело с человеческими страданиями и проблемами, наиболее важным в социальной работе является уважение человеческого достоинства, независимо от различия по расовому, сексуальному, возрастному, религиозному, политическому, языковому, социально-экономическому и др. признакам, способностям, характеристикам и т.п. Нравственное сознание специалиста по социальной работе содержит три необходимых компонента: нравственные знания, нравственные убеждения, нравственную потребность. Авторы исследований по профессиональной этике специалистов по социальной работе чаще всего выделяют следующие *личностно-нравственные качества специалистов по социальной работе: толерантность, гибкость, эмпатия, честность, вежливость, доброжелательность, справедливость, тактичность, искренность, внимательность и наблюдательность, эмоциональная устойчивость, личная и социальная ответственность*; безусловно, перечисленные качества находят отражение в оценке этических норм речи специалистов. Таким образом, для специалиста по социальной работе и для его профессионального общения, указанные личностно-нравственные качества, являются основой, на которой формируются профессиональные качества личности и коммуникативно-речевые умения и навыки.

Чтобы высказывание было оценено с точки зрения этических норм положительным (приличным), весь процесс речевой деятельности должен быть направленным на соблюдение этических норм. Нравственно-этические качества определяют мотивы, с которыми специалист вступает в общение, если человек обладает этическими качествами, соответствует профессиональной деонтологии, его мотивы общения будут всегда соответствовать этической норме следовательно цели и средства его речевой деятельности будут адекватны с точки зрения этических норм. Этически адекватным должно быть и содержание речи и оценка результата. Для специалиста важным являются знание и следование принципу, сформулированному Дж.Личем. В Принципе Вежливости Дж. Лича входят шесть максим:

- максима такта (Соблюдай интерес другого! Не нарушай границ его личной сферы!);
- максима великодушия (Не затрудняй других!);

- максима одобрения (Не хули других!);
- максима скромности (Отстраняй от себя похвалы!);
- максима согласия (Избегай возражений!);
- максима симпатии (Выказывай благожелательность!).

Этические нормы находят отражение в речевом этикете, предполагающем внешнее, поведенческое соблюдение этических норм об этом речь пойдет в следующей главе.

Коммуникативные нормы направлены на регулирование процесса общения, они определяют целенаправленность и целесообразность всего процесса общения, действуют на всех этапах речевой деятельности - от постановки цели до ее достижения и в большей степени, чем другие нормы, носят рекомендательный характер, хотя их нарушение приводит к коммуникативным неудачам.

Авторы учебного пособия под редакцией Н.А.Ипполитовой указывают на взаимосвязь коммуникативных и этических норм: «Коммуникативные нормы являются средством реализации этических норм в процессе общения, поэтому коммуникативные нормы «подчиняются» этическим» (108, с. 166).

Исследователи выделяют следующие принципы коммуникативных норм: установка на коммуникативное сотрудничество как следствие принципа кооперации; принцип целесообразности; принцип гармоничности общения (баланс между информативностью и эмоциональностью); принцип структурирования общения. Для профессионального общения специалиста по социальной работе данные принципы имеют особую значимость. Профессиональное общение специалиста по социальной работе отличается повышенной ответственностью за результат (помощь человеку, находящемуся в трудной жизненной ситуации), поэтому установка на коммуникативное сотрудничество должна быть исходной. Принцип целесообразности имеет особую значимость для профессионального общения в момент выбора тактики и стратегии общения, как было указано в первой главе, деятельность специалиста носит посреднический характер (специалист по социальной работе координирует деятельность организаций, учреждений) в данном случае важно правильно выбрать группу специалистов, которая может помочь клиенту. Речевое поведение специалиста должно соответствовать его профессиональной роли, которую он выполняет: адвокат, учитель и др. (см. главу 1); в целом процесс профессионального общения специалиста должен носить гармоничный характер, специалист должен владеть коммуникативными техниками, направленными на процесс гармонизации общения, в данном случае специалист должен следовать принципу гармоничности. Данные примеры охватывают разные ситуации общения специалиста, хотя каждая ситуация общения включает в себя указанные принципы.

Структурирование информации позволяет специалисту облегчить восприятие сообщения партнером. Специалисты-речеведы для структурирования информации рекомендуют следовать постулатам Г.П.Грайса, в которых сформулированы основные правила относительно содержания речи и его представления партнеру.

Постулат количества информации

- «Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога)».

- «Твое высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется».

Постулат качества информации

- «Не говори того, что считаешь ложным».
- «Не говори того, на что у тебя нет достаточных оснований».

Постулат отношения

- «Не отвлекайся от темы».

Постулат способа

- «Избегай непонятных выражений».
- «Избегай неоднозначности»
- «Будь краток (избегай ненужного многословия)».
- «Будь организован».

Коммуникативные и этические нормы при создании высказывания проявляются в речевых и языковых нормах. Речь идет о языковом паспорте говорящего - это то впечатление, которое он создает о себе своей речью. По речи человека определяют степень образованности, уровень воспитанности, культуры, профессионализма. Исследователи, анализируя качества хорошей речи выделяют категорию *«коммуникативные качества речи»* - существенные свойства, интегральные характеристики речи, которые в их совокупности свидетельствуют об идеальной приспособленности речи к процессу человеческого общения (65, с.257). Исследователи выделяют следующие коммуникативные качества: правильность, уместность, богатство, чистота, точность, логичность, доступность, выразительность. (В рамках данного пособия мы ограничимся лишь перечислением и краткой характеристикой коммуникативных качеств речи по материалам учебного пособия Н.А.Ишполитовой). *Правильность речи* чаще всего рассматривают как соответствие нормам языка. В данном случае речь идет о языковой правильности, т. е. следованию нормам орфоэпическим, словообразовательным, лексическим, морфологическим, синтаксическим, которые закреплены в различных словарях. Выделяют и речевую правильность - это правдивость, соответствие этическим и коммуникативным нормам, уместность, правильность использования невербальных средств. Правильность речи в коммуникативном процессе специалиста по социальной работе позволяет действовать в рамках единого кода, разговаривать с клиентами на «их языке». *Уместность речи* - это соответствие всем составляющим коммуникативной ситуации. Исследователи выделяют уместность ситуативную и текстовую. Ситуативная уместность обязательна для всех в любой сфере общения и в любой ситуации, определяется по всем составляющим коммуникативной ситуации целиком и по каждой в отдельности. В процессе уместности оцениваются коммуникативные стратегии и тактики - в целом вербальное и невербальное общение (109, с.185). Текстовая уместность связана с выбором конкретных речевых средств в рамках коммуникативной ситуации. «Текстовая уместность имеет свои особенности, связанные с ее речевой природой, и с тем, что в результате действия этих особенностей данный вид уместности не является безусловно обязательным для соблюдения в речи, он допускает большую или меньшую степень проявления в речи, а также осознанные и оправданные нарушения этого качества» (109, с. 185). *Богатство речи* отражает обилие разнообразных средств языка и речи, которые могут быть использованы в любой ситуации общения. *Чистота речи* - речь, свободная от лексики, находящейся за пределами русского литературного языка. *Точность речи* - соотношение значения слова и словосочетания со смысловой и предметной сторонами речи. Точное словоупотребление достигается за счет следующих речевых умений, связанных с лингвистическими средствами: умением выбрать из синонимического ряда нужное слово; умение избежать

речевой неточности из-за невнимательности к форме выражения; умением разграничивать однокоренные слова; умением разграничивать паронимы, умением употреблять слова пассивной лексики (109, с.238). *Логичность речи* - соответствие речи законам логики. Условно выделяется логичность рассуждения - умение логично мыслить и логичность изложения - умение логично излагать мысли. Критериями оценки степени логичности речи является непротиворечивость, последовательность и целенаправленность в изложении информации. Выделяются следующие основные законы логики: закон тождества (всякая мысль в процессе рассуждения должна быть тождественна самой себе, т. е. любая мысль в процессе рассуждения должна иметь определенное устойчивое содержание, чтобы не произошла подмена понятия), закон непротиворечивости (два несовместимых друг с другом суждения не могут быть одновременно истинными, по крайней мере одно из них необходимо ложно), закон исключенного третьего (два противоречащих суждения не могут быть одновременно ложными, одно из них необходимо истинно), закон достаточного основания (всякая мысль признается истинной, если она имеет достаточное основание). Для создания логичной речи необходимо пользоваться определенными логическими операциями, основные из них: сравнение, анализ, абстрагирование, синтез, обобщение. *Доступность речи* - построение речи, при котором уровень сложности речи и в терминологическом, и в содержательном, и в структурном отношении соответствует уровню понимания адресата. Доступность подразумевает обязательную ответную реакцию адресата как подтверждение степени понятности услышанного или прочитанного. Доступность делится на языковую и речевую. Степень доступности речи будет зависеть от цели: насколько мы стремимся быть понятными и от того, насколько верно мы себе представляем нашу общность с адресатом. *Выразительность речи* - речь, в которой выражение своего отношения к предмету и / форме речи соответствует коммуникативной ситуации, а речь в целом оценивается как удачная и эффективная. Выразительность подразумевает оригинальность, неожиданность, неповторимость.

Таким образом, соблюдение указанных коммуникативных качеств способствует совершенности и эффективности речи. Для специалиста по социальной работе профессионально-значимыми являются все качества, но в зависимости от профессиональной ситуации приоритетное значение имеют то одни, то другие. Например, в ситуации общения с малообразованным человеком важно в первую очередь соблюдать уместность и доступность, в ситуации публичных выступлений на консилиуме важны все качества, приоритетными являются уместность, правильность, логичность, выразительность.

Специалист должен владеть не только профессиональными знаниями, но и профессионально значимыми качествами.

Сформированность профессионально значимых качеств и отсутствие у специалиста по социальной работе качеств недопустимых в этой профессии позволяют ему на высоком уровне проявлять компетентность по широкому кругу профессионально значимых проблем, управлять людьми, влиять на их позиции и убеждения, вызывать к себе доверие и поддерживать другого в трудную минуту, быть терпимым к чужому горю, располагать людей к себе, быстро устанавливать контакт с людьми, разрешать конфликтные ситуации, быть снисходительным к окружающим, создавать вокруг себя благоприятный психологический климат, а также проявлять работоспособность, энергичность, инициативность, настойчивость в достижении цели, готовность испытывать психологический дискомфорт, чувство сострадания и мило

сердця, симпатию к другим и т.д. В целом, наилучшим образом справляться со своими профессиональными обязанностями.

Наличие у специалиста по социальной работе разнообразных коммуникативных умений является залогом его успешной профессиональной деятельности. Коммуникативные умения необходимы специалисту по социальной работе для того, чтобы иметь возможность на практике реализовать все имеющиеся у него профессиональные знания.

Коммуникативные умения занимают важное место среди требований, предъявляемых к специалисту социальной сферы, поскольку позволяют эффективно работать в условиях как формально-ролевого, так и неформального общения, способствуя проявлению инициативы и активности клиента.

Исследуя сущность коммуникативных умений, необходимо дать определение данному понятию. Существует множество подходов к определению данного понятия (А.А. Бодалев, Е.А. Гришина, Б. Диллман, Д. Сеймор, В.А.Дранков, А.А.Козлов, Т.А.Ладьженская и др.).

Применительно к социальной работе под *коммуникативными умениями специалиста по социальной работе* понимаются те специфические умения общения, которые обеспечивают успешность профессионального общения специалиста по социальной работе.

Различные классификации коммуникативных умений отчасти повторяют, отчасти дополняют друг друга. Перечисляемые исследователями коммуникативные умения делятся на две группы: *общие* коммуникативные умения, необходимые в жизнедеятельности; *социальные(частные)* коммуникативные умения, необходимые в профессиональной деятельности.

Так, в учебном пособии «Теория социальной работы» под редакцией М.В. Фирсова и Е.Г. Студеновой перечисляются следующие умения.

Специалист по социальной работе должен:

знать речевой этикет и уметь его использовать; уметь формулировать цели и задачи делового общения; анализировать предмет общения, разбирать жалобу, заявление, ставить вопросы и конкретно отвечать на них;

- владеть навыками и приемами делового общения, его тактикой и стратегией;
- уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, диалог, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, деловую игру, переговоры, торги;
- иметь навык доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, критиковать и опровергать, достигать соглашений и решений, компромиссов и конвенций, делать оценки и предложения;
- владеть техникой речи, риторическими приемами и фигурами, уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;
- уметь с помощью слова проводить психотерапию, снимать стресс, страх.

Исследователь А.И. Лешенко выделяет несколько групп умений, которыми должен обладать специалист по социальной работе.

Когнитивные умения. Квалифицированный работник должен уметь: анализировать и оценивать опыт как свой, так и других; изучать и выявлять проблемы и концепции; применять на практике свои знания и понимание проблем, а также исследовательские находки.

Коммуникативные умения. Специалист должен быть в состоянии: создавать и

поддерживать рабочую обстановку и атмосферу; выявлять и преодолевать негативные чувства, которые влияют на людей и на него самого; определять и учитывать в работе различия личностного, национального, социального и культурно-исторического характера; распознавать и преодолевать в отношениях с людьми агрессию и враждебность, минимизировать ярость с учетом риска для себя и других; содействовать предоставлению физической заботы нуждающимся; наблюдать, понимать и интерпретировать поведение и отношения между людьми: общаться вербально, невербально; организовывать и брать интервью при различных обстоятельствах; действовать в коллективе с другими работниками социальной службы; представлять себя в роли адвоката своего клиента.

Конструктивные умения. Квалифицированный работник должен вырабатывать решения, выделять решения, требующие предварительного согласования с другими работниками, действовать в алгоритме выработки решения, принимать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами.

Организаторские умения. Квалифицированный работник должен уметь вести четкие и лаконичные записи, проводить политику службы относительно конфиденциальности и надлежащего подхода к делу, организовывать, планировать и контролировать работу, добывать информацию с помощью доступной технологии.

Анализ теоретических исследований, опыт профессиональной подготовки специалистов по социальной работе, диагностика студентов, обучающихся по специальности «Социальная работа» и специалистов по социальной работе позволяет выделить коммуникативно-речевые умения специалиста по социальной работе, логически упорядочить их.

Исходя из специфики деятельности специалиста по социальной работе критерием для условной систематизации коммуникативных умений могут являться этапы коммуникативной деятельности, таким образом можно выделить несколько блоков коммуникативных умений: предконтактный; контактный, постконтактный. Вместе с тем, в данной структуре следует выделить интегративный блок, в который входят умения, необходимые на нескольких этапах коммуникативной деятельности (схема 2).

Наиболее значимыми коммуникативными умениями специалиста по социальной работе, без которых невозможна профессиональная деятельность специалиста, являются: **толерантность, эмпатия, релевантность, лабильность, этикетная грамотность, доброжелательность.**

Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень терпимости к неприятным или неприемлемым, по ее мнению, психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию.

Степень коммуникативной толерантности варьирует от высокого уровня терпимости к окружающим (принятие их особенностей) до низкого (частичное или полное осуждение, раздражение или неприятие особенностей других людей). Уровень и виды коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье и внутренней гармонии, о способности к самоконтролю, умении заставлять себя не замечать неприятные свойства других.

Эмпатия - умение (способность) чувствовать другого человека, улавливать его внутреннее состояние, видеть мир глазами других, понимать его так же как они, воспринимать их поступки с их же позиций, и в то же время способность объяснить другим свое понимание и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления другим.

Коммуникативные умения специалиста по социальной работе

ПЛАНИРОВАНИЕ УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА, ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА

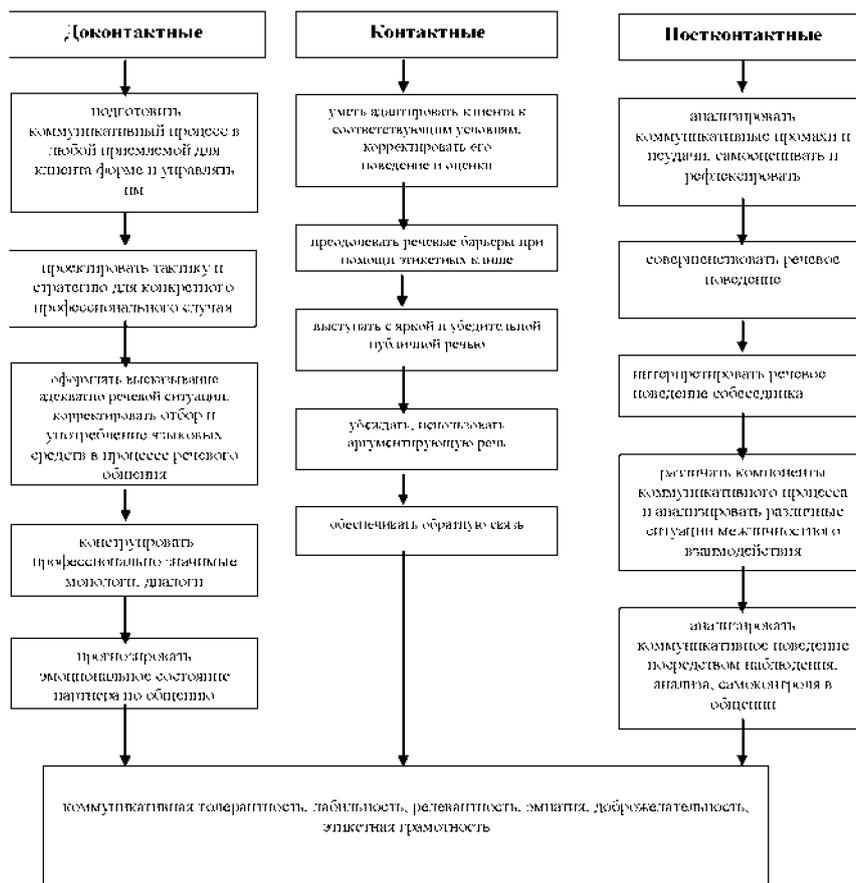


Схема 2. Коммуникативные умения специалиста по социальной работе

В качестве особых форм эмпатии выделяют сопереживание - переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним, и сочувствие - переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним, и сочувствие - переживание собственных эмоциональных состояний по поводу чувств другого. Это качество развивается по мере накопления специалистом жизненного и профессионального опыта.

Эмпатия составляет ядро коммуникации. В коммуникативной деятельности она способствует сбалансированности межличностных отношений, делает поведение человека социально обусловленным.

Релевантность - ориентация на адресата, выражающаяся в том, что информация была жизненно важной, интересной и доступной партнеру по общению, использование средств и возможностей языка, адекватных содержанию, обстановке и цели высказывания.

Лабильность - изменяющееся, гибкое речевое поведение, умение быстро переключаться.

Этикетная грамотность - знание и владение этикетными нормами, демонстрация внимания и уважения собеседнику.

Доброжелательность — демонстрация дружелюбия, невраждебного отношения к партнеру по общению. «Доброе слово сказать - посошок в руку дать» - русская пословица подчеркивает не просто значение доброты в жизни человека, а возможность творить добро с помощью собственных слов и действий.

Кроме того, в социальной работе приходится иметь дело с самыми разнообразными людьми: застенчивыми, агрессивными, замкнутыми, недоверчивыми, словоохотливыми, ищущими справедливость, поддержку, «вымогателями» и др. Важно к каждому найти подход, устанавливая контакт, располагать человека к диалогу. Знания закономерностей сознательного поведения личности и неосознаваемого, понимание механизмов направленности личности, степени проявления эмоций помогут адекватно оценить и понять человека, оказать именно ту помощь, в которой он нуждается. Более того, мимика, пантомимика, экспрессия дополняют это понимание и нахождение оптимальных вариантов решения проблемы человека, его поддержки. Умение владеть первичной диагностикой коммуникативности своих клиентов, групп лиц - необходимое звено в компетентности специалиста по социальной работе. При этом важно помнить: не оценивать человека и его возможности в общении без учета актуального или потенциального окружения, перспектив развития личности.

Таким образом, в основе деятельности специалиста по социальной работе находятся коммуникативные качества речи и коммуникативно-речевые умения, владение которыми является важным признаком профессиональной пригодности специалиста. Коммуникативные качества, коммуникативно-речевые умения, навыки владения коммуникативными техниками, уровень их реализации в процессе взаимодействия с клиентами и коллегами определяют мастерство специалиста и составляют профессиональный портрет специалиста по социальной работе, который называется коммуникативной профессиограммой.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Что включает в себя понятие «культура речи»?
2. Что такое «норма»? Какие основные типы норм вы знаете? Приведите примеры.
3. Какие коммуникативные умения являются профессионально-значимыми для специалиста по социальной работе?
4. Каким образом нравственные установки личности влияют на характер и эффективность общения? Приведите примеры.
5. В чем заключается особенность речевой этики специалиста по социальной работе?
6. Что включает в себя понятие «профессиограмма»? Охарактеризуйте коммуникативную профессиограмму специалиста социальной сферы.

Задания для самостоятельной работы

- Подготовьте текст убеждающей речи на тему: «Эмпатия (толерантность, лабильность, релевантность и др.) - важное коммуникативное качество специалиста по социальной работе».
- С помощью тестов, приведенных в приложении пособия, оцените свой уровень развитости коммуникативных качеств речи, составьте программу их совершенствования.
- Заполните таблицу 6.

Таблица 6

- Выполните следующие упражнения.

1. Проверьте себя по орфоэпическому словарю, правильно ли вы произносите нижеследующие слова. Составьте свой орфоэпический справочник, включая в него слова, в произнесении которых вы испытываете колебания.

Академия, аристократия, асимметрия, бандероль, бармен, баловать, балован- нщ, ведомостей, гастрономия, деньгами, договор, договорные, досуг, завидно, знамение, иконопись, индексация, исчерпать, звонит, каталог, квартал, компьютер, красивее, кредо, неуставные отношения, облегчить, осведомить, маркетинг, менеджер, мизерный, мощностей, мастерски, обеспечение, областей, отраслей, оптовые, пиццерия, полиграфия, пресса, пустынный, вы правы, сироты, счет, уведомить, украинский, упрочение, уставный, факсимиле, феномен, хозяева, ходатайствовать, эксперт, языковой барьер, языковая колбаса.

2. Укажите случаи нарушения сочетаемости слов.

Автор книги, автор проекта, автор станка, автор инициативы, автор недо-разумения; повысить успеваемость, повысить знания, повысить требования, повысить спрос, повысить трудовую дисциплину, повысить успехи; индустрия бытового обслуживания, строительная индустрия, тяжелая индустрия.

3. Найдите и устраните ошибки, связанные с неточным пониманием значения слов и нарушением сочетаемости слов. Используйте Толковый словарь русского языка и Словарь трудностей русского языка.

Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни. Полученные данные позволили специалистам основать следующие выводы. Необходимо бороться всеми нашими ресурсами. Далеко не все специалисты вступили в новую эпоху с видом на будущее. Можно ожидать роста экономики уже к концу года. Есть возможность тяжелых осложнений. Сейчас указанные функции сведены в лице одного человека. Большая половина выступления была посвящена. вопросам социального развития региона.

4. Устраните речевую избыточность и тавтологию.

Пресса высоко позитивно оценивает результаты внедрения программы социального развития региона. В состав структуры вошли: отдел социального развития, отдел страховой компании, отдел маркетинга. Участники семинара обменялись памятным сувенирами. Инициатором и зачинателем волонтерского движения является Молодежная ассоциация. На консилиуме специалисты изложили главную суть этой программы.

5. Объясните разницу в значении словосочетаний. Используйте Толковый словарь русского языка или Словарь паронимов русского языка.

Освоить прочитанное — усвоить прочитанное; осудить поступок — обсудить поступок; представить возможность — предоставить возможность; хозяйские дела — хозяйственные дела.

6. Составьте предложения сданными синонимами.

Бедный, нищий, несостоятельный, нищий. Бездомный, бесприютный.

7. Напишите предложения, включив в них нижеследующие слова таким образом, чтобы смысл слова адекватно вписывался в контекст предложения. *Аттракция. Аффинити. Дайджест. Дискурс. Интеракция. Консенсус. Мимикрия. Пейсинг. Перцепция. Рапорт. Ригидность. Строук. Суггестия. Тезаурус. Фасцинация. Фрустрация. Экспектации. Эмпатия.*

8. Составьте предложения, включая в них пословицы и поговорки, в которых отражены следующие темы: *труда, дружбы, общения.*

9. Определите родовую принадлежность следующих слов.

Авеню, евро, визави, кафе-бар, кофе, салями, шампунь.

10. Запишите цифры словами, поставив их в нужном падеже.

Город находится в 275 километрах от моря. Число участников колеблется между 347 и 436. Задание предложено 87 студентам. От 872 отнять 49. К 483 прибавить 1392.

11. Определите нормативность следующих вариантов.

Благодаря расписанию — благодаря расписания; брелком — брелоком; вопреки мнения — вопреки мнению; времяпровождение — времяпрепровождение; выборы — выбора; выпить чая — выпить чаю; заведующий отделом — заведующий отдела; извинюсь (за) — извините (за); много ясель — много яслей; скажите, как пройти — подскажите, как пройти; паспорта — паспорта; пять килограмов — пять килограмм; согласно приказу — согласно приказа; управляющая делами — управляющий делами.

• Проведите коммуникативно-речевые игры, направленные на формирование толерантности, эмпатии, релевантности, лабильности, формирование индивидуального стиля общения, создание доброжелательной атмосферы, умение рефлексировать, использовать речевые модели, микротехники общения (раздел 5, приложение 5).

6. Особенности этикетной профессиональной речи

Одной из важных коммуникативных особенностей специалиста по социальной работе является этикетная грамотность. **Этикетная грамотность** специалиста по социальной работе определяется как следование этикетным нормам, включающим в себя речевой этикет. Рассмотрим подробнее особенности функционирования речевого этикета. **Речевой этикет** - правила, регулирующие речевое поведение собеседников. Речевой этикет включает в себя систему национально специфических, сте

реотипных, устойчивых формул общения, принятых обществом для установления контакта собеседников, для его поддержания и прерывания. (139, с.413). Исследованиями проблем речевого этикета занимаются ученые А.А.Акишина, Л.Е. Тумина, Н.И.Формановская и др. Исследователи выделяют следующие функции речевого этикета: коммуникативная, контактоустанавливающая, привлечения внимания, призыва, вежливости и др. Речевой этикет способствует объединению участников общения, достижению взаимопонимания и согласия, в этом заключается его регулирующая и интегрирующая функция.

Исследователями изучается этикет устной и письменной речи. Особенности этикета письменной речи будут рассмотрены в следующих главах пособия. Рассмотрим некоторые особенности речевого этикета устной речи.

Речевой этикет делового человека проявляется, прежде всего, в соблюдении правил официально-делового стиля речи и в выражении доброжелательности. Соблюдение правил официально-делового стиля речи предполагает: соответствие произносительным, лексическим, грамматическим нормам языка; в употреблении слов и словосочетаний в их прямом значении; отсутствием экспрессивных средств и грубых оценочных слов («отвратительно», «безобразие» и др.); использование общепринятых этикетных формул общения. Этикетные формулы общения представляют собой фразеологические предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами. К принципам этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, относится принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная / неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, возраст, пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе этикетных формул. Выделяются две формы общения Вы - общение и Ты - общение. В ситуации официальной обстановки используется форма Вы - общение, также данная форма используется в неофициальной ситуации в случае, когда собеседником является представитель старшей возрастной группы, высокого социального статуса, человек, имеющий личные заслуги, малознакомый человек в остальных случаях используется форма Ты - общения. Вы - общение предполагает строгий отбор тем обсуждения. Нейтральные темы «о погоде», «впечатление о дороге» и др. могут присутствовать в качестве вкраплений в деловой беседе. Официальность предъявляет требования повышенной вежливости, уважительное отношение к собеседнику. Вы - общение предполагает обращение к собеседнику по имени и отчеству, нарушением является сочетание «ты» с именем, отчеством. Тон официального общения должен быть спокойным, сдержанным, при менее строгих официальных ситуациях - приветливый, доброжелательный.

Использование в речи этикетных речевых оборотов помогает собеседникам установить контакт в соответствии с социальными ролями его участников, обеспечить взаимопонимание, а также создать необходимую тональность коммуникации. Исследователь Н.И. Формановская определяя формулы речевого этикета связала их с некими одобрительными действиями партнеров по общению «социальными поглаживаниями»: каждое этикетное речевое действие приравнивается к одному «поглаживанию». Принцип гармонизации общения требует, чтобы партнеры по общению обменялись равным числом «поглаживаний», также для гармонизации общения следует использовать не прямую, а косвенную форму просьбы, используя «актуализаторы» вежливости: *будьте так любезны, пожалуйста, если вас не затруднит, не будете ли вы против того, чтобы разрешили попросить вас* и т. п. (125).

Этикетные формулы, обрамляющие коммуникативный акт, называются *этикет*

ной рамкой (61, с.276). В диалогическом общении этикетная информация должна поступать с обеих сторон в процессе всего общения, включая вербальные и невербальные средства. Специальное этикетное общение совершается лишь время от времени, а видоизменения речевого и неречевого поведения под влиянием человеческих отношений происходит всегда. Эти изменения, в соответствии с условиями общения, рассматриваются как *этикетная модуляция речи*. В деловом общении этикетная модуляция речи связана с выбором конструктивного / деструктивного тона общения. Установка на конструктивный тон делового общения выражается в готовности признать позицию собеседника, само право на существование такой позиции, в отсутствии категоричных суждений: «Вы совершенно не правы!» ит. п. (61, с.279).

В профессиональном общении специалисту по социальной работе следует использовать следующие этикетные жанры: приветствие, прощание, извинение, благодарность, поздравление, просьба, сочувствие, вежливая оценка, отказ, возражение и др. Укажем рекомендуемые этикетные формулы для некоторых жанров.

Приветствие: «Здравствуйте!», «Доброе утро (день, вечер)!\», «Рада Вас приветствовать!\», «Приветствую вас!» и др.

Прощание: «До свидания!\», «Всего доброго (хорошего)!\», «До встречи!\», «Позвольте попрощаться!» и др.

Извинение: «Простите, пожалуйста...», «Прошу меня простить...», «Извините меня...», «Приношу вам свои извинения...» и др.

Благодарность: «Спасибо!\», «Я вам бесконечно благодарен!\», «Разрешите поблагодарить вас!\», «Благодарю!\», «Я вам очень обязан!\», «Очень признателен!\», «Позвольте выразить благодарность...» и др.

Поздравление: «С праздником вас!\», «Примите мои поздравления», «Позвольте вас поздравить!» и др.

Просьба: «Прошу вас...», « Будьте добры...», «Будьте любезны», «Если вас не затруднит (если вам не трудно)...», «Могу я вас попросить...», «Вас не затруднит...» и др.

Сочувствие: «Очень вам сочувствую...», «Примите мои сожаления...», «Мне очень жаль...», «Жаль, что так случилось», «Не впадайте в отчаяние, все изменится к лучшему (будет хорошо)...» и др.

Несогласие: «Не могу с вами согласиться...», «Простите, вы не совсем правы...», «Не уверен в вашей правоте...», «Сомневаюсь правы ли вы...» и др.

Знакомство - представление: «Разрешите с вами познакомиться...», «Будем знакомы...», «Разрешите вам представить...», «Позвольте (разрешите) представиться...» и др.

Приглашение: «Позвольте (разрешите) пригласить вас...», «Приглашаю вас...», «Приходите на праздник (встречу), будем рады...», «Не согласитесь ли вы...» и др.

Отказ: «В настоящее время, к сожалению, это сделать невозможно...», «Простите, к сожалению, сейчас мы не можем выполнить вашу просьбу...», «Я не в силах оказать вам содействие...», «К сожалению, мы вынуждены отказать вам...» и др.

Одной из важных функций этикета является снятие агрессивности. Специалисту необходимо знать о средствах, помогающих предотвратить агрессию клиента, не создавать конфликтную ситуацию. В исследовании Ю.В.Щербининой рассматриваются жанры и средства речевого этикета, направленные на предотвращение вербальной агрессии. Автор рассматривает следующие жанры и средства. *Извинение.* Извиниться - значит признать собственную неправоту, попросить прощения у собеседника, выразить сожаление о своем неправильном суждении, грубом высказыва

нии в его адрес и тем самым не допустить развития конфликта.

Употребление обращений. Об использовании форм Вы - обращения и Ты - обращение уже упоминалось. Одним из эффективных способов воздействия на адресата в ситуации конфликта, позволяющим избежать речевой агрессии в разрешении конфликта перейти на Вы - обращение. Стоит вспомнить традиции дворянских семей, когда супруги в конфликтной ситуации переходили на «Вы» и это помогало предотвратить оскорбления.

Вежливое выражение несогласия. Автор исследования предлагает следующие формы выражения несогласия: предположения («Полагаю, что это не совсем так»), сомнения («Сомневаюсь в абсолютной истинности этого суждения»), неуверенности («Неуверен, что это вполне справедливо»), опасения («Боюсь, это не совсем точно»).

Смягченным, этикетным вариантом упрека, осуждения, выражения недовольства можно считать форму сожаления («Я сожалею, что мы не смогли встретиться вовремя».

Использование эвфемизмов. Эвфемизмы - более мягкие слова или выражения вместо грубых или непристойных. Ю.В.Щербинина выделяет следующие приемы эвфемистических замен: использование описательных оборотов речи, перефразирование («человек, который присвоил что-то» вместо «вор»), слова с приставкой *не-* («неправда» вместо «ложь»), косвенное информирование: аллюзии, намеки, иносказания («вы поступили как непорядочный человек», вместо «подлец»), прием «смены адресата» - проецирование речевой ситуации на третьего участника разговора («Другой поступил бы в этой ситуации ...»)(135, с. 160 - 164).

Распространенным этикетным жанром является комплимент. *Комплимент* - лестное, приятное, галантное, любезное замечание, краткая похвала, направленная на подбадривание собеседника, на создание у него хорошего настроения. Искусство комплимента в том, что необходимо выделить в собеседнике его лучшие черты и оценить их. Оценка должна быть положительной, правдивой, искренней, краткой; завышенная неискренняя оценка приобретает характер лести. При произношении комплимента следует учитывать половозрастные особенности адресата.

Приведем некоторые рекомендации произнесения комплимента, исходя из возраста адресата. Для *ребенка*: его оценка окружающими, наличие интересных игрушек, красивой одежды, послушность и др. *Подросток*: модная одежда, стиль, увлечения, физическая привлекательность, мнение о себе со стороны сверстников и др. *Юношество*: наличие собственного мнения, раскрепощенности, престижность учебного заведения, независимость от родителей, жизненный опыт и др. *Взрослый человек*: социальный статус человека, успешность его деятельности, наличие результатов труда, имидж, дети и др. *Пожилый возраст*: успешность детей, признание окружающими накопленного опыта, желание передать этот опыт своим последователям и др.

Половые особенности продиктованы спецификой физиологических различий мужчины и женщины, характером протекания психических процессов. Для *мужчины* является значимым: его умственные способности, финансовое положение, успешность карьеры, социальный статус, целеустремленность, решительность и др. Для *женщины*: внешний вид, красота лица и фигуры, женственность, образование, финансовое положение (собственное или мужа), карьера (для бизнес-леди) и др. (92).

Комплимент поднимает настроение, придает уверенность, помогает устанавливать и поддерживать контакт и поэтому его следует чаще использовать как в рамках профессионального общения, так и непрофессионального, официального и неофициального.

Таким образом, этикетная грамотность в сочетании с другими профессионально-значимыми умениями и навыками является залогом эффективного общения.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Назовите функции речевого этикета специалиста по социальной работе. Приведите примеры.
2. Почему формулы речевого этикета исследователи определяют как «социальные поглаживания»?
3. Охарактеризуйте этикетные жанры речи специалиста по социальной работе.
4. В чем заключается адекватность и уместность использования речевых формул вежливости специалиста по социальной работе?

Задания для самостоятельной работы

- Составьте текст поздравительной открытки по случаю профессионального праздника.
- Подготовьте выступление на тему: «Национальные особенности речевого этикета».
- Запишите формулы речевого этикета, если вам придется обратиться: к преподавателю, чтобы попросить у него дополнительную литературу по интересующей вас теме; к другу, чтобы он помог вам в решении какой-либо проблемы; к пожилому человеку, чтобы предложить свою помощь (помочь перейти дорогу, донести тяжелую сумку и т. п.); к руководителю какого-либо центра, чтобы узнать о возможности прохождения практики.
- Подготовьте сообщение на тему «Комплименты в социальной работе».
- Придумайте не менее 15 слов, неприятных для партнера и подберите к ним эвфемизмы.
- Заполните таблицу 7.

Таблица 7

- Проведите коммуникативно-речевые игры, направленные на формирование умения в тактичной форме высказывать свое мнение о другом, отказать, посоветовать, похвалить; использовать речевые модели (раздел 6, приложение 5).

ГЛАВА ТРЕТЬЯ. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1. Говорение, письмо, слушание, чтение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Во второй главе была представлена характеристика понятия «речевая деятельность», в данной главе рассматриваются специфика речевой деятельности специалиста по социальной работе и рекомендации по их эффективной организации.

В процессе обучения речевому мастерству в дидактике используется риторический подход, ориентированный на теоретическое осмысление и практическое воплощение оптимальных путей овладения результативной профессиональной речью.

Риторика является универсальной древней наукой об эффективном, результативном общении, в которой разработаны общие законы и принципы речевого поведения, описаны практические возможности их использования.

Из множества определений риторики возьмем за основу в данном исследовании определение исследователя А.К. Авиленчева: «*Риторика* - это наука о способах убеждения, разнообразных формах преимущественно языкового воздействия на аудиторию, оказываемого с учетом особенностей последней и в целях получения желаемого эффекта» (4).

Риторика подразделяется на общую и частную. Основой построения речей в любой сфере являются знания общей риторики. Поэтому прежде чем анализировать специфику продуктивных видов речевой деятельности остановимся на основах построения устной монологической речи, прежде чем говорить о правилах взаимодействия и общения необходимо научиться строить свое высказывание на основе проверенных многовековой практикой законов построения речи. В общей риторике основной категорией является *античный риторический канон*, являющийся своего рода схемой работы над речью, представляющий алгоритм действий автора речи.

1. Изобретение (инвенция) - работа над мыслью речи, отбор содержания будущего выступления. На данном этапе необходимо ответить на вопрос: что сказать?

2. Расположение (диспозиция) - работа над композицией речи. Данный этап позволяет ответить на вопрос: как сказать?

3. Выражение (элокция) - редактирование речи, работа со словом. На этом этапе необходимо ответить на вопрос: как сказать?

4. Запоминание (мемория) - технический этап подготовки, размышления о том, как донести созданный текст до слушателя.

5. Произнесение (акция) - кульминация всей деятельности, общение оратора с аудиторией.

В современных исследованиях риторики исследователями выделяется этап рефлексии - размышления автора над произнесенной речью, анализ речи.

Также основой общей риторики является структура публичного выступления, в общем варианте любая публичная речь должна иметь следующую структуру: вступление, основная часть, заключение. Для каждой части публичной речи сформулированы задачи, которые необходимо решить (схема 2).

Структура публичного выступления

ЧАСТИ ПУБЛИЧНОЙ РЕЧИ	ЗАДАЧИ
ВСТУПЛЕНИЕ (зачин, завязка)	Установить контакт со слушателями. Вызвать интерес, овладеть вниманием аудитории. Установить взаимопонимание и доверие. Сформулировать основной тезис речи.
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ РЕЧИ	Раскрыть основное положение темы. Обосновать свою точку зрения. Убедить слушателей. Продумать переходы от одной части к другой. Подвести слушателей к необходимым выводам.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Суммировать сказанное, сделать выводы. Усилить интерес к предмету речи. Активизировать слушателей.

Схема 2. Структура публичного выступления

Риторикой накоплено большое количество приемов достижения поставленных задач для каждой части публичной речи. Главными критериями использования тех или иных приемов являются тип речи (аргументирующая, информирующая, агитирующая, эпидейктическая), жанр (доклад, лекция, дискуссия, митинговая речь, тост и т.д.), социальный портрет аудитории (возраст, пол, национальность, уровень образования, количество слушателей и др.).

Укажем некоторые приемы без их разграничения по вышеуказанным критериям. **Вступление:** обращение (правило имени); апелляция ко времени, событию, месту; апелляция к интересам аудитории; ссылка на общеизвестный и общедоступный источник информации; обращение к борьбе, противоречиям между людьми, различиям во мнениях; апелляция к речи предыдущего оратора; обращение к слушателям с риторическим вопросом; ссылка на свое эмоциональное состояние; демонстрация какого-либо предмета; рассказ о себе, своем опыте, случае из жизни; цитирование знаменитости; изложение цели и задачи выступления; апелляция к жизненным интересам слушателей; юмористические замечания и др.

Основная часть речи: использование различных приемов изложения материала (индуктивный, дедуктивный, метод аналогии, концентрический, ступенчатый, тактический, исторический, пространственный); произнесения тезиса, использование теории аргументирования; использование различных средств привлечения внимания, активизации интересов слушателей.

Остановимся на последних двух рекомендациях подробнее. *Аргументация* — процесс приведения доказательств, объяснений, примеров для обоснования какой-либо мысли перед слушателями или собеседником. *Тезис* - это главная мысль, выраженная словами, главное утверждение оратора, которое он доказывает, обосновывает. *Аргументы* - это доказательства, приводимые в поддержку тезиса: факты, примеры, утверждения, объяснения, - все, что подтверждает тезис. В исследованиях встречается множество классификаций аргументов, известны классификации Т.А.Аниси-

мовой, А.А.Волкова, А.А.Ивина, Т.А.Ладыженской, А.К.Михальской, И.А.Стерни- на. Укажем основные типы аргументов: прямые и косвенные; сильные и слабые; аргументы «к делу», аргументы «к личности»; собственно аргументы и контраргументы; рациональные аргументы и иррациональные аргументы. К сильным аргументам обычно относят следующие: положения законов и официальных документов; заключения экспертов; научные аксиомы; выводы, подтвержденные экспериментально; ссылки на признанные авторитеты; показание очевидцев; статистические данные со ссылкой; ссылки на авторитетные источники. В исследованиях приводится большое количество техник аргументирования. Рассмотрим те, которые рекомендованы многими авторами.

Нисходящая и восходящая аргументация. Нисходящая аргументация: приводятся сильные аргументы, затем - менее сильные, завершается все выводом или побуждением к действию. Восходящая аргументация: сильные аргументы используются в конце выступления, речь заканчивается эмоциональным призывом.

Односторонняя и двусторонняя аргументация. При одностороннем аргументировании оратор излагает аргументы одной направленности: либо «за», либо «против». При двустороннем аргументировании излагаются противоположные точки зрения. В решении сложных вопросов, советуют использовать прием контраргументирования: оратор приводит свои доводы как опровержение доводов оппонентов, предварительно их изложив.

Индуктивная и дедуктивная аргументация. Индуктивная аргументация: сначала приводятся аргументы, затем - тезис. Дедуктивная аргументация: сначала приводится тезис, затем - аргументы.

Аргументирование с помощью приема «Да...но» выстраивается по следующей форме: «Мы согласны с приведенными вами фактами, но давайте поговорим о недостатках».

Прием «Три «да» (правило Сократа). Для получения положительного решения важной для вас вопроса (просьбы) поставьте этот вопрос на третье место, предпослав ему два вопроса на которые ваш оппонент без затруднения ответит «да».

Аргументация с опорой на фреймы. Данный прием аргументирования разработан современной лингвистикой. Фрейм представляет собой своего рода трафарет, по которому распознается знакомый образ. Например, существует некий фрейм аптеки. Когда мы слышим данное слово, из памяти возникают знакомые образы и ощущения: много стекла, рецепт, женщина в белом халате, полочки с лекарствами, вспоминаем специфический запах и т.п. Все воспоминания связаны со словом аптека. Это фрейм когнитивный, образный, но ему соответствует и фрейм лингвистический - слова (лекарство, рецепт и др.) и предложения («Обратитесь в рецептурный отдел»), с помощью которых описывают мир аптеки (128). Фреймы могут иметь для слушателя положительную и отрицательную окраску. Каждый фрейм - это своего рода «пакет» эмоций со склада эмоциональной памяти. Можно использовать фреймы для возбуждения эмоциональной памяти.

Для активизации внимания и интереса слушателей исследователи советуют использовать следующие средства.

Композиционные средства. Интригующее начало; прерывистое развертывание тезиса; вопросно-ответный ход рассуждения; авансирование (нарочитое затягивание сообщения важной и интересной мысли, некоторых подробностей, которые интересуют слушателей); контрастное сопоставление аргументов; неожиданное краткое отвлечение от темы; использование развлекательных элементов во второй части

выступления (например, демонстрация предмета); экспрессивное заключение.

Речевые средства. Использование литературных образов, крылатых выражений, цитат; использование разностилевой лексики; использование тропов и фигур речи; использование речевых приказов («обратите внимание на...», «имейте в виду...» ит. п.); варьирование силы, темпа речи; использование психологических пауз.

Методические средства. Организация дискуссии; выделение основных моментов речи; приближение к слушателям; зрительный контакт с аудиторией; использование технических средств; обращение к отдельным слушателям.

Заключение: подытоживающее повторение; иллюстрация; призыв; повторение тезиса; комплимент слушателям; произнесение сильного аргумента; использование цитат, крылатых изречений; показ перспективы решения проблемы; благодарность за внимание и др.

Как было указано, к продуктивным видам речевой деятельности относится говорение и письмо. **Говорение** - продуктивный вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется устное общение. Говорение имеет следующую структурную характеристику. На этапе предварительной ориентировки для говорящего важно уяснить цель и задачи высказывания, определить тему, жанр, состав будущих слушателей. На этапе планирования следует продумать содержание, композицию и речевое оформление высказывания. Этап осуществления деятельности. Контроль осуществления деятельности. Следует отметить, что самоконтроль осуществляется в течение всего процесса говорения и на этапе анализа. В процессе говорения в рамках профессионального общения специалист сочетает речевые клише и свободное построение языковых конструкций в зависимости от характера ситуации общения, особенностей партнера по общению. Особенности говорения специалиста по социальной работе проявляются в использовании разговорных слов, например, для установления контакта; в повторении тезиса в самых различных формулировках; в своеобразии техники речи (силы голоса, темпа, тональности и т.п.); перефразирование для пояснения тезиса; отступления от темы общения, например, для создания положительной эмоциональной установки; специалист в процессе общения может свернуть высказывание, если понимает, что данная тема разговора в настоящий момент не может адекватно восприниматься партнером по общению, или хорошо ему известна; говорение специалиста обладает высоким уровнем экспрессивности и оценочности, поэтому в речи специалиста активно употребляются вводные слова, модальные частицы и т.п.; специалисту рекомендовано активно использовать контактоустанавливающие средства, например, объединяющие местоименные выражения: «Мы вместе решим эту проблему», - можно выразить некоторые компоненты содержания речи невербальными средствами, в целом ему рекомендовано активно использовать невербальные средства и коммуникативные техники.

В основе выбора приемов организации говорения находится вид говорения (монолог или диалог) и речевой жанр. Автором концепции речевых жанров является исследователь М.М.Бахтин. **Речевой жанр** - относительно устойчивые тематические, композиционные и стилистические типы высказываний. Исследованиям речевых жанров посвящены работы А.Г.Баранова, В.Е.Гольдина, Т.В.Матвеевой, Т.В.Шмелевой и др.

В исследованиях представлены многоаспектные типологии жанровых форм, общее деление жанров может быть произведено по следующим принципам: устные / письменные; первичные / вторичные; чистые / гибридные; диалогичные / монологичные; воздействующие на адресата / информационного характера; коллективные / индивидуальные; моно- / полиадресатные; аргументированные / неаргументированные.

В каждом конкретном случае в основе порождения речевого жанра лежит определенная типовая речевая ситуация. Исследователь Т.В.Шмелева отмечает, что основу типологии составляют 4 типа речевых жанров.

1. *Информативные* - коммуникативная цель которых помещается в мире информации, при этом с самой информацией предполагается целая серия действий: сообщать, опровергать, удостоверять, запрашивать, соглашаться и т.д.

2. *Оценочные* - коммуникативная цель которых локализована в «черно-белом» мире оценок, организованном вокруг полюсов «хорошо» и «плохо», и речевые жанры этого типа поляризованы по отношению к похвале и хуле.

3. *Императивные* — их коммуникативная цель устремлена в мир реальных действий, а существо их сводится к указанию на характер осуществления неосуществленных действий автором, адресатом или третьими лицами. Это просьба, прошение, обещание и десятки их жанровых «собратьев».

4. *Ритуальные* - обращенные через свою цель к миру ритуализированных отношений и формирующие фактом своего существования разнообразные события этого сложного мира: приветствия и прощания, поздравления и соболезнования» (133).

Т.В.Шмелева выделяет семь основных жанрообразующих параметров, определяющих модель жанра. *Коммуникативная цель* (намерение, интенция) - у каждого жанра она вполне определена: информировать, убеждать, воздействовать на партнера (ов) по общению и т. д. В зависимости от коммуникативного намерения различают информативные, оценочные, этикетные, императивные речевые жанры. В типологию коммуникативного намерения специалиста по социальной работе входят: информирование, убеждение, внушение, побуждение к действию. Коммуникативная цель специалиста определяет его речевое поведение.

Образ автора помогает различать конкретные виды жанров одного типа. Образ автора высказывания помогает раскрыть такие характеристики автора по отношению к адресату, как свой/чужой; старший/ равный/подчиненный; авторитетный/неавторитетный; заинтересованный/незаинтересованный и др. Специалист в зависимости от профессиональной ситуации играет определенную роль (адвокат, учитель и т.п.), следовательно, его речь должна соответствовать данной роли.

Образ адресата важен для специалиста по социальной работе и может быть оценен по различным критериям: коллега, клиент (категория); степень знакомства с ним, его заинтересованность, информированность и др. Учет адресата влияет на отбор языкового материала, на выбор коммуникативных техник и др.

Диктум - событийная основа высказывания, его «предметно-смысловая исчерпанность» (М.М.Бахтин). Специалисту важно учитывать, что диктум связан со временем, личностью адресата, адресанта, оценкой ими событий и количественным аспектом.

Фактор прошлого. Речь специалиста обусловлена коммуникативным прошлым, событием, предшествующим данному речевому жанру (вторичная встреча с клиентом, изменения законодательной базы и др.). Выделяются жанры без прошлого - жанры реакции, жанры с прошлым - инициативные.

Фактор будущего - данный фактор предполагает как перспективное будущее, так и ближайшее в виде ответных реакций на высказывание специалиста. «Высказывание с самого начала строится с учетом возможности ответных реакций, ради которых оно, в сущности, и создается».

Формальная организация (языкового воплощение речевого жанра). Полное описание речевого жанра предполагает выявление системы репрезентации каждого

жанра, в которой должны быть учтены прямые и косвенные речевые акты, а также грамматические и лексические клише и конструкты. Адекватность выбранного языкового материала важна для понимания и конструирования речевого высказывания. Специфические черты речи специалиста - это достоверность, доступность, эмотивность, использование обращений, различных средств выразительности, вводных слов, клишированных сочетаний и др. Таким образом, основные признаки каждого речевого жанра - это коммуникативная цель, диктум (содержание) и языковое воплощение речевого жанра.

К основным профессионально значимым жанрам говорения, используемым специалистом в профессиональной деятельности, относятся: просьба, совет, комплимент, благодарность, дружеская беседа; деловая беседа, объяснительный монолог, инструкция в процессе оформления документов, собрание; объяснение, доклад, комментарий; интервью, дискуссия. Следует отметить, что жанры говорения специалиста по социальной работе носят комбинированный характер. Особенности построения некоторых речевых произведений необходимого жанра специалистом будут рассмотрены в главе «Деловое общение специалиста».

Следующий продуктивный вид речевой деятельности: *письмо* - вид речевой деятельности, в процессе которого содержание высказывания передается с помощью графических знаков. Результатом письма как вида речевой деятельности является письменное высказывание, письменный текст (109, с.76). Автор и адресат письма - как правило, конкретные лица, обозначенные в самом тексте в виде обращения (адресат) и подписи (автор). Разработан этикет письма как часть общего этикета. Его составляют требования к композиции письма, наличия в нем обязательных содержательных и формальных моментов (формул, стереотипов). Содержание письма отражает практически все разнообразие первичных речевых жанров. С помощью письма могут решаться любые коммуникативные задачи: сообщение, просьба, совет, приглашение и т.д. Письменная речь имеет следующую структуру. *Этап предварительной ориентировки.* На этом этапе пишущий определяет цель, задачи, содержание письма, определяет адресата (ов). *Планирование деятельности.* На данном этапе пишущий планирует содержание, форму письма. *Осуществление процесса письма.* В условиях письменной формы общения отсутствует непосредственный реципиент и промежуточная обратная связь, пишущий не видит реакцию читающего на текст письма. *Контроль деятельности.* Пишущий имеет возможность исправить текст, проверить, насколько адекватно использованная форма передает замысел высказывания. При оформлении письменного высказывания автор может передать свое эмоциональное состояние, подчеркнуть главное. Несмотря на то, что в письменной речи реализуется опосредованное общение, авторы часто используют средства диалогизации, способствующие активизации мыслительной деятельности читателей. Для специалиста по социальной работе грамотность, т.е. умение создавать письменные тексты является важным показателем, определяющим уровень культурного развития человека, его профессионализм. В параграфе «Особенности делового общения специалиста социальной сферы» приведены правила оформления некоторых письменных текстов. *К профессионально-речевым ситуациям, связанным с умением специалиста писать, относятся: жанры делового общения (заявление, протокол, расписка, деловое письмо и др.), социальный паспорт, отчет, письмо (информационное, письмо-утешение и др.).*

К рецептивным видам речевой деятельности относятся слушание и чтение. *Слушание* - рецептивный вид речевой деятельности, направленный на смысловое вос

приятие текстов. В процессе слушания, как и в любом виде деятельности, выделяются следующие этапы. *На первом этапе* происходит осознание мотивов, целей и задач предстоящего процесса. Это обеспечивает установку на слушание, ориентирует на определенный вид слушания, позволяет наметить общую программу деятельности - это ориентировочный этап. *Следующий этап* - непосредственно процесс слушания, восприятия текста, его осмысление. В процессе слушания происходит синтез, обобщение, слушающий может делать записи, формулировать вопросы - этап аналитико-синтетический. *На завершающем этапе* происходит осмысление информации, ее анализ. На последнем этапе реализуется реакция на высказывания и осуществляется контрольный этап речевой деятельности. Исследователи выделяют следующие функции слушания. Познавательная: расширить свои представления и знания об окружающем мире. Регулятивная: получить знания о способах деятельности, информации о том, что следует делать в той или иной жизненной ситуации. Гедонистическая: получить наслаждение, удовлетворить свои эстетические запросы в данном случае с помощью слушания люди обогащают свой внутренний мир. Реагирующая: ответить на вопросы, дать совет, высказать замечание и т.д. Для специалиста по социальной работе значимыми являются регулятивная и реагирующая функция. Специалисту необходимо овладеть навыками эффективного слушания, чтобы получить значимую информацию, обеспечить обратную связь в процессе общения, позволяет управлять данным процессом. В процессе слушания перед специалистом стоят разнообразные задачи: услышать, понять, выяснить истинность информации, оценить эмоциональное состояние собеседника, формулировать вопросы к собеседнику, демонстрировать доброжелательность, эмпатию. Профессиональное слушание специалиста по социальной работе

- это умение, которое в полной мере способствует эффективному общению специалиста с клиентами и коллегами в различных коммуникативных ситуациях. Данное умение в полной мере способствует выполнению профессионального долга специалистом. В процессе общения с клиентом, в процессе слушания, перед специалистом стоит важная задача правильно определить социальный диагноз и социальный статус клиента, чтобы помочь человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации. Специалисту для эффективности процесса слушания важно знать виды и способы слушания.

В исследованиях существуют различные подходы к выделению видов слушания: в зависимости от типа установки на смысловое восприятие текста; от источника информации (радио и телепередачи, магнитофонные записи и т. п.); от того, видим мы говорящего или нет; слушаем мы одного или нескольких говорящих и т. д. Исследователь Келли выделяет четыре вида слушания. *Направленное, критическое слушание.* При таком виде слушания участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения, а затем делает попытку его понимания. Такое слушание уместно для специалиста по социальной работе на консилиуме, деловом совещании, т. е. там, где обсуждаются точки зрения, социальные проекты и т. п.

Эмпатическое слушание. В процессе эмпатического слушания участник взаимодействия уделяет большое внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, как человек относится к тому, что говорит. Специалисту в процессе беседы с клиентом важно добиться эмпатического слушания клиентом и самому демонстрировать данный вид слушания. Эмпатическое слушание бывает эффективным, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции и неэффективным, если говорящий вызывает своим речевым поведением отрицательные эмоции.

Нерефлексивное слушание. Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Уме

ние специалиста «внимательно» молчать, не вмешиваться в речь клиента своими замечаниями, репликами, комментариями, демонстрируя при этом с помощью в большей степени невербальных средств доброжелательность и поддержку, облегчает для клиента процесс самовыражения, особенно если этот клиент относится к типу «немой», или клиента переполняют эмоции. Специалист может использовать нейтральные фразы «Понимаю Вас...», «Да...» и др.

Активное рефлексивное слушание. При этом виде слушания осуществляется такая организация процесса слушания, при которой партнеры лучше понимают друг друга: проверяют и уточняют свое понимание, совместно выясняют степень его адекватности.

Таблица 8

Техника активного слушания

Исследователь Маделин Беркли - Ален делит процесс слушания на три уровня, характеризуемых определенными типами поведения, которые влияют на эффективность восприятия. Четких границ между уровнями нет, они могут перекрываться и во время общения сменять друг друга в зависимости от ситуации. По мере перехода с третьего уровня на первый возрастает потенциал понимания, снятия напряженности и увеличения эффективности взаимодействия. Уровни слушания могут помочь специалисту сделать самоанализ возможностей слушания, а также определить уровень слушания у партнера по общению. *Уровень 1. Слушание — сопереживание.* На данном уровне слушающие воздерживаются от суждений по поводу говорящего, ставя себя на его место. Характеристики этого уровня следующие: ощущение присутствия в данном месте и в данное время; уважение к говорящему и ощущение контакта с ним; сосредоточенность; концентрация на манере общения говорящего, сопереживание мыслям и чувствам говорящего; игнорирование своих мыслей и чувств - внимание направлено исключительно на процесс слушания. *Уровень 2. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем.* На данном уровне взаимодействия люди, слушая партнера, остаются «на поверхности общения», не воспринимают глубину сказанного, не предпринимают попыток понять намерения говорящего. У говорящего при таком уровне слушания может сложиться обманчивое впечатление о том, что его слушают и понимают. Специалисту в процессе общения в данном случае следует использовать приемы установления обратной связи. *Уровень 3. Слушание с*

временным отключением. Слушающий сосредотачивается только на себе. На данном уровне процесс слушания пассивен, реакции на высказывание снижены. Специалисту, определившему данный уровень слушания у партнера по общению, следует уточнить, по какой причине клиент не воспринимает информацию (плохо себя чувствует, не понимает речь специалиста, не заинтересован в общении и др.), после установления причины, специалисту, в зависимости от ситуации, необходимо либо изменить тактику общения, либо закончить процесс общения.

Чтение - вид речевой деятельности, направленный на смысловое восприятие графически зафиксированного текста. *Характер профессиональных ситуаций специалиста по социальной работе, связанных с умением читать, различен, основными из них являются следующие ситуации: организация и проведение консилиума, в процессе метода анализа документов, в процессе совершенствования профессиональной подготовки, анализ результатов проведенных исследований и др.* Чтение имеет следующую структуру. *На этапе предварительной ориентировки* формируется или уточняется целевая установка, т.е. решаются вопросы: для чего, зачем читаем? Особую значимость для специалиста по социальной работе приобретает данный вид речевой деятельности *в процессе метода анализа документов*, для специалиста важно извлечь из текстов документов основную информацию, критически осмыслить, оценить изложенную информацию, чтобы правильно определить направления профессиональной деятельности. *На этапе планирования* специалист может еще раз ознакомиться с текстами, сделать необходимые записи. *На этапе осуществления деятельности* реализуется процесс смыслового восприятия текста. Понимание текста зависит от многих обстоятельств: от сложности его содержания, стиля, структуры и т.д. *На этапе контроля* осуществляется анализ результатов деятельности.

Выделяются три основные функции чтения: познавательная (получение информации), регулятивная (управление практической деятельностью), ценностно-ориентационная (воздействие на эмоции, чувства читателя).

Основными видами чтения являются: изучающее, ознакомительное, просмотровое, аналитическое, выборочное, быстрое, медленное и др.

Специалист по социальной работе должен обладать навыками высокой скорости чтения, гибкостью чтения, умением сосредоточить внимание на определенных вопросах содержания, определять ключевые места текста, вычленив основную мысль текста.

Для специалиста по социальной работе для каждого конкретного случая процедура и приемы деятельности в ходе чтения будут различаться. В одних случаях (получение общего знакомства с документами, необходимой литературой) скорость чтения должна быть максимальной, в других (например, в случае редактирования) - главное не быстрота, а критическое осмысление прочитанного. Приступая к чтению статьи, деловой бумаги, необходимо поставить вопрос: каковы цели вашей работы? В зависимости от этого следует конструктивно отобрать приемы, средства, а также определить скорость чтения. Первое чтение дает возможность уловить цели и общий ход мыслей автора. Второе - позволяет взглянуть на прочитанное более критично и углубиться в его суть. В третий раз будет полезно сделать выписки, выводы из прочитанного.

Как было указано выше, специалисту необходимы навыки быстрого чтения (скорочтения) данный вид чтения исследователи называют динамическим.

Динамическое чтение - это чтение на основе целенаправленного применения системы приемов (правил), повышающих темп (скорость чтения) и его продуктивность (103, с.251).

Специалист по социальной работе в процессе чтения может использовать следующую методику перехода от одного этапа к другому:

- беглый просмотр текста для выявления его главной мысли; постановка вопросов, на которые следует искать ответы при чтении;
- пометки при чтении, выявляющие его структурную композицию;
- *пересказ* основных идей;
- повторный просмотр текста с акцентом на его основных идеях и внутренней структуре.

Для увеличения скорости чтения исследователи советуют использовать следующие приемы и правила:

- не читайте все подряд с одинаковой скоростью (информативность, смысловая значимость текста даже на двух отдельных страницах может быть различной);
- читая, мобилизуйте свое внимание, мышление, память;
- мысленно расчленяйте, структурируйте материал на: фактологический, теоретический, практический;
- акцентируйте внимание и анализируйте главное в тексте - то, что соответствует целям чтения;
- читая, старайтесь не проговаривать слов (для предотвращения проговаривания текста про себя можно держать в зубах карандаш);
- наращивая скорость чтения постепенно учитесь одновременно схватывать и осознавать смысл нескольких слов, строки, предложения, целого абзаца.

Исследователи рекомендуют использовать приемы, позволяющие избавиться от недостатков чтения: постукивание карандашом по столу в определенном ритме (для устранения артикуляции); использование «числовых пирамид» (три вертикальных ряда чисел образуют пирамиду, фиксируя взгляд на цифрах верхнего ряда, необходимо распознавать одновременно числа, расположенные в расходящихся рядах); созерцание «зеленой точки» (смысл приема состоит в том, чтобы каждый вечер созерцать страницу с зеленой точкой в центре и думать только о ней, отгоняя все остальные мысли (для улучшения способности сосредотачиваться); осуществлять поиск ключевых слов в тексте (103, с. 251-254).

Таким образом, для специалиста социальной сферы являются профессионально необходимыми знания особенностей различных видов речевой деятельности, знания методов и средств их организации, а также приемов их совершенствования.

Вопросы и задания для обсуждения

1. В чем заключается риторический аспект создания устных высказываний?
2. Какие средства привлечения и активизации внимания можно использовать в профессиональном общении специалисту по социальной работе? Приведите примеры профессиональных ситуаций.
3. В чем заключаются особенности говорения специалиста по социальной работе?
4. Укажите приемы совершенствования говорения.
5. Охарактеризуйте профессиональные жанры говорения специалиста по социальной работе.
6. Охарактеризуйте письмо как вид речевой деятельности.
7. Какие коммуникативные задачи решает специалист по социальной работе с помощью письма? Приведите примеры.
8. Какие приемы совершенствования письма вы знаете?
9. Назовите функции слушания в социальной работе.

10. Охарактеризуйте виды профессионального слушания специалиста.
11. Какие способы и приемы профессионального слушания вы знаете.
12. В чем заключается совершенствование профессионального слушания?
13. Назовите функции чтения в социальной работе.
14. Какие виды и механизмы чтения вы знаете?
15. Приведите примеры профессиональных ситуаций, связанных с умением читать.
16. Какие приемы совершенствования чтения вы знаете?

Задания для самостоятельной работы

- Составьте алгоритм реализации коммуникативного намерения.
- Подготовьте и обсудите в группе сильные аргументы для следующих ситуаций: убедить подростков в необходимости заниматься спортом; убедить руководителя преуспевающей фирмы оказать спонсорскую помощь геронтологическому центру; зависимого от наркотиков человека убедить пройти курс лечения в диспансере.
 - Подготовьте и произнесите трехминутную речь на тему «Доброта спасет мир».
 - Выберите один из профессиональных речевых жанров специалиста по социальной работе, выступите с сообщением о характерных его особенностях.
 - Заполните таблицу 9.

Таблица 9

- Подберите 5 текстов разных письменных жанров с речеведческим комментарием (структурно-смысловые блоки, речевые модели, механизмы выбора языковых средств, приемы оформления и др.).
 - Заполните таблицу 10.

Таблица 10

- Проанализируйте памятку В. Маклени «Как развивать умение слушать»; по результатам диагностики составьте для себя памятку совершенствования умения слушать.
 - Подготовьте сообщение на тему «Роль слушания (говорения, чтения, письма) в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
 - Заполните таблицу 11.

Таблица 11

- Проведите коммуникативно-речевые игры, направленные на умение разли

чать речевые жанры, устанавливать контакт, убеждать, точно передавать информацию, использовать теории аргументирования, умение «чувствовать время», использовать микротехники общения, задавать вопросы, использовать речевые модели (раздел 7, приложение 5); коммуникативно-речевые игры, направленные на умение слушать (раздел 7, приложение 5).

2. Методические аспекты профессионального общения

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе имеет технологическую характеристику, признаками технологии являются: наличие программы, в рамках которой решается конкретная социальная проблема, алгоритм последовательности операций для достижения конкретного результата, динамизм форм и методов, оценка результатов. Анализ теоретических исследований М.А.Галагузовой, П.Д.Павленка, В.А.Сластенина, Е.И.Холостовой и практической деятельности специалистов по социальной работе позволили определить *технологию профессионального общения с клиентом* в социальной работе как последовательную, взаимосвязанную систему коммуникативных операций специалиста по социальной работе, направленную на решение коммуникативных задач и планомерное воплощение на практике спроектированного процесса общения.

Основой представленной в рамках данного пособия технологии общения является диссертационное исследование О.Г.Комаровой «Средства формирования умений вербального общения у социальных педагогов».

Важной особенностью технологического процесса является алгоритм, включающий последовательные этапы. Таким образом, *технология профессионального общения с клиентом социальной работы включает следующие этапы: планирование; установление контакта; взаимодействие; выход из контакта; интерпретация результатов общения.*

Рассмотрим особенности организации каждого этапа. **Этап планирования** определяется как проектирование специалистом по социальной работе процесса общения с учетом условий коммуникативной ситуации. Любой вид работы с клиентом: обсуждение проблем, их совместный анализ, определение целей, имеет смысл только в том случае, если он подчиняется единой цели - помочь клиенту действовать разумно при решении проблем. Это естественно предполагает поэтапное планирование предполагаемых действий на пути к выходу из создавшихся трудностей. *Главная задача планирования — определение цели общения.* Определение цели происходит в процессе ориентировки в проблемной ситуации и зависит от многих факторов в целом, на начальном этапе специалист определяет модель профессиональной помощи клиенту. Модель может быть *кризисно-интервентной* (клиент чаще всего немотивирован на решение проблемы, он находится в кризисной ситуации, требующей немедленного решения проблемы) или *проблемно-ориентированной* (в данном случае клиент осознает проблему и готов активно сотрудничать со специалистом).

Выбор цели определяет выбор коммуникативных операций, например, убеждение пожилого человека посетить геронтологический центр, данная цель определяет и содержание, и средства общения.

Наряду с общей целью есть более частные, обозначаемые как коммуникативные задачи. Возникая в результате ориентировки в ситуации, коммуникативная задача играет в организации общения смыслообразующую роль. Она определяет зависи

мость предметного плана от условий общения, а также отношения данного и нового («тема-рема») в высказывании. Коммуникативная задача определяет характер предстоящего общения: задает форму воздействия (информирование, побуждение и т.д.) и выступает регулятором речевого поведения партнеров. Одну и ту же цель (например, убеждение пожилого человека посетить геронтологический центр) специалист может решать путем постановки разных коммуникативных задач (попросить уделить внимание, вызвать интерес к данной проблеме и т.д.).

При подготовке к общению специалисту по социальной работе необходимо получить подробную информацию о собеседнике, составить «социальный портрет» предполагаемого собеседника. Он создается в результате получения следующих сведений о клиенте: социальное положение; возраст; круг особых интересов и набор «запретных тем»; личные особенности (характер, образование, воспитание и т.п.); что клиент хочет получить от специалиста?, что специалист может ему предложить?; как, когда и каким образом клиент будет использовать полученные сведения?

На основе полученных сведений специалист по социальной работе решает коммуникативную задачу содержательного и методического обеспечения интересов клиента путем отбора значимого информационного материала и способов его передачи (состава коммуникативных операций). На основе принципов, определенных А.К. Михальской, сформулированы **требования к отбору информации для клиента**.

- **Точность и конкретность информации.** Объем и характер информации зависит от вида социальной помощи, структуры и целевой ориентации деятельности специалиста. Наиболее эффективны краткие и конкретные сведения, многословие не рекомендуется. Например, если у специалиста по социальной работе много информационных сведений, не стоит говорить их все сразу, необходимо сказать главное. Замечания, высказанные сразу и скопом, как правило, не воспринимаются. Информация, сообщаемая специалистом, должна быть достоверной, подкрепляться вескими аргументами, соответствовать обсуждаемой теме, быть понятной клиенту. Обычно проблемные ситуации рассматриваются с точки зрения пережитого опыта, анализа поведения человека в конкретной ситуации и его переживаний. Конкретизировать суть информации можно путем *моделирования речи в форме ответов на вопросы: Кто? Что? Где? Когда? Почему?* - вопросы помогут четко организовать передачу информации.

- **Актуальность предоставляемой информации.** Одной из причин трудностей в жизни клиента является отсутствие информации, которая может помочь ему выйти из трудной ситуации, которая нужна и важна в данный момент или будет нужна в ближайшее время. Задача специалиста по социальной работе - предоставить ему необходимые сведения или подсказать, где и как их можно получить.

- **Сочетание в предоставляемых сведениях нового суже известным.** Значимыми для клиента могут быть не только новые сведения, такую речь он (при всем желании) не сможет понять, желательная реакция слушающего такова: «Это я уже знаю, а вот этого еще нет». Особенно актуально это требование при отборе информации для адресатов с низким интеллектуальным уровнем. В этом случае она должна быть как можно проще, содержать меньше новой информации.

Коммуникативные задачи, прогнозируемые специалистом по социальной работе до вступления с клиентом во взаимодействие, находят практическое выражение непосредственно в ходе речевого акта. *Они рассматриваются как микротехнологии*

общения, так как в них, наряду с общими коммуникативными задачами, специалисту приходится находить способы решения множества непредвиденных задач. Успех этого зависит от личностных особенностей, его коммуникативно-речевых умений, речевого опыта специалиста.

Этап **«установления контакта»** заключается в решении следующих коммуникативных задач: установление доверительных отношений с собеседником; оценка проблемы клиента; переключение внимания на собеседника. Основным принципом действий специалиста состоит в том, чтобы помочь клиенту выяснить реальное положение дел, а также увидеть неиспользованные возможности решения проблемы. На данном этапе необходимо создать такие условия, чтобы клиент рассказал о своей проблеме как можно подробнее, чтобы самому выяснить ее суть и то, какие возможности упущены. Некоторые клиенты словоохотливы, другим трудно вымолвить слово, некоторые легко выражают все, что их беспокоит, другие вообще не могут заставить себя рассказать о своих проблемах.

Специалисту необходимо владеть специальными техниками, чтобы «разговорить» клиента. Таким образом, смысл этого этапа состоит в том, чтобы добиться откровенного обсуждения проблемы собеседника. Если попытки самораскрытия подкрепляются высокой степенью доверия коммуникантов друг к другу, то растет уверенность к себе, налаживается конструктивное взаимодействие.

На этапе **«взаимодействия»** специалисту необходимо определить, к чему стремится клиент, каких результатов он ждет, обращаясь за помощью к специалисту. Основным принципом коммуникативных действий специалиста заключается в том, чтобы помочь клиенту понять, чего он хочет добиться. На этом этапе уместны следующие вопросы: «Что вы хотите?», «Что с вами будет, когда вам станет легче?» и т.п. Этап взаимодействия связан с оценкой результатов, которых потенциально хотел бы добиться клиент. Этап взаимодействия является основным в содержательном плане технологии общения, подразумевает реализацию специалистом коммуникативных задач, среди которых: *стимулирование коммуникативной активности собеседника; обмен информацией; предупреждение конфликтов; использование системы гибких пристроек в общении.*

Основными элементами, характеризующими речевое поведение специалиста на данном этапе, являются: разнообразные формы диалогической и монологической речи, логичное построение высказываний, использование языковых средств выразительности, ориентация речи на слушателя. Мера результативности контакта специалиста по социальной работе и клиента обнаруживается в момент готовности специалиста к свертыванию речевого акта.

Этап **«выход из контакта»**, рассматривается как завершение совместной деятельности и представляет собой совокупность коммуникативных операций, направленных на конструктивное завершение процесса общения.

Для специалиста по социальной работе важно уметь сосредоточиться на своих чувствах и мыслях, соотнести их с мнением клиента, его внутренним состоянием. Говорить следует о том, что происходит в данный момент: тема исчерпана, проблема разрешена или нет, но важно то, что она понята обеими сторонами и партнеры испытывали состояние повышенного внимания друг к другу.

В целом результативность коммуникативных операций на этапе выхода из контакта зависит от умений использовать специальные языковые приемы и невербальные средства в момент осознания субъектом степени продуктивности реализованного процесса общения. Главное правило на данном этапе - обеспечить партнеру уверенность

ность в том, что он этически и коммуникативно грамотен, а общение имело для коммуникантов существенное значение. Свертывание речевого акта возможно как при конгруэнтных отношениях партнеров, так и при конфронтации, но в обоих случаях партнеры имеют равные права на собственное мнение.

Интерпретация результатов общения заключается в рефлексии: специалист анализирует целостную картину взаимодействия, результаты, степень достижения поставленных целей, определяет мотивы речевого поведения собеседников в последующих контактах.

Интерпретация результатов общения предполагает решение следующих коммуникативных задач: диагностика результативности коммуникативного акта, т.е. анализ достижения цели, задач общения, целесообразности реализованных коммуникативных операций, соотнесение результатов со сделанным при планировании прогнозом; оценка стратегии и тактики речевого поведения специалиста и клиента; постановка социального диагноза, проектирование дальнейших действий. Как следствие реализации этого этапа, наблюдается перенос положительных наблюдений собеседников на последующие коммуникативные акты.

Представленная технология общения способствует эффективности процесса решения профессиональных проблем. Коммуникативный процесс отражает механизм формирования сознания и социального самоопределения личности, тем самым способствует процессу социализации личности.

3. Коммуникативные техники профессионального общения

В основе профессионального общения специалиста по социальной работе лежат коммуникативные техники, владение которыми является важным признаком профессиональной пригодности специалиста.

Коммуникативная техника - основное средство профессиональной деятельности специалиста по социальной работе осуществляется с помощью навыков общения и включает в себя различные коммуникативные операции. Уровень владения коммуникативными техниками, их реализация в процессе взаимодействия с клиентом определяют мастерство специалиста по социальной работе. Характеристики, составляющие профессиональный портрет специалиста по социальной работе с точки зрения владения им коммуникативными техниками, называются коммуникативной профессиограммой специалиста по социальной работе.

В исследованиях Л.К.Аверченко, Т.Г.Григорьевой, О.Г.Комаровой, А.К. Михальской, А.А. Мурашова, А.П.Панфиловой, Т.И. Татьяниной представлены различные приемы, используемые в процессе общения. Представим анализ тех, которые могут быть включены в процесс общения специалиста по социальной работе с клиентом.

В состав коммуникативных техник профессионального общения специалиста по социальной работе входят следующие виды коммуникативных операций: *направленные на установление контакта, поддержание контакта с клиентом; информирующие; операции побуждения к действию или препятствующие ему; коммуникативные операции, направленные на выход из контакта.*

Коммуникативные операции, направленные на **установление контакта с клиентом**, являются значимыми на первом этапе технологии профессионального общения с клиентом, когда специалисту необходимо установить доверительные отношения, получить полные сведения о проблеме, об отношении к ней клиента. Методика установления контакта предполагает последовательное прохождение пяти этапов: снятие психологических барьеров, нахождение совпадающих интересов, определе

ние принципов общения; адаптация к собеседнику. В самом начале необходимо установить визуальный контакт (посмотреть на лицо, в глаза собеседнику). Успешный контакт подтверждает, что внимание партнеров по общению направлено друг на друга, что они видят и слышат друг друга и проявляют друг к другу взаимный интерес. Далее следует приветствие. В третьей главе пособия речь шла об этикетных жанрах, которые используются специалистом в профессиональном общении. Исследователи указывают на стилистическое разграничение нейтрального «Здравствуйте!» и более избирательного и вежливого «Добрый день». В речевом этикете формула «Доброе утро!» употребима до 10 часов утра, «Добрый день!» - до 18 часов, позднее - «Добрый вечер!» (125).

Специалисту следует использовать открытые жесты, встречать клиента с улыбкой, произносить приветствие спокойным тоном, контролировать свои интонации и темп речи (если собеседник ваш возбужден, стараться говорить чуть тише и медленнее: это успокоит его, снимет излишнее напряжение), следует располагаться под углом к собеседнику (наиболее удобны для контакта небольшое расстояние между собеседниками и расположение их под прямым углом друг к другу). Слишком большое расстояние или положение лицом к лицу увеличивают психологическую дистанцию. Указанными рекомендациями следует руководствоваться на всех этапах технологии общения. Наилучшим средством установления контакта является периодическое высказывание своего согласия с партнером и формирование такой же реакции с его стороны.

Если клиент не мотивирован на сотрудничество со специалистом по социальной работе, специалисту необходимо объяснить ему причину вмешательства в его жизнь, объяснение должно быть максимально корректным. Заявление специалиста: «Хочу вам помочь» может быть воспринято как его стремление подчинить клиента и привести к сопротивлению, в данном случае лучше сказать: «Я постараюсь вам помочь...» и др. Таким образом, следует исключить моменты, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать психологический барьер.

На этом же этапе специалистом по социальной работе определяется форма обращения к клиенту, чтобы избежать коммуникативных неудач в самом начале взаимодействия, специалисту по социальной работе нужно договориться с клиентом о форме обращения друг к другу.

Рассмотрим приемы, которые можно вводить в состав коммуникативных операций установления и поддержания контакта с клиентом как на этапе *вхождения в контакт*, так и на этапе *взаимодействия*.

Вопросы, касающиеся личности клиента, позволяют установить доверительные отношения и поддерживать их на протяжении всего процесса общения. Рекомендовано использовать следующие речевые формулы: «Как вы себя чувствуете?», «Как дела у ваших близких?», «Что думаете вы по этому поводу?».

Предложение «мелких услуг»: «Позвольте предложить вам воды (чаю...)».

«Имя собственное» - чаще обращаться к клиенту по имени (и отчеству), психологи утверждают, что это вызывает осознанное им чувство удовлетворения.

«Похвала» или «комплимент». При использовании этих приемов специалисту нужно быть искренним, похвалить то положительное в клиенте, что в нем действительно есть. По мнению исследователей, похвала мощественно действует не только на чувство, но и на ум человека.

Подтверждение - применяется в случае, когда клиент хочет рассказать о своих трудностях. Ему нужен не столько совет, сколько признание, подтверждение специ-

алистом ситуации. Задача специалиста по социальной работе - признать чувства клиента и проблему в новом свете, со стороны. Коммуникативная операция подтверждения имеет несколько форм. Передача своими словами чувств собеседника (по возможности одной фразой). *Пересказывание* служит своего рода приглашением к обсуждению чувств, на которое откликается коммуникант: «Да, это именно так». Это помогает клиенту подтвердить и поправить собственное восприятие проблемы.

Для того чтобы определить эмоциональное состояние клиента, специалисту необходимо ответить для себя на вопрос: «Где главное в сообщении о переживаниях, событиях, с ними связанных, поступках, продиктованных этими чувствами?», определив главное, специалист должен проверить точность своих выводов. Это можно сделать с помощью универсальной формулы: «Вы чувствуете... , потому что...».

Рассмотрим ответ по схеме «чувства - события - поведение». К формуле «Вы чувствуете...» необходимо подобрать определение эмоционального состояния и степени его интенсивности. Например, фразы «Вы испытываете боль», «Вам стало легче» и «Вы чувствуете себя великолепно» выражают различные эмоциональные состояния. Такие утверждения, как: «Вы раздражены», «Вы сердитесь» и «Вы разгневаны» выражают разную интенсивность эмоционального состояния. Кроме того, специалисту необходимо уловить различия между словесным описанием эмоциональных состояний и непосредственными эмоциями клиента, которые он выражает во время разговора.

Часть формулы «потому что...» содержит свидетельства о событиях и поведении клиента, которые обусловили переживания. Фраза: «Вы огорчены, потому что для вас выход на пенсию связан с потерей многих друзей по работе», включает констатацию события в жизни клиента (выход на пенсию) и привычных поведенческих аспектов (в данном случае их утрату), которые обусловили соответствующие переживания.

Перепроверка услышанного в форме открытых вопросов: «Как же все-таки ситуация представляется вам?», «Я вас не совсем понял (а), повторите, пожалуйста».

Зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов, данный прием помогает осмыслить клиенту его же высказывание, тон и манеру произношения.

Избегание отклонений от темы и расширения вопросов. При активном восприятии существует риск, что клиент, открывшись, не может остановиться. Чем больше специалист повторяет услышанные в разговоре фразы, тем пространнее и бессвязнее становится речь клиента. В этом случае можно сказать: «Имеете ли вы в виду, что...»; «То, что вы говорите, очень важно. К сожалению, я не могу дослушать вас до конца, время сейчас ограничено...».

Для достижения ожидаемых результатов используются коммуникативные операции, включающие психотехнические приемы, которые выстраивают определенный разговорный стиль словесного действия. Рекомендовано использовать следующие приемы: *эмоциональные восклицания*, позволяющие усилить внимание к предмету взаимодействия; *инверсия* - осмысленное нарушение порядка слов, обращение смысла, переданного клиентом, с отрицательного на положительный и с положительного на отрицательный в зависимости от намерений специалиста; *аффинити*

— создание такого эмоционального фона общения (симпатии, влечения собеседников), который способствует конструктивности и взаимопониманию, через психологическое присоединение, отзеркаливание, демонстрацию необходимых в конкретной ситуации эмоциональных реакций, поиск согласия и нахождение идентичных интересов и потребностей.

Присоединение - это максимальное приспособление своего поведения к способу поведения другого. Присоединение может осуществляться с помощью вербальных и невербальных средств общения. При необходимости, для того чтобы установить духовную связь с клиентом можно использовать следующую методику: примите осанку своего клиента, повторяйте его основную жестикуляцию, повторяйте за ним движения глаз, отражайте эмоциональное настроение партнера. Приспособьтесь к темпу и громкости речи партнера, старайтесь занимать такие же позы, в которых находится клиент. Используйте в своих высказываниях языковые средства партнера (отдельные характерные слова, предложения, словосочетания, терминологию, возможно и интонации). Определите ведущую репрезентативную систему клиента. Используйте языковые средства, характерные для его основной репрезентации. Постарайтесь воспроизвести ритм дыхания партнера. Психологи утверждают: «Как только вы встанете с ним на одну ступень, он неосознанно последует за вами». Используя данную методику, необходимо соблюдать следующие рекомендации: не занимайтесь явным копированием, придерживайтесь лишь общей тенденции, например если партнер сидит в закрытой позиции, вы сделайте то же самое, но в другой форме. Лучше всего отзеркаливать мелкие движения рук, ног, мимику, чтобы ваша имитация не бросалась в глаза. Синхронизируя ритм разговора, дыхания, движений, не стоит быть тенью партнера. Легкие и произвольные, но похожие движения будут вполне достаточны. Отражая особенности речи партнера, выискивайте лишь тонкие нюансы громкости, темпа, интонаций, нельзя перенимать изъясны речи, например диалект, заикание, назализации. Присоединение можно считать эффективным, если: вы меняете позу, и клиент, невольно подстраиваясь к вам, занимает такую же; клиент начинает имитировать ваши жесты и речь.

Даже если ситуация не складывается для конструктивного взаимодействия, используя прием присоединения можно добиться конгруэнтности (93).

Переход - это система речевых средств, представляющая собой способ «переведения» человека из его данного состояния в состояние легкого транса. Конечно, использование данного приема требует навыков и осторожности. Этот процесс осуществляется с помощью слов, имеющих значение какого-либо условия: «если», «когда», «если..., то», «и» и пр. Специалисты по нейролингвистическому программированию советуют использовать в речи союзы и союзные слова, они придают речи оттенок закругленности и гибкости, что несомненно окажет влияние на партнера, введет его в легкое гипнотическое состояние.

Этот факт объясняется тем, что, когда в вашем тексте нет внезапных пауз между предложениями, сознание собеседника не успевает контролировать информацию и снижает свои критические функции. В этой ситуации можно не тратить время на дополнительные аргументации, клиент легко с вами согласится, будет реагировать в том ключе, который желателен вам.

Триумизм - общее утверждение. Например: «Летом бывает жарко, а зимой-холодно», «Все люди способны испытывать страх». С помощью триумизмов специалист может установить доверительные отношения с клиентом: сила триумизма в том, что с ним нельзя не согласиться.

Вопросы-ярлыки. «Не правда ли?», «Не так ли?» придают речи убедительность и прикрывают утверждения, не допускающие возражений. Они оказывают на сознание клиента воздействие, снижающее его способность к критическому восприятию. Чтобы эффект был более сильным, перед вопросом-ярлыком целесообразно ставить триумизм. «Ведь вам хочется, чтобы вас хорошо обслужили, не так ли?» Нео

днократное использование этого приема позволит вашему партнеру постепенно принять вашу позицию.

Номинализация - это обобщенное обозначение, свободное от конкретного содержания. С этой целью глагольную форму переводят в существительное. Например, фразу «Вы поймете...» можно выразить совсем иначе: «Вы обретете понимание». В первом случае клиент ждет продолжения слов специалиста; если он начнет выкладывать конкретную информацию, то вполне может оказаться, что клиент с ней не согласится. Во втором случае, когда специалист утверждает: «Вы обретете понимание», подсознание клиента наполняет эту фразу своим собственным контекстом, и он не требует от специалиста никаких дополнительных пояснений. Во втором случае использована номинализация.

На этапе **взаимодействия** специалисту по социальной работе необходимо использовать коммуникативные операции информирования и коммуникативные операции побуждения к действию или препятствующие ему. На этапе взаимодействия специалисту следует стремиться к тому, чтобы в процессе общения появился общий фонд слов и выражений, в зоне развивающегося интереса следует сокращать отдельные фразы и выражения (достаточно произнести только начало фраз, для того чтобы клиент их сам продолжил). В перечисленные коммуникативные операции можно включить следующие приемы.

Подчеркивание образовавшейся совместимости. Когда клиент имеет достаточно четкую установку на то, что какие-то совместные действия возможны только при наличии исходной совместимости, следует подчеркнуть, что она уже образовалась: «Мы можем совместно успешно решить возникшую проблему. Сейчас мы придем к нужному и правильному решению».

Формулирование принятого. Периодически формулировать вслух то, что клиент желает подчеркнуть.

Оправданные ожидания. В отдельных случаях следует высказывать некоторые суждения о том, что вы ожидали именно такого поведения, такого поступка: «Я и сам так думал» и т.п.

Диагностические вопросы. Ваши вопросы, касающиеся свойств и качеств других людей, побуждают клиента высказать свое мнение по поводу их характеристик, тем самым - выразить его отношение к отрицательным качествам. Выясняется его представление о правильности своего поведения и поведения окружающих.

Коммуникативные операции информирования реализуются в тех ситуациях, которые касаются обеспечения, клиента необходимой информацией, подробного изучения его проблемы, отношения к ней клиента, а также определения ожидаемых результатов решения проблемы.

Необходимость решения этих коммуникативных задач требует от специалиста активной позиции, как в процессе слушания, так и при информировании. В связи с этим коммуникативные операции этой группы разделены на подгруппы в зависимости от того, какую позицию в диалоге занимает специалист по социальной работе: слушающего или говорящего. Выявлены следующие типы информирования: коммуникативные операции, реализуемые специалистом по социальной работе с целью уточнения услышанной информации; коммуникативные операции, направленные на предоставление клиенту значимой для решения проблемы информации.

Коммуникативные операции первой группы реализуются с целью максимально подробного изучения проблемы клиента. Специалист по социальной работе выясняет сущность проблемы, отношение в ней собеседника: с чем он склонен согласиться,

что может принять, каковы его цели. Необходимость данной коммуникативной операции объясняется тем, что в любом тексте заложены возможности неоднозначной его интерпретации.

Чтобы избежать информационных конфликтов, специалист по социальной работе должен выяснить детали, проверить факты, существенные аспекты, содержащиеся в высказываниях рассказчика или упущенные им. В данном случае в состав коммуникативных операций необходимо ввести технику активного слушания, используя следующие приемы: побуждение, простое повторение, прояснение, перефразирование, отражение чувств, признание ценности, резюмирование.

Исследователями определены *качественные характеристики*, обеспечивающие эффективность коммуникативных операций данной подгруппы: информация, сопричастная человеку, пронизанная одушевлением и согретая заботой о людях, воспринимается быстрее, полнее и предпочтительнее, чем информация безличная, безразличная, бесстрастная; информация должна быть интересной (значимой) для слушателя; четкое композиционное построение содержания (структурированность); информируя клиента, специалист по социальной работе должен стремиться к тому, чтобы быть максимально понятным, то есть клиент должен получить полное представление о речевом намерении собеседника по его речевому поведению.

В процессе информирования специалисту необходимо учитывать характер мышления клиента. Т.Г. Григорьева указывает, что каждому человеку свойственна своя манера осмысления фактов и идей. Некоторые люди просто не принимают всякую неясность, неопределенность и неоднозначность.

Специалист, в особенности при первой встрече с клиентом, не может досконально знать биографических контекстов восприятия клиента, комментировать каждое высказывание, но следует формировать «общую память» коммуникантов. Элементы «общей памяти» могут являться коммуникативным опытом. Отсылка к общему опыту специалиста и клиента, или, по Э. Гуссерлю, воскрешение прошлого как подлинное в осприятие и понимание - значительный шаг к коммуникативному единству: «Помните, я говорил(а) это, когда мы обсуждали причины ваших неудач?».

Контроль за достоверностью информации может осуществляться прежде всего самим говорящим. Для уведомления собеседника в возможной неточности предоставляемых сведений специалист по социальной работе прибегает к языковым средствам, снижающим категоричность высказывания: например, «насколько мне известно», «если я не ошибаюсь».

С целью стимуляции клиента к активной позиции в диалоге целесообразно применение активных форм информирования. Одной из них является «мозговой штурм», когда специалист задает клиенту ряд наводящих вопросов и таким образом побуждает его к активному поиску решения проблемы.

Важно не просто задать вопрос, а поставить клиента перед необходимостью задуматься над вопросом. Следуя персоналистическому характеру профессионального общения, специалист по социальной работе провоцирует и направляет реакцию на основе уже воспринятого клиентом материала.

Активной формой информирования является вовлечение клиента в разрешение проблемы путем предоставления ему возможности предлагать, соглашаться или отвергать. Данная коммуникативная задача основана на той позиции, что нельзя считать собственное мнение единственно верным. Конструктивное поведение специалиста при решении данной коммуникативной задачи предполагает соблюдение определенных правил общения.

Если очевидно, что клиент прав, специалисту по социальной работе необходимо открыто это признать, такое поведение побудит и клиента признать правоту специалиста, когда он ее докажет, но специалисту не стоит признавать свое поражение, если он уверен, что прав. Его слова должны быть примерно следующие: «Хоть мне не удалось доказать, что я прав, все же я в этом уверен. Надеюсь, мы вернемся к этой проблеме, и я представлю более весомые доказательства».

В процессе реализаций коммуникативных операций, побуждающих к действию или препятствующих ему, следует руководствоваться следующими рекомендациями. На этапе взаимодействия перед специалистом стоит важная задача - необходимо вселить в клиента надежду на то, что перемены реальны, то есть специалисту необходимо научиться совместному с клиентом планированию деятельности. Коммуникативными операциями, способствующими этому, могут быть: выдвижение краткосрочных целей; постановка наводящих вопросов; оценка плана, составленного клиентом самостоятельно и др. Например, осуществляя патронаж неблагополучной семьи, перед взрослыми поставить вполне достижимую задачу - сделать уборку в квартире. В начале совместного планирования задача специалиста состоит в том, чтобы помочь клиенту увидеть спектр открытых перед ним возможностей. Специалист задает клиенту вопросы типа: «Как сложится ваша жизнь, если она изменится в соответствии с этим планом?», «Что случится с вами, когда вы выйдете из этой ситуации?», «Что вы получите взамен потерянного?», «В какой жизненной ситуации вы окажетесь?». Вопросы чрезвычайно важны, они помогают включить воображение клиента и обозначить контуры будущей деятельности.

Дальнейшее планирование заключается в помощи клиенту выбрать реальные перспективы и превратить их в действительную цель. На этом этапе уместны более конкретные вопросы типа: «Что вы действительно хотите?»

Необходимость овладения корректирующими коммуникативными операциями для специалиста обусловлена тем, что сам характер его деятельности предполагает оказание воздействия на собеседника, изменение его поведения и эмоционально-психологического состояния. Исследователи обосновывают право специалиста оказывать влияние на клиента, выдвигая следующие аргументы: знания и опыт; узаконенные полномочия; статус и репутация; владение информацией.

В широком смысле термин «влияние» обозначает создание условий для развития личности. Для эффективного общения важно правильно относить каждую ситуацию к одной из зон и выбирать адекватные способы воздействия.

В коммуникативные операции воздействия в некоторых случаях можно включать суггестию. *Суггестия* - это такое психологическое воздействие одного человека на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения последнего. Исследователями установлено, что при спокойном состоянии человека, при прочих равных условиях, результативнее воздействие убеждением, а в случае возбужденного состояния или повышенной тревожности - кратким внушением. Суть внушения состоит в воздействии на чувства человека, а через них на его разум и волю. Суггестивность устного сообщения или текста в процессе общения может основываться на его содержании или форме или на том и другом одновременно. Внушение, основанное на содержании, состоит в особом подборе и сочетании аргументов, входящих в состав данного сообщения. Суггестивность содержания сообщения может вызываться также эмоциональной стороной. Внушение, основанное на форме, заключается в особом оформлении и подаче сообщения. Эффективным внушение становится, когда внушаемое соответствует потребностям и

интересам человека. Специалисту необходимо иметь в виду что разные люди обладают разной степенью внушаемости, уровнем восприимчивости к внушению, субъективной готовностью испытать внушающее воздействие и подчиниться ему. Факторы, способствующие внушаемости: неуверенность в себе; тревожность, беспокойство; робость, низкая самооценка; чувство собственной неполноценности; повышенная эмоциональность, впечатлительность; слабое владение логическим анализом; вера в авторитеты. Воздействие ситуативных факторов: некоторые психические состояния (сильное эмоциональное возбуждение, стресс, заболевания, утомление или, наоборот, покой, расслабление); низкий уровень компетентности, отсутствие реально существующей информации; высокая степень значимости проблемы, вопроса, существа дела; неопределенность, неясность ситуации, положения; дефицит времени. На эффективность использования данного приема влияют отношения, складывающиеся между специалистом и клиентом. Для достижения успеха большое значение имеют доверие, авторитет, а также способ «конструирования» сообщения-уровень аргументированности, сочетание логических и эмоциональных компонентов. Среди ведущих можно отметить следующие приемы: конкретность и образность ключевых слов. Доказано, что использование слов, смысл которых конкретен, содержание которых легко представить мысленно, визуализировать, существенно повышает эффективность внушения; конкретность качеств, образность качеств, то есть необходимо помочь клиенту сформировать представление о достоинствах внушаемого параметра (решения, характеристики, мнения и др.); отсутствие в комментариях слов «нет» и «не», следует использовать утверждения позитивного характера. Доказано, что психика человека сопротивляется частице «не», настораживая, вызывая сомнение, поэтому лучше сказать «Примите это решение и вы победите!», нежели прибегнуть к отрицанию: «В противном случае вы ничего не выиграете». Речевая динамика - это одно из важнейших средств суггестии. От выбора правильного слова зависит эффективность его воздействия. Возьмите себе за правило говорить: «Я *охотно* сделаю это». Употребляйте преимущественно слова, подчеркивающие вашу надежность и добросовестность. Включайте в ваши фразы активные глаголы и избегайте употребления пассивных существительных. Следует предпочесть утверждения позитивного характера отрицаниям.

Акустический спектр речи отличается большой сложностью. Психологами доказано, что способны повысить суггестию речи такие ее параметры, как мягкость и сила голоса, богатство интонационных характеристик, паузы, использование эффекта неожиданности, адекватные речи, мимика и экспрессия, темп речи.

Мимика, жестикация воспринимается клиентом как эмоциональная вовлеченность, заинтересованность, что в большинстве случаев способствует формированию положительного отношения, доверия (при их адекватности ситуации и чувстве меры).

Используя воздействующие приемы, специалисту следует избегать силового давления на человека, которого мы хотим убедить в том, что правы мы, а не он. Попытки любой ценой навязать свое мнение приводят обычно к противоположному результату. Человек устроен таким образом, что он постоянно сопротивляется ограничению свободы выбора.

В процессе социальной помощи принимают активное участие обе стороны: и специалист, и клиент. Клиент ищет варианты самостоятельных действий, а специалист оказывает ему поддержку в этом, содействует его самоопределению. Главное - не превратить оказание помощи в притеснение человека. Клиенту необходимо по

мочь найти и использовать собственные полномочия в организации своей жизни. В данном случае необходимо ситуацию побуждения к действию сделать объектом собственного выбора клиента. Это возможно путем соответствующего конструирования фразы. Например, фраза «Вы должны все-таки с ними договориться», вынуждающая клиента на определенный поступок, преобразуется в утверждение: «Вам станет намного легче и интереснее жить, если вы достигнете согласия с людьми», содержащее личный выбор. Даже в тех случаях, когда обстоятельства резко сужают пространство для свободы действий клиента, специалист должен действовать исходя из концепции свободы личности. В данном случае можно в состав коммуникативных операций включить следующие приемы. *Выбор без выбора.* «Мы встретимся с наркологом в диспансере или в центре?». Отрицательный ответ дать в такой ситуации невозможно, можно только выбрать вариант. *Право выбора.* Этот прием, как и предыдущий, создает иллюзию выбора: «Вы можете выполнять это задание или самостоятельно, или взять помощников, но я знаю, что вы выполните его безупречно».

Диапазон корректирующих коммуникативных операций дополняется оценочными и эмоциональными воздействиями. Оцениваться может эффективность действий коммуникантов, личностные качества клиента, способствующие или мешающие его жизнедеятельности, и т.д. Оценка должна содержать сведения о выполнении отдельных пунктов плана, составленного специалистом по социальной работе и клиентом: что достигнуто полностью, что - частично, а что осталось без внимания. Чтобы окончательно сформировать у клиента мотивацию к действиям, о которых возникла договоренность, целесообразно обобщенное описание лучших человеческих чувств собеседника, тех сторон его личности, которые помогли бы ему в достижении цели. Например: «Вы способны выходить из трудного положения и решать жизненные проблемы. Вам нужно научиться не бояться заводить новые знакомства, приглашать друзей к себе, поддерживать неформальные контакты. Вам нужно хотя бы раз попытаться это сделать. По природе вы активный человек, сохраняйте активность в любой ситуации».

Кроме этого, целесообразна оценка в виде оценочно-характеризующих форм, и от того, насколько она объективна, корректна, лаконична, зависит эффективность всего процесса взаимодействия и дальнейшие отношения специалиста и клиента. Оценочные выражения необходимо подкреплять констатацией достижений клиента: «Замечательно. Вы уже приступили к реализации намеченного нами плана» и т.п.

На этапе **выхода из контакта** следует руководствоваться следующими рекомендациями. Не стоит заканчивать беседу на отрицательной реакции клиента, необходимо сформировать у него положительный стимул к изменениям в собственной жизни. Поэтому целесообразно получить хотя бы формальное «да» на вопросы и предложения: «Вы позволите держать вас в курсе наших дальнейших планов?», «Вы всегда можете рассчитывать на реальную помощь в поиске выхода из жизненных трудностей». В коммуникативные операции необходимо включить резюмирование, используя фразы: «Таким образом, мы решили...», «Давайте подведем итог нашего разговора...» и т.п. Следует использовать *Мы-стратегию*: «как мы договорились», «как мы решили», «как мы условились» и т.п. На этапе выхода из контакта следует использовать этикетный жанр прощания. С этой целью целесообразны следующие высказывания: в случае конгруэнтности: «До свидания. Я получил а) удовольствие от общения с вами», «Рад(а), что смог(ла) помочь вам», «Прекрасно, что мы пришли к единому мнению», «Мне всегда интересно узнать ваше мнение об этом» и т.п.; в случае конфронтации: «Советую прислушаться к моей точке зрения», «Не будем

спорить, останемся каждый при своем мнении», «Вернемся к разговору? Не стоит спешить с выводами» и др.

Следует отметить, что специалисту по социальной работе следует овладеть навыком анализа речи клиента. Речь клиента необходимо уметь анализировать и во время беседы с клиентом, и на этапе интерпретации результатов общения.

С предельно детализированным анализом речи можно познакомиться в книгах Дж. Гриндера и Р. Бендлера «Структура магии» и «Трансформация», в рамках данного пособия ограничимся общими рекомендациями.

Специалисты отмечают, что люди, склонные постоянно использовать глаголы в прошедшем времени, говоря о текущей ситуации, обычно имеют сниженный фон настроения. Люди, в речи которых доминирует будущее время и сослагательное наклонение, бессознательно стремятся уйти от трудностей настоящего момента, в котором они испытывают свою нереализованность, они склонны воспринимать себя как обусловленных исключительно внешними обстоятельствами. Тенденции к отрыву от настоящего момента характерны для тех, кто переживает трудности и неуверен в себе. Активное использование глаголов повелительного наклонения свидетельствуют о тенденции к доминированию и самоподавлению, такие люди имеют трудности с самоконтролем. Бывает, что человек использует одну глагольную форму, говоря об одной сфере жизни, и совершенно другую - рассказывая об иной. Например, говоря о своей работе, клиент использует формы «я предпринял...», «я решил...», «я разрабатываю...», говоря о своей семье - «мне пришлось...», «я столкнулся с...», «мне кажется, что...». Такие различия демонстрируют противоположные установки клиента по отношению к этим сферам жизни.

Активная и сознательная жизненная позиция проявляется себя в использовании человеком глаголов настоящего времени, речь, построенная таким образом, обладает и наибольшей силой убедительности.

Люди, которые часто используют личные местоимения первого лица («я», «мне», «мое» и т.д.), имеют выраженное чувство субъектности своей деятельности, адекватное ощущение границ собственного «Я».

Преобладание в речи клиента местоимений второго и третьего лица и прямой речи по типу: «Я ему говорю - ты должен меня слушаться, а он мне говорит - ты ничего в этом не понимаешь» и т.п., свидетельствует о тенденциях к делегированию ответственности на других и приписывание им вины, низком уровне рефлексии и манипулятивных устремлениях.

Отсутствие местоимений первого лица характерно подчас для речи подростков, которые чувствуют, что окружающие обращают внимание только на их действия, но не на их мотивы. Такая речь обычно раздражает взрослых, поскольку они интуитивно чувствуют, что их ребенок не признает ответственности за свои поступки. Например, на вопрос: «Как ты вчера провел время?» подросток отвечает: «Пошли на дискотеку, там постояли, поговорили, короче, потом гулять пошли».

Заметим, что подмена «я» на «мы» (часто подразумеваемая, как в данном примере) свидетельствует о тенденциях, с одной стороны, «закрыться» от расспросов, а, с другой стороны, перекалывания ответственности на группу.

Преобладание существительных при рассказе о своих эмоциональных состояниях говорит об утрате временной перспективы и ригидной фиксации на своем состоянии. Например, человек заявляет, не «я часто тревожусь» или «мне страшно», «у меня высокая тревожность». Так человек превращает состояние в вещь или объект, который овладевает им. Если же существительные отсутствуют в речи - это

свидетельствует о низкой ответственности, утрате субъективности.

Избыток прилагательных в речи клиента свидетельствует о демонстративности, повышенной эмоциональности, низкой способности к обобщению и ситуативности реакций, отсутствие прилагательных в речи клиента - о слабой дифференцированности восприятия.

Избыток наречий свидетельствует о возведении частных в закон и стремлении упростить реальность при слабой дифференцированности восприятия, отсутствие наречий в речи - о низкой способности к обобщению, о ситуативности.

На этапе **интерпретации** результатов специалисту необходимо сделать записи о полученной информации, при необходимости наметить новые направления в дальнейшей работе с клиентом, передать полученные сведения другим специалистам (психологу, медицинскому работнику и др.), оценить адекватность используемых коммуникативных операций, оценить: удалось ли достичь намеченных целей, если нет, то по какой причине. Данный этап позволяет осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее, наметить дальнейшую тактику общения с клиентом.

Правильно организованное взаимодействие обеспечивает единое воспитательное пространство и атмосферу вдохновляющего партнерства специалиста и клиента при включении в общую социокультурную деятельность.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Для чего необходима технологическая характеристика процессу профессионального общения? Назовите признаки технологии.
2. Какие этапы можно выделить в технологии профессионального общения специалиста по социальной работе с клиентом?
3. Какие цели и задачи стоят перед специалистом в процессе общения с клиентом?
4. Что входит в состав коммуникативных техник профессионального общения?
5. Какие приемы коммуникативных операций установления и поддержания контакта с клиентом вы знаете?
6. Как определить эффективность используемых коммуникативных операций?
7. Какие приемы коммуникативных операций выхода из контакта вы знаете?

Занятие можно провести в форме **мастер-классов**. Организуются 5 подгрупп студентов, каждая выбирает для рассмотрения одну из предложенных тем проведения мастер-класса: «Технология консультирования», «Технология телефонного разговора», «Технология деловой беседы», «Технология консилиумов» «Технология самопрезентации». В процессе подготовки студентам необходимо изучить литературу по избранной проблеме, на основе анализа источников дать определение рассматриваемого жанра, определить профессиональную специфику, раскрыть структуру жанра, проанализировать вербальные и невербальные приемы эффективной реализации. В виде схемы представить алгоритм действий специалиста по социальной работе. Подобрать речевые модели для воспроизведения отдельных этапов жанра. Подготовить некоторые эффективные техники для демонстрации в процессе выступления по теме мастер-класса.

- Заполните таблицу 12.

4. Особенности делового общения специалиста по социальной работе

Деловое общение - это общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: управленческой, научной, коммерческой, производственной и т. д. (8, с. 167).

Специфическими особенностями делового общения являются следующие: *регламентированность, строгое соблюдение ролевого амплуа, повышенная ответственность за его результат, соблюдение норм системы литературного языка.*

Регламентированность - подчинение установленным правилам и ограничениям. В деловом общении существуют принятые стандарты поведения, которые определяются должностными правами и обязанностями работника, традициями данного коллектива, видом делового общения, степенью его официальности, целями и задачами коммуникативной ситуации, национальными и культурными обычаями.

Соблюдение ролевого амплуа связано с исполнением различных ролей. В процессе взаимодействия деловому человеку в разных ситуациях приходится быть и начальником, и подчиненным, и партнером, и коллегой и т.п. Необходимо учитывать это и вести себя в строгом соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной обстановкой и принятой ролью.

Повышенная ответственность участников за его результат связана с определением стратегии и тактики общения, с пониманием ответственности за профессиональное дело. В профессиональной ситуации является неуместным проявление негативных оценок в адрес партнера по общению и т.п.

Деловое общение требует *строгого отношения к использованию его участниками речевых средств*. В деловом общении не допускаются просторечия, нецензурные выражения, поскольку деловое общение связано с определенной профессиональной деятельностью людей в конкретной области, от его участников требуется хорошее знание тезауруса своей специальности, хотя в процессе делового общения могут участвовать специалисты из разных сфер.

Деловое общение специалиста социальной сферы может быть представлено как **корпоративное общение** - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом работы. Корпоративное общение специалистов социальной сферы отличается от общения в широком смысле тем, что в его процессе ставятся цели и конкретные задачи, которые требуют немедленного решения.

Корпоративное общение позволяет реализовать управленческую функцию общения специалиста социальной сферы. **Управленческое общение** - это многообразные формы и методы управления взаимодействием людей, направленные на организацию совместной деятельности. Специалист по социальной работе может реализовать свою посредническую и координационную функции с помощью управленческого общения. Эффективность координации всех специалистов, направленная на организацию совместной деятельности для решения проблем клиента, будет зависеть от знаний, умений и навыков специалиста по социальной работе вступать в управленческое общение.

Специалист социальной сферы вступает в управленческое общение, чтобы: отдать распоряжения, указания; получить «обратную связь», т.е. контрольную информацию от подчиненного о выполнении задания; дать оценку выполнения задания. Для этого специалист должен стремиться оказать влияние на подчиненного, чтобы сделать его своим единомышленником в вопросах о способах наиболее успешного достижения общей их цели; побудить его к определенным действиям или воздержанию от них; изменить или скорректировать свои представления о путях решения стоящих перед коллективом задач.

В совместной деятельности позиция, занимаемая тем или иным ее субъектом, и играемая им социальная роль порождает у других субъектов той же деятельности специфические социальные ожидания - *эксептации*, которые уже заданы представлениями людей о стиле исполнения этой роли о приемлемых способах деятельности и речевого поведения. Эксептации всегда выступают в некоторой системе, которая дает право подчиненным ожидать от руководителя соответствующего занимаемому им положения поведения - как компетентного специалиста и порядочного человека. Когда действия и поведение руководителя соответствует этой системе социальных ожиданий, он быстрее и легче оказывает влияние на подчиненных, выполняя свои профессиональные задачи.

Существуют социально-психологические методы управления общением: заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение.

Заражение - это бессознательное, стихийное принятие личностью определенного психологического состояния.

Внушение - это активное воздействие одного субъекта на другого. Внушение происходит при условиях авторитетности источника внушения, доверия к источнику внушения, отсутствия сопротивления внушающему воздействию. Это приведение каким - либо средством общения в определенное психологическое состояние собеседника при отвлечении его волевого внимания.

Подражание - это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека. Самое массовое проявление подражания - следование моде, и особенно неосмысленное копирование манеры одеваться, говорить и держать себя наподобие всевозможных кумиров в молодежной среде.

Убеждение - это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого, является главным методом воздействия на сознательную сферу личности. Его назначение - активизация мышления личности при усвоении информации, формирование у нее убежденности.

Принуждение - наиболее насильственный метод воздействия на людей, так как предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеж-

дениям. Этически принуждение может быть оправдано в исключительных случаях, в частности, если дело доходит до нарушения правопорядка или установленных в обществе моральных норм.

В управленческом общении заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение применяются как взаимосвязанная система методов.

Успешность корпоративного общения во многом определяется соблюдением целого ряда условий, способствующих осуществлению коммуникативной цели. Важно создать позитивный коммуникационный климат, помогающий установить контакт и взаимоотношение в процессе общения. Созданию такого климата способствует соблюдение участниками взаимодействия важных организационных принципов речевой коммуникации: *принципа кооперации и принципа вежливости*. Современной риторикой выработан *принцип Поллианы*. Принцип Поллианы требует, чтобы содержание речевого общения удовлетворяло критериям оптимистического настроения коммуникантов. Согласно принципу Поллианы начинать процесс речевого взаимодействия следует с верой в здравый смысл и добрую волю партнера, даже в случае когда стороны не приходят в процессе общения к согласию, согласно принципу Поллианы они в конце разговора выражают надежду на решение вопроса.

Кроме указанных принципов исследователи рекомендуют придерживаться и ряда психологических принципов.

Принцип равной безопасности - непричинение психологического или иного ущерба партнеру в информационном обмене. Этот принцип запрещает оскорбление партнеров по общению, унижение чувства собственного достоинства.

Принцип децентрической направленности - непричинение ущерба делу, ради которого стороны вступили во взаимодействие. Силы участников коммуникации не должны тратиться на защиту эгоцентрических интересов, их следует направлять на поиск оптимальных путей решения проблемы.

Принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано, т.е. непричинение ущерба сказанному путем намеренного искажения смысла.

Нарушение указанных принципов приводит к препятствиям в организации деловой коммуникации.

К устным видам делового общения, используемым в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе относятся: *деловой разговор, деловая беседа, переговоры, интервью, дискуссия, совещание, консилиум, телефонный разговор, информационная речь, приветственная речь, доклад, социальная реклама*.

Одним из распространенных видов делового общения специалиста социальной сферы является деловая беседа. *Деловая беседа* - речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы. Существуют различные виды деловых бесед в зависимости от критерия выделения. Деловая беседа представляет собой комбинированный жанр. Деловая беседа призвана не только информировать, но и воздействовать на партнеров по общению.

Структура деловых бесед имеет следующий вид:

- подготовка к деловой беседе;
- определение места и времени встречи;
- вступление в контакт;
- постановка проблемы и передача информации;
- аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта;

- принятие решения, фиксация договоренности;
- выход из контакта;
- анализ результатов беседы.

Рассмотрим кратко содержание этапов деловой беседы. *Подготовка к деловой беседе.* На этапе подготовки к деловой беседе необходимо составить план беседы, изучить характер собеседника (ов), отобрать наиболее веские аргументы для защиты своей позиции, выбрать стратегию и тактику общения.

Определение места и времени встречи зависит от позиций участников. Позиция «сверху» реализуется примерно следующим образом: «Я жду вас в 11 часов у себя в кабинете». Позиция «снизу» осуществляется как просьба: «Мне необходимо с Вами встретиться, когда и куда мне подойти?». Позиция «на равных» реализуется следующим образом: «Нам нужно поговорить, давайте, согласуем место и время нашей встречи». Перед встречей следует проверить свою готовность к ней, задать следующие вопросы: Цель беседы? Могу ли я обойтись без этого разговора? Уверен ли я в благополучном исходе разговора? Какой исход устраивает и не устраивает меня, собеседника? Какие приемы воздействия на собеседника я буду использовать в беседе? Какие вопросы мне может задать собеседник?

Начало беседы включает обращение, приветствие, представление и зависит от позиций. Первые фразы собеседников во многом определяют атмосферу, тональность беседы. Обращение зависит от социальной принадлежности партнеров по общению (коллеги, господа, товарищи и т.п.). Формы приветствия также зависят от характеристики аудитории (приветствую, здравствуйте, добрый день, разрешите приветствовать Вас, очень рад Вас видеть и др.). Представление ставит коммуникативную цель войти в контакт с незнакомым собеседником («Разрешите представить Вам», «Рад возможности представиться Вам», «Давайте познакомимся» и др.) не следует начинать беседу обилием извинений, проявлять пренебрежение к партнеру, использовать фразы нападения. Люди, имеющие развитые коммуникативные умения, с первой минуты встречи начинают подражать собеседнику (темпу, громкости речи, тактике). Для начала беседы рекомендуют чаще использовать следующие приемы: снятия напряженности (установить тесный контакт, включить несколько приятных фраз личного характера), метод зацепки (произнести необычный вопрос, личные впечатления, анекдотический случай, краткое изложение проблемы), стимулирования воображения (постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе), для кратковременных деловых контактов рекомендуют использовать прямой подход (непосредственный переход к делу, без вступления). На начальном этапе беседы, чтобы добиться ощущения понимания, рекомендуют сформулировать и высказать «три истины» (истинные высказывания о себе и о партнере по общению). Начинать фазу передачи информации советуют, используя «Вы-подход», т.е. человек, ведущий беседу, должен суметь поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять, учесть его интересы и цели. Рекомендуемые фразы: вместо «Я хотел бы...», сказать «Вы хотите...», вместо «Я пришел к выводу...», сказать «Вам будет интересно узнать, что...». *Этап постановки и передачи информации* включает вступительное слово, ответное слово, отчет, сообщение. *Вступительное слово* («Полагаем, что, в соответствии с ранее достигнутой договоренностью, нашу беседу следует начать с ...», «Сегодня мы предлагаем обсудить...», «Мы готовы обсудить с Вами...», «Полагаем, что нам следует уточнить детали...» и т.п.). *Ответное слово* может выполнять разную коммуникативную цель, например, выражение благодарности за встречу, сообщение о готовности сотрудничать и др. («Нам необходи

мо узнать Ваше мнение...», «Мы согласны с Вами сотрудничать...» и др.). Отчет и сообщение имеет коммуникативную цель - донести до сведения коллег информацию. Способами изложения информации в сообщении и отчете - повествование с элементами описания. В процессе передачи информации следует учитывать лексику собеседника, его профессиональную компетентность, наблюдать за реакциями собеседника, использовать следующие речевые конструкции: «Мне поручено довести до Вашего сведения...», «В нашей организации сложилась ситуация, требующего срочного решения...», «Доводим до Вашего сведения...», «Считаем необходимым сообщить...» в заключение отчета и сообщения следует подвести к тезису и аргументированию «Из вышеизложенного следует...», «Изложенная информация констатирует...» и др. На этапе *аргументирования* используются мини-жанры «мнение», «совет», «просьба», «предложение» главная их цель убедить партнера, побудить к действиям. Способы изложения - повествование с элементами рассуждения. На данном этапе следует использовать различные приемы воздействия на собеседника. Способ, темп аргументации должны соответствовать особенностям собеседника. На данном этапе используются следующие речевые формулы: «Мы уверены, что в данном случае следует...», «Я понимаю Вашу позицию, однако...», «В Вашей ситуации следует поступить...», «Я желаю Вам обратиться к анализу информации...», «Данное предложение является рациональным...», «Просим Вас об одолжении...», «Могу ли я обратиться к Вам с просьбой...». Если вы не согласны с мнением собеседников, используется *жанр возражение*. Возражение включает в себя следующую композицию: предъявление несогласия, предъявление своей позиции, аргументирование. Речевые формулы: «В целом Ваше предложение приемлемо, но...», «Мы придерживаемся иной точки зрения...», «Мы видим решение вопроса в несколько ином свете...», «К сожалению, мы не можем с Вами согласиться...». Если на ваши доводы последовали возражения оппонентов, рекомендуют установить причины возражений (оппоненты не поняли суть вопроса, не согласны с вашей позицией, полностью не согласны с позицией, частично и др.). В данном случае рекомендуют задавать вопросы таким образом, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа. («Николай Иванович, одним словом, вы даете положительную оценку данному проекту или нет?», если последует «Нет», уточните, почему). В процессе поиска оптимального решения рекомендуют выбрать подходящий прием нейтрализации возражений, это могут быть ссылки на авторитеты, произнесение самого сильного аргумента, переформулировка, условное согласие, поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия и др. («Конечно, Вы правы, но как специалист Вы понимаете, что...», «С одной стороны я согласен с Вами, с другой...»). На фазе *принятия решения, фиксация договоренности* используется жанр резюме: напоминание о поводе проведения беседы, подведение итогов того, что удалось решить, что не удалось, что следует решить в процессе дальнейших встреч (если в этом есть необходимость). Рекомендуемые фразы: «Таким образом, мы решили...», «Вышесказанное позволяет сделать вывод...», «Я полагаю, что мы пришли к решению, устраивающему обе стороны...» и др. На данном этапе следует зафиксировать итоги беседы: подписать договор или просто сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии собеседников. *Выход из контакта* осуществляется с помощью следующих фраз: «Благодарим за сотрудничество, до свидания», «Желаем успехов, до встречи», «Надеемся на дальнейшее сотрудничество, всего доброго». *Этап самоанализа итогов и хода встречи* позволяет осознать допущенные просчеты,

накопить полезный опыт на будущее, наметить дальнейшую тактику общения. Рекомендуют ответить на следующие вопросы: не навязывали ли вы собеседнику свои аргументы при выработке решений; основательны ли были ваши замечания и возражения, не отразилось ли в них ваше настроение; удалось ли вам быть тактичными во время разговора; удалось ли вам достичь намеченных целей, если нет, то по какой причине; какие приемы использовал ваш собеседник, которые вы можете использовать в дальнейшем?

Специалисту социальной сферы следует владеть искусством постановки вопросов и ответов на вопросы, рассмотрим основные рекомендации, которые дают исследователи, изучающие данную проблему (А.В.Петров, В.Н.Панкратов, Н.Г.Чевтаева и др.). *Вопрос* - это логическая форма, включающая исходную информацию с одновременным указанием на ее недостаточность с целью получения новой информации в виде ответа.

Исследователи выделяют пять основных функций вопросов: *получение информации, привлечение внимания, сообщение информации, запуск мышления, побуждение к принятию решения*. Общие нормы постановки вопроса выражены в основных законах традиционной логики и заключаются в следующих характеристиках: точность, ясность, непротиворечивость, обоснованность. К тому же основное этическое требование к вопросам это корректность.

Вопросы можно классифицировать по разным основаниям.

По степени выраженности различают явные и неявные вопросы. *Явный* вопрос выражается в языке полностью вместе со своими предпосылками и требованиями установить неизвестное. *Скрытый (неявный) вопрос* выражается лишь своими предпосылками, а требование установить неизвестное восстанавливается после осмысления предпосылок вопроса.

По своей структуре вопросы бывают простые и сложные. *Простой* вопрос структурно предполагает только одно суждение. Он не может быть расчленен на элементарные вопросы. *Сложный* вопрос образуется из простых с помощью логических союзов «и», «или», «если, то» и др.

По способу запроса неизвестного различают уточняющие и восполняющие вопросы. *Уточняющие* вопросы (так называемые «ли»-вопросы: «верно ли», «надо ли», «действительно ли» и т.д.) направлены на выявление истинности выраженных в них суждений.

Восполняющие вопросы направлены на получение новой информации.

По количеству возможных на них ответов вопросы бывают открытые и закрытые. *Открытый* вопрос - это вопрос, на который существует неопределенное множество ответов. *Закрытым* называется вопрос, на который имеется ограниченное количество ответов. *По отношению к познавательной цели* вопросы могут быть подразделены на узловые и наводящие. Вопрос является *узловым*, если верный ответ на него служит непосредственно достижению цели. Вопрос является *наводящим*, если верный ответ каким-то образом подготавливает или приближает человека к пониманию узлового вопроса, которое, как правило, оказывается зависящим от освещения наводящих вопросов. Очевидно, что четкой границы между узловыми и наводящими вопросами не существует.

По правильности постановки вопросы делятся на корректные и некорректные.

Корректный - вопрос, предпосылка которого является истинным и непротиворечивым знанием. *Некорректный* вопрос основан на предпосылке ложного или противоречащего суждения (суждений), смысл которого (которых) не определен.

Приведем примеры наиболее эффективных вопросов в профессиональном общении специалиста по социальной работе.

Открытые вопросы: «Чего бы вам хотелось?», «Что вы об этом думаете?».

Закрытые вопросы: «Вы согласны или нет?».

Уточняющие вопросы: «Устроит ли вас, если...?», «Правильно ли я вас понял, что...?».

В процессе общения с клиентом с целью внушения при необходимости рекомендовано использовать используются *суггестивные вопросы:* «Вы ведь тоже считаете, что устройство на работу - это первая необходимость, чтобы решить вашу проблему?».

Контрольно-подтверждающие вопросы: «Могу я считать, что это развеяло ваше сомнение в том, что...?».

Направляющие вопросы: «Кажется наша тема связана с проблемой...?».

Возвратные вопросы: «Это чрезвычайно важные вопросы, мы вернемся к ним в ходе беседы?».

При постановке вопросов следует соблюдать следующие правила.

Корректность постановки вопросов. Они должны быть правильно сформулированы по форме и содержанию. Провокационные и неопределенные вопросы недопустимы.

Предусмотрение альтернативности ответа («да» или «нет») на уточняющие вопросы.

Краткость и ясность формулировки вопроса. Длинные, запутанные вопросы затрудняют их понимание и ответ на них.

Простота вопроса. Если вопрос сложный, то его лучше разбить на несколько простых.

Формально-логическими особенностями постановки вопросов являются следующие: вопрос должен быть конкретным, кратким, понятным, простым по конструкции; вопрос должен указывать время, место и контекст, которые необходимо учитывать при ответе; в вопросе не следует употреблять слова с двойным значением; контрольные вопросы не должны следовать за основными; вопрос должен указывать на различные альтернативы ответов; при необходимости конкретизации ответа в вопрос можно ввести краткое предисловие; формулировка вопроса и его смысл должны учитывать личный опыт опрашиваемых в той области, на которую направлен вопрос; вопрос должен предполагать развернутый ответ; быть без оценочным.

Специалисту по социальной работе необходимо знать основные правила ответов на вопросы. *Ответ* - это суждение, вызванное вопросом. Основными функциями ответа являются: уменьшение неопределенности, заключенной в вопросе; указание на неправильную постановку вопроса. Рассмотрим основные виды и правила формулировки ответов.

Ответ должен быть ясным, однозначным и лаконичным. Это во многом зависит от того, как отвечающий понимает вопрос, а понимание, в свою очередь, - от того, насколько его основа и область неизвестного делают явным предполагаемое знание, используемое при формулировке вопроса.

Ответ должен уменьшать неопределенность вопроса, быть информативнее его. Многие споры и дискуссии бесплодны в силу отступления от этого правила. «Толкут воду в ступе», - говорят в таких случаях.

При некорректной постановке вопроса ответ должен заключаться в указании на

эту некорректность. В одних случаях достаточно сказать, что в таком-то пункте вопрос неясен и требует уточнения. В других - что вопрос не заслуживает обсуждения, поскольку он окончательно решен и ответ известен. В третьих - что требовать ответа пока преждевременно, поскольку вопрос неразрешим в силу недостатка каких-то данных, отсутствия подходящих методов решения и т.д. Особого внимания заслуживают вопросы, источник некорректности которых - ложность их предпосылок. Единственно возможный способ отвечать на такие вопросы - отвергать ложные предпосылки.

В процессе профессионального общения специалист по социальной работе часто организует общение с помощью телефона. *Телефонный разговор* с коллегой, клиентом способствует специалисту быстро сообщить или получить определенную информацию. В источниках по деловому общению для эффективного общения рекомендуется соблюдение следующих правил телефонного разговора. При подготовке телефонного звонка следует определить цель, абонента, время, вопросы для обсуждения, при необходимости источники (документы). Если вам необходимо позвонить, рекомендуют соблюдение следующих правил. Поздоровайтесь, уточните, попали ли вы туда, куда хотели, представьтесь и кратко изложите причину звонка. Если вы звоните человеку, а его не оказалось на месте, попросите передать, что вы звонили, скажите, когда и где вас можно найти или куда перезвонить. Если вы предполагаете, что разговор может затянуться, уточните у собеседника, есть ли у него возможность с вами говорить. Старайтесь «подстроиться» под собеседника: правильно выберите код, темп и силу голоса. По этикету, разговор завершает инициатор, хотя если вы звоните начальнику или авторитетному человеку необходимо уведомить их о том, что разговор окончен. Если оборвалась связь, перезванивает тот, кто звонил. Завершая разговор, резюмируйте информацию, к словам прощания добавьте этикетные фразы «Всего доброго, Всего хорошего» и т.п. Если звонят вам, рекомендуют придерживаться следующих правил: назовите свое учреждение, должность (при необходимости фамилию), поздоровайтесь. Если вам не представились и причину звонка не назвали, постарайтесь уточнить эти данные, запишите фамилию, имя, отчество, должность абонента. Часто специалисту по социальной работе приходится общаться с «агрессивным» клиентом, в данном случае специалисту не следует воспринимать его поведение как личный выпад и не поддаваться на провокацию, не раздражаться, найти нужную фразу («Я внимательно слушаю Вас», «Я постараюсь решить Вашу проблему» и т.п.). Следует на все звонки отвечать спокойно, демонстрировать внимание к словам собеседника: «Да», «Понимаю», «Конечно» и т.п. Если вопрос решен, а разговор продолжается, советуют использовать фразы типа «Думаю, мы выяснили основные вопросы». В.И.Венедиктова в книге «О деловой этике и этикете» приводит краткий перечень того, что следует и что не следует делать в тот момент, когда вы ведете телефонный разговор.

Во время разговора советуют не использовать следующие выражения: «Я не знаю», «Мы не можем этого сделать», «Подождите секундочку», «Нет», «Вы должны». Рекомендуемые фразы: «Разрешите, я уточню это для вас», «Для вас имеет смысл», «Лучше всего было бы», «Для того, чтобы ответить на ваш вопрос мне понадобится две-три минуты. Можете подождать?». В ситуации если звонит телефон, а у вас посетитель, предпочтение отдается посетителю, но на звонок следует ответить, сказать, что в данный момент вы не можете разговаривать, извиниться, сообщить время, когда вы освободитесь, записать номер телефона абонента, чтобы перезвонить или попросить абонента перезвонить. Если звонок важный или зашла

нированный, извиниться перед посетителем и ответить по телефону, о предстоящем звонке можете предупредить посетителя до начала разговора.

Телефонный разговор по причине отсутствия визуального контакта между собеседниками усиливает значимость устно-речевых средств, поэтому возрастают требования к предварительному обдумыванию содержания разговора, владению набором речевых формул, которые позволят расположить к себе собеседника, вызвать доверие.

В профессиональном общении специалиста социальной сферы выделяются следующие *письменные жанры делового общения: организационно-распорядительные (устав, договор, решение, инструкция, приказ, постановление, указание, распоряжение, положение), информационно-справочные (отчет, акт, протокол, социальный паспорт, социальные карты, план, акт, справка, деловое письмо, докладная записка), частные деловые бумаги (автобиография, доверенность, резюме, заявление, характеристика, расписка), финансовые (счет и др)*. Образцы управленческих документов, их композиция и оформление закреплены в государственном стандарте. Основной формой письменной речи в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе является официально-деловой текст. Официально-деловой текст - это текст того или иного вида документов, составленных в целях управления. Язык деловых бумаг должен соответствовать традициям официально-делового стиля - это точность, исключая возможность неясностей; языковой стандарт - стремление к выражению мысли единообразным способом, использование для этого готовых языковых формул - клише. Указанные черты отражаются в оформлении документов: в характере композиции, расположении частей текста, выделении абзацев, рубрикации, шрифте и т. п.

Точность и стандартизация официально-делового стиля влекут за собой употребление специальных языковых средств, образующих относительно замкнутую систему деловой речи.

В языке деловых бумаг и документов широко используются следующие языковые средства.

- Термины и профессионализмы в соответствии с тематикой и содержанием служебных документов, прежде всего это термины юридические и бухгалтерские (*надбавка, льготы, пособия и т. п.*).

- Нетерминологические слова, употребляющиеся преимущественно в административно-канцелярской речи (*надлежащий, должный, вышеуказанный, нижеподписавшийся, настоящий* и т. п.).

- Имена существительные - названия людей по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением (*квартиросъемщик, клиент, наниматель, ответчик* и т. п.). Существительные, обозначающие должности и звания, употребляются в деловой речи только в форме мужского рода (*работник милиции Савельева, специалист Петрова, управляющий Иванова* и т. п.).

- Отглагольные существительные со значением действия, процесса, результата. Среди них особое место занимают существительные с префиксом НЕ (*неисполнение, ненахождение, невыполнение, несоблюдение, непризнание* и т. п.).

- Сложные отыменные предлоги, выражающие стандартные аспекты содержания (*в целях, в отношении, в силу, по линии, в части (чего), согласно (чему)* и т. п.).

- Предлог ПО с предложным падежом — для обозначения временных отрезков (*по достижении восемнадцатилетнего возраста* и т. п.); с дательным падежом - со значением основания, причины (*по приказу*’).

- Устойчивые словосочетания атрибутивно-именного типа с окраской официально-делового стиля (*единовременное пособие, вышестоящие органы, установленный порядок, предварительное рассмотрение* и т. п.).

- «Расщепленные» сказуемые (*оказать помощь, произвести реконструкцию* ит. п.).

- «Нанизывание» родительного падежа в цепочке имен существительных (... *для применения мер общественного воздействия* и т. п.).

- Утверждения через отрицание, в которых адресат санкционирует административные действия. (*Методический совет не отвергает...*).

- Страдательный залог при необходимости подчеркнуть факт совершения действия (*документация возвращена* и т. п.). Действительный залог употребляется, когда необходимо указать конкретное лицо или организацию как субъект юридической ответственности (*Руководитель центра не обеспечил ...*).

- Отмеченные выше особенности официально-делового стиля являются объективным фактом языка, их применение в текстах документов закономерно и закреплено традицией.

Рассмотрим основные особенности оформления деловых писем как самого пространенного документа, в котором решаются многие вопросы, возникающие в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

По функциональному признаку письма можно разделить на две группы: письма, требующие письма-ответа (письмо-вопрос, письмо-просьба, письмо-обращение, письмо-предложение и др.) и письма, не требующие письма-ответа (письмо-предупреждение, письмо-напоминание, письмо-приглашение, письмо-благодарность и др.).

Образец-схема делового письма выглядит следующим образом:

1. Эмблема.
2. Наименование организации.
3. Почтовый и телеграфный адрес.
4. Номер телефона, факса.
5. Адресат 6. Индекс документа 7. Дата.
8. Ссылка на индекс и дата входящего документа.

9. Заголовок к тексту.
10. Текст.

11. Подпись.
12. Отметка о наличии приложения.
13. Отметка о направлении копии в другие адреса.

В текстах деловых писем могут использоваться следующие языковые конструкции.

Обращение

Уважаемый господин ...! Уважаемые господа!
Уважаемый Николай Иванович!
Уважаемая Антонина Васильевна!

Начало письма

Сообщаем Вам...
В соответствии...
Ссылаясь на...
Рады сообщить...
В дополнение к ...

Выражения, подтверждающие получение письма, документов

Мы получили Ваши письма от (дата)
Ваше письмо от (дата) получено нами
Сообщаем Вам, что мы (своевременно) получили Ваше письмо от (дата)

Связующие элементы

В связи с Вашей просьбой...
В случае Вашего отказа...
В случае неуплаты...
В связи с этим...
В сложившихся обстоятельствах...
В связи с вышеизложенным...
В соответствии с заключенным договором...

Выражение благодарности

Благодарим Вас за + ... сущ. в вин. пад.	Ваше письмо
Мы Вам очень благодарны + ... сущ. в вин. падеже	Ваш своевременный ответ за
Заранее благодарим за + ... сущ. в вин. пад.	Ваше участие

Выражения, объясняющие мотивы

В порядке оказания благотворительной помощи...
В связи с тяжелым положением...
В связи с проведением совместных работ...
В соответствии с протоколом...

В ответ на Вашу просьбу...
В подтверждение нашего телефонного разговора...
В подтверждение нашей договоренности...

Выражение просьбы

Просим... ..Вас проверить ход выполнения работ...
...выслать в наш адрес более подробную
информацию...
...принять меры...
Прошу... ... сообщить данные о ...

Отправка документов

Высылаем... ... подписанный с нашей стороны договор...
Посылаем... ... интересующую Вас документацию заказной бандеролью...

Напоминание

Напоминаем, что... ... по плану совместных мероприятий Вы должны...
... в соответствии с... Вы должны
Напоминаем Вам, что ... срок представления материалов истекает...

Извещение

Сообщаем, что... ..к сожалению, не можем
Вам выслать...
Ставим Вас в известность, .. руководство центра приняло решение...
что... ..Ваше предложение принято...

Приглашение

Приглашаем... Вас принять участие в обсуждении проекта
Просим принять участие ... в обсуждении проблемы

Окончание письма

Будем признательны за быстрое выполнение нашего заказа...
Ожидаем Вашего подтверждения...
Просим сообщить нам...

Помимо общей документации, выделяются частные (личные) документы, к ним относятся: автобиография, доверенность, резюме, заявление, характеристика, расписка и др. Рассмотрим особенности составления одного из личных документов - резюме. Резюме-документ, содержащий в себе основные сведения об образовании и профессиональной деятельности. Основные требования к резюме: краткость, конкретность, избирательность, направленность, рекламность.

Резюме составляется по следующей форме:
фамилия, имя, отчество; дата и место рождения;
гражданство;

семейное положение (если есть дети, указать дату их рождения);
адрес и телефон;
должность, которую хочет получить соискатель;
образование (перечень начинается с указания последнего учебного заведения, которое окончил соискатель, далее перечисление идет в обратном порядке); опыт работы (период поступления и ухода, наименование организации, название должности; перечисление в обратном хронологическом порядке); дополнительные сведения или профессиональные навыки (возможные командировки, знание языка, владение компьютером и т. п.);
личные качества (коммуникабельность, трудолюбие, доброжелательность и т. п.);
увлечения (научные, спортивные достижения и т. п.); дата составления.

Таким образом, кодекс делового общения специалиста социальной сферы можно определить как соблюдение следующих принципов общения: принцип кооперативности - «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора; принцип достаточности информации - «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»; принцип качества информации - «не ври»; принцип целесообразности - «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»; «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»; «умей слушать и понять нужную мысль»; «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела»; «умей правильно организовать свою речевую деятельность в соответствии с видом и жанром общения». В основе данного кодекса лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность и высокий уровень профессионализма специалиста.

Вопросы и задания для обсуждения

1. В чем заключаются особенности делового общения?
2. Какое общение называется корпоративным?
3. Какие функции выполняет управленческое общение?
4. Каковы этапы подготовки и проведения деловой беседы.
5. Что способствует успеху деловой беседы?
6. Перечислите основные черты официально-делового стиля.
7. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть специалист по социальной работе.
8. Укажите особенности языка деловых бумаг.
9. Функции, виды вопросов в социальной работе.
10. Охарактеризуйте технологию использования вопросов в беседе с клиентом.
11. Охарактеризуйте технологию ответов на вопросы в беседе с клиентом.

Задания для самостоятельной работы

- Составьте текст делового письма.
- Составьте план деловой беседы с руководителем преуспевающего предприятия по поводу помощи в организации акции.
- Составьте памятку делового разговора по телефону.
- Составьте свое резюме.

ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ. ТРУДНОСТИ И БАРЬЕРЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1. Понятие конфликтного и бесконфликтного общения

В процессе взаимодействия людей складываются различного рода отношения, позитивные и негативные. Негативные отношения порождают непонимание, противоречивость взглядов все это приводит к конфликту. *Конфликт* - столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (85, с.40). Конфликт может быть деструктивным и конструктивным. *Деструктивный конфликт* - это конфликт, когда оппоненты не желают слушать мнения друг друга и стремятся упорно настоять на своей точке зрения, тем самым подавляя желания партнера.

Конструктивный конфликт - это конфликт, приводящий к решению проблемы инцидента. Инцидент - это действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними (3). В процессе конструктивного конфликта отрицательные эмоции сдерживаются, каждый оппонент имеет собственное мнение и готов выслушать мнение других. Причиной возникновения подобного конфликта являются недостатки в организации профессиональной деятельности.

Специалисту по социальной работе необходимо обладать навыками бесконфликтного общения. В рамках профессиональной деятельности, помогая клиенту справиться с трудной жизненной ситуацией, специалист по социальной работе помогает клиенту в разрешении конфликтных ситуаций. Трудная жизненная ситуация клиента часто обусловлена различными видами конфликтов: внутриличностным, межличностным, производственным и др. Специалисту по социальной работе необходимы знания *конфликтологии*, научного направления, изучающего структуру и функционирование конфликтов. С этой целью можно ориентироваться на пять стилей поведения в конфликте, выделенных Т. Килменном:

- конкуренция («я активно отстаиваю собственную позицию»);
- уклонение («я стараюсь уклониться от участия в конфликте»);
- приспособление («я стараюсь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны»);
- сотрудничество («я ищу решение, основанное на взаимных интересах»);
- конфронтация («я и только я прав в этой ситуации»).

Специалисту следует овладеть нормами каждого стиля для того, чтобы в определенной ситуации отдать предпочтение одному из них с целью выхода из конфликта.

В рамках данного пособия ограничимся лишь рекомендациями в ситуации разрешения конфликтных ситуаций. Специалисту по социальной работе необходимо установить истинную причину конфликта, определить мотивы, потребности, особенности характера, особенности речевого поведения участников конфликта, признать ценности, точки зрения всех участников конфликтной ситуации, если одна из сторон отказывается сотрудничать, продолжать оказывать ей поддержку, представлять ее интересы, искать референтное лицо, с которым необходимо наладить со

трудничество при поиске решения, осуществлять обоюдный анализ, методы разрешения конфликтной ситуации различны и зависят от специфики ситуации. Исследователи выделяют две положительные стратегии разрешения конфликта.

Стратегия компромисса - каждая из сторон идет на уступки и готова потерять часть для сохранения целого.

Стратегия соглашения - нахождение нового способа решения проблемы, используется «мы-подход», совместно анализируется несколько вариантов решения и выбирается один из приемлемых (85, с.48).

В процессе разрешения конфликтной ситуации необходимо положительное речевое поведение специалиста по социальной работе: создать приятную психологическую обстановку (поговорить на отвлеченную, но интересную тему, организовать совместную деятельность: составление общего плана действий и т.п.), использовать юмор (например, рассказать анекдот), необходимо следить затем, какие выражения используются при описании проблемы, демонстрировать положительные установки, выражаться ясно и доступно, использовать прием «добрых слов», стараться создать ситуацию, в которой участник конфликта ощутил бы свою значимость. В целом специалисту по социальной работе следует избегать конфликтного поведения.

Основными проявлениями конфликтного поведения являются: открытое недоверие, перебивание собеседника, принижение значимости его роли, подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу, устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту, заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада, постоянное навязывание своей точки зрения, неискренность в суждениях, резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание, неумение выслушать и понять точку зрения собеседника.

Коммуникативные ситуации волеизъявления со стороны специалиста являются наиболее конфликтноопасными. Особенно велик шанс нежелательной реакции клиента, если действие, к которому его побуждают или которому препятствуют, не совпадает с его интересами. Среди факторов, влияющих на эффективность общения в данных ситуациях, выделены следующие: различие в оценке используемого вида коммуникативной операции волеизъявления специалистом и клиентом. Например, специалист считает, что он просит клиента совершить какое-либо действие, а клиент расценивает высказывание как приказ. Закономерной в таких случаях становится реакция («Не указывайте мне» и т.п.). При одинаковом выборе его, по мнению адресата, неадекватен ситуации общения. В частности отторжение директива может происходить при дисбалансе социальных статусов коммуникантов, а именно в случае несовпадения оценок соотношения статусов говорящего и адресата, либо при различном понимании социально-психологической дистанции между коммуникантами. Несоответствие подготовительного условия успешности волеизъявления - установки «слушающий не станет выполнять действие, не будучи побужденным к этому» - действительному положению дел. Ложное представление о том, что клиент не станет совершать требуемого действия, заставляет специалиста насильно побуждать адресата к действию, вызывая негативную реакцию: «Не надо мне напоминать!», «Я и без вас собирался это сделать!».

С целью избегания прямых форм воздействия волеизъявление целесообразно конструировать так, чтобы точка зрения специалиста стала частицей нового состояния личности клиента, принятой им не как императив, а как сформированная в общении внутренняя необходимость. Само побуждение строится на том, чтобы внушить

клиенту необходимость данной точки зрения именно для него, при убежденности в этом специалиста по социальной работе («Не навреди!»).

Специалисту в процессе профессионального общения следует избегать конфликтогенов. *Конфликтогены* - слова, действия (или бездействия), которые приводят к конфликту (92, с.84). Основными словами-конфликтогенами являются следующие выражения.

- Слова, выражающие недоверие: «Вы меня обманываете», «Вы не разбираетесь» и др.
- Слова-оскорбления: ненормальный, тупой и т.п.
- Слова-угрозы: «Вы еще пожалеете», «Я вам устрою» и т.п.
- Слова-насмешки: очкарик, толстяк и т.п.
- Слова, выражающие категоричность: никогда, всегда, никто и т.п.
- Слова-долженствования: «Вы обязаны», «Вы должны» и т.п.
- Слова-обвинения: «Вы во всем виноваты» и т.п.

Одним из типов конфликтных действий является проявление агрессивности. В исследовании Ю.В.Щербининой анализируется понятие «речевая агрессия» - обидное общение; словесное выражение негативных эмоций, чувств или намерений в оскорбительной, грубой, неприемлемой в данной речевой ситуации форме (136, с.9). Автор отмечает: «Речевая агрессия препятствует реализации основных задач эффективного общения: затрудняет полноценный обмен информацией; тормозит восприятие и понимание собеседниками друг друга; делает невозможной выработку общей стратегии взаимодействия» (136, с.37). Использование речевой агрессии специалистом по социальной работе в профессиональном общении является грубым нарушением профессиональной этики. Строгое соблюдение этических и коммуникативных норм является необходимым условием речевого поведения специалиста по социальной работе.

Исследователи, занимающиеся анализом процесса общения А.А.Бодалев, Н.Л.Каркова, РШmidt анализируют понятие «барьеры общения», которые приводят к профессиональным неудачам.

Барьеры в общении — это ряд коммуникативных препятствий естественного и искусственного характера, снижающих эффективность общения или сводящих ее к нулю, к невозможности коммуникаторов общаться между собой. В профессиональной деятельности специалист по социальной работе часто сталкивается с естественными барьерами общения, возникающими вследствие трех основных причин: из-за физиологических ограничений органов чувств клиента (слепота, глухота, немота и т.п.), из-за ограничений в подвижности (травмы рук, ног и т. п.), из-за природных ограничений психики и интеллекта клиента. Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе направлена на восстановление социального статуса человека, на адаптацию и реабилитацию клиента, помощь в преодолении жизненных трудностей с помощью различных методов социальной работы, этому, прежде всего, способствует коммуникативная грамотность специалиста, которую ему необходимо формировать и у клиента. Специалист в работе с данными категориями клиентов должен учитывать особенности клиента, обладать медицинскими и психологическими знаниями, чтобы осуществить адресный подход профессиональной деятельности. Искусственных барьеров гораздо больше, поскольку люди, творят свое общение по меркам своей сущности (менталитета, образования, воспитания, характера и т.п.). Часто в процессе общения с клиентами у специалиста по социальной

работе наблюдаются коммуникативные неудачи - полное или частичное непонимание высказывания, т.е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения. Специалисту по социальной работе важно знать причины коммуникативных неудач, которые регистрируются в современном русском языке: неоднозначность языковых единиц, неоднозначность словоформ и конструкций, неточное знание лексической семантики слов, различное понимание эксплицитно не выраженных категорий (единичность/общность, определенность/неопределенность и т. д.), порождаемыми в коде говорящего и слушающего, порождаемыми различиями в индивидуальных свойствах говорящих, разным пониманием форм выражения вежливости, неверное понимание намерения говорящего, неадекватной передачей чужой речи, наличие стереотипов речевого поведения, нарушение связей между категориями смыслов. Специалисту по социальной работе кроме коммуникативной грамотности необходимо владеть методами диагностики, позволяющими выявить коммуникативные особенности клиента и учитывать их в процессе общения. Кроме указанного, в конфликтологии анализируется понятие конфликтное поведение.

В различных исследованиях анализируется понятие «барьеры» коммуникаций - высказывания, создающие барьеры на пути общения и зачастую приводящие к конфликту.

Исследователи выделяют 12 распространенных ситуаций.

Таблица 13

Барьеры коммуникаций

Кроме «барьерных» высказываний неверные психологические установки собеседников также способствуют возникновению барьеров в процессе общения. В исследовании А.А.Лобанова анализируются следующие барьеры.

Барьер предвзятости. Вы вдруг как будто беспричинно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку. Нужно срочно выявить, есть ли основания для такого отношения, и если оснований нет, заставить себя отказаться от предвзятости.

Барьер отрицательной установки. Некто плохо отозвался о знакомом вам человеке, и у вас возникла негативная установка по отношению к нему. Попробуйте сами разобраться во всем, задав себе классический вопрос «А судьи кто?». И если

вновь вы не обнаружите достаточных оснований для отрицательных эмоций, сломайте немедленно этот барьер.

Барьер «боязни» контакта. Бывает, что вам неловко вступить в непосредственный контакт с человеком. Что делать в этом случае? Выход один: попытайтесь спокойно разобраться, что сдерживает вас, и вы наверняка убедитесь, что эти эмоциональные препоны легко устранимы (естественно, если не обнаружится принципиальных моментов). Вступайте в беседу, не забывая на первых порах контролировать свои эмоции.

Барьер «ожидания непонимания». Перед встречей вас волнует вопрос: «Правильно ли поймет меня партнер?». Причем вам кажется, что обязательно поймет неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Но вам просто нужно еще раз тщательно продумать план предстоящей беседы и запретить себе всякие сомнения.

Барьер «стереотипов». Взаимодействию нередко мешает неверный стереотип: «Япопрошу у него что-нибудь, а он откажет». От таких стереотипов надо категорически отказываться, как от суеверий.

Барьер «возраста». Он возникает в самых разнообразных сферах взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает того, чем живет ребенок, что и становится причиной многих конфликтов), между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, а те, кто моложе, раздражаются или не очень вежливо посмеиваются. Примите эти барьеры как неизбежность, и скажите себе: «Коль их нельзя сломать, я их буду обходить» (74, с. 171 - 181).

В начале профессиональной деятельности специалисты по социальной работе часто сталкиваются с барьером боязни взаимодействия с клиентом.

Воспринимать клиента без предвзятости могут в начале своей профессиональной деятельности не все специалисты. Однако необходимо учиться преодолевать барьеры общения, которые затрудняют процесс взаимодействия. Наиболее характерными барьерами общения с клиентами учреждений социального обслуживания населения являются следующие: логический, фонетический, эстетический, барьеры влияния отрицательных эмоций, состояние здоровья клиента на процесс коммуникации, барьер установки, барьер сужения функций общения, гностический барьер.

Барьер сужения функций общения связан с тем, что специалист учитывает только информационные задачи общения, упуская из виду социально-перцептивные, взаимоотношенческие функции. Гностический барьер связан с тем, что специалист не адаптирует свою речь к уровню понимания клиента.

В учебном пособии под редакцией Н.Ф. Басова указаны следующие барьеры: логический, фонетический, барьер отрицательных эмоций. Обратившийся за помощью человек не всегда может четко выразить свое состояние, сформулировать проблему, так как находится в неблагоприятном эмоциональном состоянии, плохо слышит и т.д. Логический барьер возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в той или иной ситуации могут иметь совершенно иной смысл, он рождается в сознании говорящего, но бывает не всегда понятен собеседнику. Недопонимание приводит к искажению информации, что недопустимо в социальной работе. Потому преодолеть логический барьер можно лишь одним путем: «идти от партнера». Специалист по социальной работе должен уметь понять, как клиент выстраивал свои суждения, делал выводы, почему приводил именно эти факты и рассказывал именно эти эпизоды своей жизни (91).

Исследователи отмечают, что преодолеть логический барьер помогают вопросы-уточнения, которые задает специалист на основании полученной от клиента информации. Вопросы-уточнения может задавать и клиент, если он получает информацию о предоставлении социальных услуг данным учреждением.

Необходимость данной коммуникативной операции объясняется тем, что в любом тексте заложены возможности неоднозначной его интерпретации.

Исследователь Н.И. Жинкин указывал, что распространенным явлением является упрощение строя предложения, пропуски отдельных слов или предложений в неосознанном («говорении как попало») или сознательном (высказывании мыслей в «сгущенном виде») расчете на понимающего собеседника. Проблема подтекста, называемого также суппозицией или пресуппозицией, посвящено множество исследований.

Еще одна особенность текста, создающая возможность неоднозначной интерпретации, согласно Н.И. Жилкину, состоит в том, что каждое предложение закончено и между ними образуются «грамматические скажины». Принимающий речь должен интегрировать в общий смысл значения двух соседних предложений; если интеграции не возникает, то присоединяется следующее смежное предложение, «и так до того момента, когда возникает смысловая связь этих предложений». Неверная, искаженная или несвоевременная информация может привести к напряжению во взаимоотношениях. Большой объем трудной для понимания информации вызывает «эмоциональный стресс». Чтобы избежать информационных конфликтов, специалист по социальной работе должен выяснять детали, проверить факты, существенные аспекты, содержащиеся в высказываниях рассказчика или упущенные им (40).

Специалист по социальной работе должен знать причины, затрудняющие передачу информации клиенту, среди которых выделяют следующие: неточность высказывания; несовершенство оформления мыслей в слова; неуместное использование профессиональных терминов; неверное истолкование намерений собеседника; чрезмерное использование иностранных слов; неполное информирование клиента об условиях предоставления социальных услуг учреждением социального обслуживания населения; быстрый темп изложения информации; наличие больших пауз и скачков мысли; неполная концентрация внимания на проблемах клиента; витиеватость мысли; неадекватные интонации, мимика, жесты, не совпадающие со словами.

Фонетический барьер - это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Специалист по социальной работе для предупреждения возможных сложных ситуаций в общении с клиентами, возникающих на фоне фонетического барьера, должен говорить внятно, избегать быстрого темпа речи (скороговорки). Необходимо уметь управлять своим эмоциональным состоянием и не допускать раздражения, так как в этом случае клиент концентрирует внимание на смысле объяснения, а не на отношении говорящего к нему. Для того чтобы преодолеть фонетический барьер, специалисту по социальной работе необходимо осваивать коммуникативные техники, проводить анализ произнесенных во время взаимодействия с клиентом слов и фраз, уметь видеть собственные ошибки и работать над их исправлением. Если во время первичного приема клиент стремится рассказать собеседнику о своих трудностях, не следует его перебивать. Необходимо предоставить ему возможность высказаться и выразить проблемы, которые вызвали ухудшение эмоционального состояния. Если клиент расстроен, ему сложно говорить о своих трудностях. Во время беседы специалист преодолевает возникающее напряжение с помощью следующих приемов:

- «золотые слова» - это высказывание доброго, положительного отношения к клиенту, комплиментов в его адрес;

- «личная жизнь» - привлечение внимания к теме разговора, которая будет для клиента значимой и интересной (разговор о детях, «хобби», профессиональной деятельности). Этот прием поощряет активность клиента в общении и сопровождается положительными эмоциями.

Такие приемы эффективны при условии, если специалист по социальной работе говорит искренне. Но если он рассматривает позитивную обращенность к клиенту как нечто обязательное, если подобные высказывания даются ему с трудом, тогда лучше этого не делать. Ведь человек, ожидающий поддержки, быстро почувствует, что слова идут не от сердца, и будет относиться к собеседнику с недоверием.

Барьер отрицательных эмоций возникает также в ситуации, когда специалист по социальной работе вынужден выслушивать выражение недовольства. Однако одна из задач первичного приема - установление отношений сотрудничества и конструктивное решение проблемы клиента. Поэтому, «когда человек груб, возникает желание поставить его на место. Но это может привести к конфликту». В данной ситуации необходимо компетентно и спокойно ответить на вопрос клиента.

Развитие отношений сотрудничества достигается с помощью умения поставить себя на место данного человека - приема «чужая роль». Необходимо войти в положение этого человека, посмотреть на ситуацию его глазами. Здесь необходимо сказать человеку: «Понимаю вас», - и появится возможность конструктивно повести разговор. Человек, который проявил грубость, а в ответ получил информацию, выраженную спокойным тоном, может испытывать чувство вины, раскаяния. В таком состоянии клиент способен перейти от соперничества к сотрудничеству. Все будет зависеть от умения специалиста продолжить беседу без обвинений и критических замечаний в адрес клиента.

С возникновением трудной жизненной ситуации может измениться социальный статус человека, причем меняется не только внутриличностное состояние, но и внешний вид человека.

Специалист по социальной работе должен уметь преодолевать *эстетический барьер* в общении с клиентом. В этом ему помогает следующая установка: пожилого человека необходимо уважать и принимать таким, какой он есть в данный момент, не осуждая и критически не оценивая. Впоследствии комплекс социально-реабилитационных мероприятий позволяет восстановить социальный статус клиента и изменить его внешний вид.

Нередко человек, попавший в трудную жизненную ситуацию, обращается за социальной помощью в ряд различных учреждений и социальных служб, пытаясь самостоятельно найти выход из сложившейся ситуации. Потеряв уверенность в собственных возможностях, он может иметь негативную установку в восприятии специалиста в социальной работе, даже если видит его в первый раз. В данном случае рекомендуется не переубеждать клиента, что вы не такой, как другие, необходимо спокойно отнестись к неприязни как к проявлению человеческого невежества, слабости, отсутствия культуры, неосведомленности.

Изменить отношение к специалисту по социальной работе помогут реальные дела, направленные на защиту интересов и прав клиента.

В процессе профессионального общения специалисту по социальной работе нередко приходится сталкиваться с процессом манипулирования. *Манипуляция в общении* — система действий одного партнера по отношению к другому с целью получения определенной выгоды. Манипуляция в общении - это ловкость поведения, осуществляемая с помощью слов, мимики, жестов и иных средств общения (74, с. 163).

В профессиональном общении специалиста по социальной работе можно выделить два важных признака манипулятивного общения. Первый - это наличие выигрыша, к которому стремится манипулятор в общении со специалистом (например, уход от ответственности в ситуации решения детско-родительских проблем, желание получить материальную выгоду (льготы и т.п.). Второй признак - это специальное манипулирование - приемы-манипуляции, с помощью которых манипулятор направляет поведение партнера в нужное русло или пытается предстать перед партнером в выгодном для себя свете.

Американский психотерапевт Э. Шостром утверждает, что существует восемь основных типов манипуляторов, с которыми сталкиваются и специалисты по социальной работе.

Диктатор. Переоценивая свои силы, он приказывает, ссылается на авторитеты, делает все мыслимое и немислимое, чтобы только управлять своими жертвами. Выигрышем для него является исполнение партнером его приказов и просьб, а также проявление почтительного отношения к нему при встречах, при решении каких-либо вопросов.

Тряпка. Манипулирование строится на том, что манипулятор подает себя как жертву Диктатора. Манипулятор демонстрирует всем окружающим и конкретному партнеру по общению, что вообще-то он нормальный человек, хороший ученик или работник. Но в данной ситуации он не смог хорошо работать из-за Диктатора Иванова, далее описываются конкретные действия Иванова, которые помешали манипулятору.

Калькулятор. Жаждет все и всех контролировать. Он старается, с одной стороны, перехитрить, с другой - перепроверить других. Калькулятор сознательно преувеличивает важность неукоснительного соблюдения установленного порядка, определенных правил и инструкций. Свой психологический выигрыш он получает, когда видит растерянность, неловкость и смущение в глазах партнера, который очень хочет решить свою проблему, но при этом понимает, что правила и инструкции нарушать нельзя.

Прилипала. Жаждет быть постоянным предметом забот, позволяет и заставляет других делать за него работу. Этот манипулятор всеми средствами демонстрирует, что он является жертвой обстоятельств. Ему необходимо, чтобы его выслушали, помогли решить его проблемы, он ходит за партнером, спрашивает, умоляет. Если вы согласитесь решить его проблемы, то это и будет его выигрышем.

Хулиган. Это агрессивный манипулятор, управляет с помощью угроз. Он сознательно демонстрирует партнеру недоброжелательность, использует хамство. С помощью агрессивных действий он стремится поставить партнера в неловкое положение и добиться за счет этого исполнения своей воли.

Славный парень. Преувеличивает свою заботливость, любовь, внимательность. Он постоянно хочет сделать для вас что-то хорошее, доброе, а на доброту принято отвечать добротой, он об этом может не говорить, но знает, что вы должны так поступить.

Судья. Он никому не верит, всегда негодует и с трудом прощает кого-либо. Судья получает свой выигрыш в виде реакций, которые он наблюдает у партнеров по общению, это могут быть чувства смущения, неловкости, это могут быть восторженные взгляды, возгласы одобрения со стороны окружающих людей в поддержку столь смелого обличителя.

Защитник. В своем поведении делает акцент на утешение партнера, совершившего ошибку или попавшего в неприятную ситуацию, стремится поддержать его, оградить от критики. Если партнер прислушается к советам Защитника и станет

следовать его рекомендациям, то это будет выигрышем манипулятора, а если партнер к тому же пообещает не забывать чуткости и заботы Защитника, то последний вполне может рассчитывать на получение вознаграждения за свою заботу.

Следует отметить, что манипуляции могут затеваться также с целью получения положительного результата не только для самого манипулятора, но и для объекта его манипуляций, но в данном случае манипуляции не должны нарушать гуманных установок в общении.

В исследовании Л.К.Аверченко приводится классификация манипуляторов по степени их активности.

Активный манипулятор постоянно играет роль сильной личности и обретает власть только над теми, кто не может противостоять ему.

Пассивный манипулятор позволяет активному манипулятору распоряжаться собой, прикидываясь беспомощным и глупым. Позволяя активному манипулятору думать и работать за него, он поработает его посредством своей кажущейся вялости и зависимости.

Соревнующийся манипулятор считает, что жизнь - это битва, где все люди выступают как враги. Но он непоследователен, и поэтому может рассматриваться как нечто среднее между пассивным и активным манипуляторами.

Безразличный манипулятор в жизни руководствуется девизом «Мне наплевать!». Он то активен, то пассивен, но его «наплевательство» - это поза, игра. Таким манипулятором нередко бывает, например, муж, который, угрожая жене разводом, хочет лишь подчинить ее себе, а не развестись на самом деле.

У манипуляторов и актуализаторов выделяют четыре основных качества, которые их характеризуют (1, с.145-146).

Таблица 14

Характеристика качеств манипуляторов и актуализаторов

В различных исследованиях авторы приводят различные меры контрманипули

рования, укажемте, которые приемлемы в профессиональном общении специалиста по социальной работе.

Составление плана. Для того, чтобы быть готовым к спокойной реакции на случай непредвиденных обстоятельств, а главное - чтобы в процессе общения были обсуждены все намеченные вопросы, необходимо составить план будущего разговора, в котором наметить приемы нейтрализации возможных замечаний, несогласий и т.п., а также как можно больше получить информации о клиенте, с которым предстоит встреча, используя метод анализа документов, узнать о клиенте у других специалистов, которые, возможно, уже с ним встречались.

Профилактическая тренировка. Отработка реакций в ответ на применение типичных манипулятивных приемов.

Психологические защитные меры. В данном случае рекомендуют использовать прием «создание паузы», например, прервать контакт, для того, чтобы собрать дополнительную информацию.

Отсутствие реагирования - проявление выдержки, сдерживание импульсивных реакций, на которые рассчитывает клиент, продолжение общения в конструктивном ключе.

Логическое противостояние - наработка опыта полемики в ситуациях различных форм общения.

Создание у партнера впечатления о принятии манипулятивных уловок с целью выяснения его конечных целей, степени его осведомленности.

«Мягкий» ответ - намек манипулятору, что его уловки разгаданы.

Специалисту по социальной работе рекомендовано овладеть техникой элегантно отказа ТАСС:

Т - твердость. Отказать твердо, но доброжелательным тоном.

А - аргументация. Кратко аргументировать отказ.

СТ - «стоукосы» или поглаживания. Если клиент лишился чего-то в результате отказа, необходимо компенсировать это улыбкой, теплым взглядом, рукопожатием.

С - совет. Предложить несколько вариантов решения проблемы клиента, с тем, чтобы он выбрал наиболее подходящий для него в настоящий момент (Н.Н.Власова, с.273).

Специфика профессиональной деятельности специалиста по социальной работе: общение с людьми, находящимися в трудной или опасной жизненной ситуации, осуществление постоянного контроля своего поведения, сдерживание отрицательных эмоций может привести к синдрому эмоционального сгорания. Синдром эмоционального сгорания - это

Специалисту, по мере накопления отрицательных эмоций, необходимо проконсультироваться у психолога, который с помощью различных психологических методов может помочь специалисту, кроме того, специалист сам должен владеть арсеналом различных методов психогимнастики, помогающим уберечь себя от синдрома эмоционального сгорания. Психологи рекомендуют использовать различные способы психологической разрядки наиболее доступными являются следующие: выполнение специальных релаксационных упражнений (приложение), двигательная активность (занятия спортом, уборка квартиры), прогулки на природе, наблюдение за соревнованиями в качестве болельщика, чтение, просмотр любимых фильмов и др.

2. Специфика общения с разными типами клиентов

Одним из условий преодоления трудностей и барьеров в профессиональном общении специалиста по социальной работе является знание особенностей клиента. В ситуации, когда специалист работает с клиентом длительное время, ему хорошо известны особенности клиента и поэтому трудности в процессе общения могут возникать крайне редко и зависеть в большей степени от внешних факторов. Наиболее сложной ситуацией является, когда необходимо решать профессиональные задачи, встречаясь с клиентом впервые, не имея необходимой информации о человеке. В данном случае специалист осуществляет выбор тактики и стратегии общения непосредственно в процессе взаимодействия. В исследованиях, посвященных речевой практике, типы собеседников классифицируются по различным признакам, на многие классификации в данном пособии уже были приведены ссылки. Сложность описания единой классификации клиентов социальной работы, с точки зрения профессионального общения, заключается во множестве критериев оценки клиентов, а также в полифункциональном характере деятельности специалиста по социальной работе. Согласно ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» Статья 3 «Клиент социальной службы - гражданин, находящийся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются социальные услуги, трудная жизненная ситуация - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно».

В рамках социальной работы определена специфика деятельности специалиста с различными категориями клиентов. Определить специфику общения с указанными в законе категориями клиентов сложно по причине того, что клиентов только условно можно разделить по возрасту, полу, уровню образования, психологическим особенностям и др. Специалисту, организуя процесс общения, необходимо учитывать все указанные особенности, хотя в практике общения все будет зависеть от уровня коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе, который в каждом случае профессионального общения будет ориентироваться лишь на некоторые особенности клиента, которые будут значимыми лишь в данной ситуации общения. Таким образом, для специалиста являются важными знания психологии и педагогики, в рамках указанных наук изучены особенности людей по некоторым характеристикам. Анализ психолого-педагогической литературы позволяет рассмотреть особенности общения в зависимости от той или иной характеристики, знание которых являются необходимым условием организации эффективного общения специалиста по социальной работе с клиентами.

Прежде чем представить результаты анализа различных источников, следует обратить внимание на очень важный аспект профессионального общения - обратившийся за помощью к специалисту по социальной работе человек чаще всего находится в неблагоприятном физическом и эмоциональном состоянии - это накладывает существенный отпечаток на его поведение в целом, и на речевое поведение в частности. В таком случае специалисту необходимо оказать первую медицинскую помощь, успокоить клиента, следует учитывать, что указанные ниже характеристики ярче проявляются в обычном для данного клиента состоянии.

Одной из важнейших особенностей человека является его темперамент - характе-

ридика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности, т.е. темпа, ритма, интенсивности отдельных психических процессов и состояний (102, с.394). На основе учения И.П.Павлова исследователи выделяют следующие общие характеристики разных темпераментов.

Сангвиник - субъект, характеризующийся высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой и живостью движений, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи. Сангвиник стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро отзывается на окружающие события, общителен. Эмоции, преимущественно положительные, быстро возникают и быстро сменяются. Сравнительно легко и быстро переживает неудачи.

Холерик - субъект, отличающийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью. Холерик склонен к резким сменам настроений, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам, иногда бывает агрессивным. При отсутствии надлежащего воспитания недостаточная эмоциональная уравновешенность может привести к неспособности контролировать свои эмоции в трудных жизненных обстоятельствах.

Флегматик - субъект, который отличается низким уровнем психической активности, медлительностью, невыразительностью мимики. Флегматик трудно переключается с одного вида деятельности на другой и трудно приспосабливается к новым обстоятельствам. У флегматика преобладает спокойное ровное настроение. Чувства и настроение обычно стабильны. При неблагоприятных условиях у флегматика может развиться вялость, бедность эмоций, склонность к выполнению однообразных привычных действий.

Меланхолик - субъект, который характеризуется низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью моторики и речи, быстрой утомляемостью. Меланхолика отличают высокая эмоциональная чувствительность, глубина и устойчивость эмоций при слабом их внешнем выражении, причем преобладают отрицательные эмоции. При неблагоприятных условиях у меланхолика может развиться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчужденность.

Отметим, что «чистый тип» темперамента встречается довольно редко, однако преобладание той или иной тенденции четко проявляется в поведении человека. Например, сангвиник обычно бывает инициатором в общении. В кругу незнакомых людей он чувствует себя уверенно и непринужденно, а меланхолик, наоборот, теряется в новой обстановке, испытывает смущение среди неизвестных людей.

На установление взаимопонимания оказывают влияние также сенсорные системы человека, связанные с ощущением и восприятием. Психологи выделяют три типа людей в зависимости от преобладающей сферы сенсорного опыта (19, с.51).

Выделяют три типа людей в зависимости от преобладающей сферы сенсорного опыта.

Визуальный тип. Люди этого типа представляют информацию в виде ярких картин, зрительных образов. Рассказывая что-либо, жестикулируют, как бы рисуя в воздухе представляемые образы. В разговоре часто пользуются фразами: «Вот *посмотрите...*», «Давайте *представим...*». «Я ясно *вижу*, что...», «По-моему, это *выглядит* хорошо...», «Решение уже *вырисовывается...*». «Не могли бы вы *показать* это на примере...».

Во время воспоминания эти люди смотрят прямо перед собой, вверх, влево вверх, вправо вверх.

Аудиальный тип. Люди этого типа склонны использовать много слов, чтобы добиться лучшего понимания. Они любят фразы типа: «По-моему, *это звучит* хорошо...», «Я *слышу*, что вы говорите...», «Вот *послушайте*...», «Начинают *звонить* во все колокола...», «*Неслыханное* дело» и пр.

Вспоминая что-либо, эти люди как бы слышат либо свой собственный голос, либо речь другого. При этом их взор обращен вправо, влево или влево вниз.

Кинестетический тип. Эти люди хорошо запоминают ощущения, движения. Вспоминая, они как бы сначала воссоздают, повторяют движения и ощущения тела. В разговоре используют в основном такие слова и фразы: *взять, схватить, ощутить*, «Мне *тяжело*...», «*Возьмем* другой случай», «*Тошнит* от этого» и т. п.

Вспоминая свои ощущения, они смотрят вниз или вправо вниз.

Конечно, следует особо отметить, что люди используют в общении все три типа сенсорики, но обычно одна из них является доминантной, ведущей.

Чтобы определить ведущую сенсорную систему другого человека, рекомендуется обращать внимание на слова, которые использует индивид для описания своего внутреннего опыта. Для установления хорошего контакта с партнером по общению целесообразно использовать те же самые процессуальные слова, что и он.

Как показали исследования, визуальному человеку нужно время и пространство, чтобы «создать» свои картины. Если к нему подойти очень близко и слишком быстро, он будет чувствовать напряжение. Когда же вы поймете, что ему с вами комфортно, медленно придвиньтесь к нему и как-то прикоснитесь. Кинестетик, наоборот, и не будете притрагиваться к нему. Поэтому, если быстро приближаться и прикасаться к визуальному человеку и встать далеко от кинестетика, можно потерять контакт и не установить взаимопонимания.

Если специалист по социальной работе научится улавливать естественные изменения в состоянии людей и выяснять их причины, он может использовать прием «*якорного*» *запечатления*. Главное - хорошо знать особенности партнера и использовать подходящий момент. «*Якорь*» - это способность человека на основе одного элемента переживания вызвать (мысленно воспроизвести) все переживание в целом. У каждого из нас существует много бессознательных «якорей», которые влияют на сознание и формируют те или иные эмоции. Психологи утверждают, что «якорь» для партнера должен быть обязательно связан с его репрезентативной системой. В процессе общения с клиентом это можно использовать как осознанный прием, способный оказать на партнера мощное психологическое воздействие. Например, в процессе общения с клиентом - визуалистом можно положить на стол несколько приятных картинок или фотографий и, когда клиент проявит те или иные положительные эмоции, сделайте так (ненасильственно), чтобы он обратил внимание на приготовленные картинки. Для программирования у партнера желательного вам настроения, в следующий раз вновь незаметно подложите ему эти же картинки. Позитивное переживание сформируется, как только он их увидит снова. Для аудиалиста целесообразно использовать акустический «якорь». Например, если когда-то музыка вызвала у клиента положительные чувства, благодушное настроение, приятные воспоминания, то специалист по социальной работе может, когда в этом есть необходимость, сделать так, чтобы ще-то ненавязчиво была слышна эта мелодия, и клиент непроизвольно извлечет из своей памяти положительные эмоции. Кинестетику нужно предложить кинестетический «якорь», например, прикосновение: как только вы заметите, что у клиента хорошее расположение духа, слегка прикоснитесь к его запястью, как бы невзначай, но при этом тщатель

но запомните все детали своего прикосновения. Повторите прикосновение в ситуации, когда необходимо создать положительный настрой, клиент автоматически войдет в то состояние, которое вы запечатлели «якорем». Испытывая положительные эмоции, человек, как правило, идет навстречу (93, с. 184).

Известный швейцарский ученый К.Юнг представил следующую классификацию психологических типов личности (93, с. 55-60).

1. **Экстравертный тип**
 - экстравертный мыслительный тип
 - экстравертный чувствующий тип
 - экстравертный ощущающий тип
 - экстравертный интуитивный тип
2. **Интровертный тип**
 - интровертный мыслительный тип
 - интровертный чувствующий тип
 - интровертный ощущающий тип
 - интровертный интуитивный тип

В основе юнговской типологии лежит выделение преобладающей направленности личности на внешний (экстраверсия) и внутренний (интроверсия) мир, а также доминирующей психической функции (мышление, чувство, ощущение, интуиция).

Разделяя людей в зависимости от общей установки на экстравертов («обращенных вовне») и интровертов («обращенных внутрь», в себя), К. Юнг подчеркивает, что речь идет о «фундаментальной противоположности», обнаруживающейся всегда, когда мы имеем дело с личностью: «Наблюдая за течением человеческой жизни, мы замечаем, что судьба одного человека более обусловлена объектами его интереса, тогда как судьба другого более обусловлена его собственной внутренней жизнью, его собственным субъектом. И так как мы все, в известной степени, отклоняемся в ту или иную сторону, то мы естественным образом всегда склонны понимать все в смысле своего собственного типа».

Экстраверсия характеризуется интересом к внешнему объекту, отзывчивостью и готовностью воспринимать внешние события, желанием влиять и оказываться под влиянием событий, потребностью вступать в взаимодействие с внешним миром, способностью выносить суматоху и шум любого рода, а в действительности находить в этом удовольствие, способностью удерживать постоянное внимание к окружающему миру, заводить много друзей и знакомых без особого, впрочем, разбора, и, в конечном итоге, присутствием ощущения огромной важности быть рядом с кем-то избранным, следовательно, сильной склонностью демонстрировать самого себя. Соответственно, жизненная философия экстраверта и его этика несут в себе, как правило, высококоллективистскую природу (начало) с сильной склонностью к альтруизму. Его совесть в значительной степени зависит от общественного мнения. Моральные опасения появляются, главным образом, тогда, когда «другие люди знают».

Интроверсия, с другой стороны, направленная не на объект, а на субъект и не ориентированная объектом, поддается наблюдению не так легко. Интроверт не так доступен, он как бы находится в постоянном отступлении перед объектом, пасует перед ним. Он держится в отдалении от внешних событий, не вступая во взаимосвязь с ними, и проявляет отчетливое негативное отношение к обществу, как только оказывается среди изрядного количества людей. В больших компаниях он чувствует себя одиноким и потерянным. <...> Его нельзя отнести к разряду общительного человека. <..> Такой человек имеет обыкновение выглядеть неловким, неуклюжим,

зачастую нарочито сдержанным. <...> Он легко делается недоверчивым, своевольным, часто страдает от неполноценности своих чувств и по этой причине является также завистливым. <...>В обычных условиях он пессимистичен и обеспокоен. <...> Толпа, большинство взглядов и мнений, общественная молва, общий энтузиазм никогда не убедят его ни в чем, а скорее заставят укрыться еще глубже в своей скорлупе.

В своих работах К. Юнг обращает внимание на то, что ни один человек не является только экстравертом или только интровертом, а сочетает в себе обе возможные установки. Как он пишет, «у интроверта где-то на заднем плане в неразвитом состоянии дремлет экстраверсия, тогда как у экстраверта подобное теневое существование ведет интроверсия». В следующей таблице представлены два типа собеседника, обобщенных портрета: человека, сосредоточенного на себе («закрытый» тип) и на партнере («открытый» тип).

Таблица 15

Типы собеседников

Способы побуждения собеседника к самораскрытию, установлению с ним доверительных отношений описаны в параграфе «Коммуникативные техники профессионального общения».

В практике часто используется классификация определения типа личности по Майерс-Бриггс, поскольку эта классификация имеет серьезное научное основание и проверена многолетними исследованиями в США и Западной Европе.

Классификация включает 16 типов, основанных на различных сочетаниях четырех шкал предпочтений, которые характеризуют следующие параметры: как человек восстанавливает свою энергию, собирает информацию, принимает решение и какой образ жизни предпочитает.

Характеристика шкал предпочтений представлена в таблице 16.

Основные положения, на которых базируется типология личности:

- каждый человек уникален;
- в поведении разных людей есть общие черты; - нет плохих типов личности; в жизни мы используем все предпочтения.

Таблица 16

Характеристика четырех шкал предпочтений человека

Распознав тип личности собеседника, специалист может в соответствии с этим построить и адаптировать процесс общения, чтобы оно наилучшим образом воспринималось данным человеком. Эта техника не является абсолютной гарантией успеха, но она дает специалисту одну из возможностей его добиться.

Общаясь с человеком, относящимся к сенсорному типу: будьте точны в изложении фактов;

обращайтесь к прошлому (что уже было испробовано, что работало); в изложении мыслей используйте индукцию (от фактов к принципам); проявите знание своего дела (включая детали); документально подтверждайте то, о чем говорите.

Общаясь с человеком, относящимся к интуитивному типу: сосредоточьтесь на ситуации в целом; ориентируйтесь на будущее (ищите возможности); используйте воображение и творческий потенциал этого человека; быстро реагируйте на изменение хода беседы (переходите от одной идеи к другой); основывайте свое поведение на реакции этого человека.

Общаясь с человеком, относящимся к мыслительному типу: в дискуссии используйте логику; ищите причины и следствия;

анализируйте возможные варианты взаимосвязи между различными элементами ситуации или проблемы;

сохраняйте различные варианты со всеми «за» и «против».

Общаясь с человеком, относящимся к чувствующему типу: с самого начала стремитесь установить хорошие взаимоотношения; демонстрируйте интерес к тому, что говорит этот человек; определите его ценностные ориентации и учитывайте их в процессе коммуникации;

будьте готовы к компромиссу, апеллируйте к чувствам этого человека (48, с.275).

Кроме указанных выше научных психологических теорий в литературе встречается описание особенностей людей по полу и возрасту, рассмотрим самые существенные характеристики.

Существующие генетические различия между мужчиной и женщиной обуславливают их разные жизненные установки, типы поведения и виды общения (Т.Е.Болотова, В.И.Курбатов, М.И.Панов, А.Пиз, Б.Пиз и др.).

Специфика общения с женщинами заключается в том, что для женщин характерна высокая эмоциональность восприятия информации, ориентация на чувства и интуицию, женщины предпочитают воспринимать информацию на слух, реагируют на детали и частности. В процессе общения с женщинами рекомендуют использовать индуктивный метод подачи информации, апелляция к бытовым проблемам и примерам, случаям из повседневной жизни. В процессе общения с мужчинами рекомендовано использовать дедуктивный метод изложения информации, обязательно следует аргументировать каждое положение речи, эмоциональность речи должна быть умеренной, следует избегать долгих рассуждений, стремиться к краткости, мужчинам свойственно ориентироваться на существенные аспекты и результаты, психологи советуют в процессе общения с мужчинами стремиться к рациональности, выдерживать регламент, структура передачи информации должна быть очевидной и соответствовать законам логики.

Некоторые особенности общения с представителями разных возрастных групп указаны в исследованиях Г.С. Абрамовой, В. Д. Альперович, М.А. Гулиной, Т.Е. Демидовой, С.А. Левашовой, Стернина, Е.И. Холостовой и др.

В процессе общения с *детьми* следует учитывать их эмоциональную непосредственность, высокую заражаемость, дети до 12 - 13 лет в большей степени любят наглядность, зрелищность, нужно постараться создать настроение, при котором ребенок наиболее полно раскроется, это может быть непринужденный разговор, одобрение, следует придавать общению характер игры, дать возможность освоиться, создать ситуацию успеха, мотивировать путем соревнований. Следует учитывать факт того, что дети не умеют давать обратную связь, у них отсутствуют навыки невербальной коммуникации, хотя Р. Шандор указывает на то, что дети лучше осознают язык тела, но чтение по выражению тела затруднено отсутствием необходимого опыта. В подростковом возрасте дети стремятся к общению на равных, появляется интерес к подробностям взрослой жизни, желание одобрений. В процессе общения с детьми следует учитывать их быструю утомляемость, речь должна быть яркой, выразительной, быстрой. Специалисту по социальной работе следует помнить, что эффективное общение с детьми является важнейшим условием их личностного развития, детям до 12 - 13 лет свойственно подражание взрослым, в том числе их речевому поведению. В процессе общения с детьми специалисту важно сконцентрироваться на выработке чувства легкости, спонтанности, уверенного спокойствия в контактах.

В процессе общения с *молодыми людьми* следует учитывать их основные признаки. Не стоит льстить, избегать менторского, поучительного тона, упрекать в незнании, следует быть максимально откровенным. Анализ исследований позволяет выделить особенности молодых людей: максимализм в суждениях и оценках, склонность к эмоциональному заражению, податливость к внушению, болезненное восприятие неискренности, неразвитость внимания, доверие к мнениям сверстников, интерес к музыке, спорту, стремление к собственной интерпретации фактов, любознательность, активность в восприятии юмора, болезненная чувствительность к противоречиям, доверие к победителям, нелюбовь к ухищлениям от прямых вопросов, непринятие нравочений, им свойственна гибкость, тяга к новизне, оригинальности, эмоциональное восприятие преобладает над рациональным, позитивное восприятие выразительной речи.

Следует отметить, что выделяют три группы молодежи: 18-25 лет, данная группа характеризуется высоким уровнем развития мышления, памяти, низким вниманием; 26 - 29 лет, более низкое развитие мышления, памяти, высокое внимание; 30 - 33 года, высокое развитие памяти, мышления, внимания. Советуют использовать дедуктивный способ изложения информации для молодых людей старше 25 лет и индуктивную для молодых людей до 25 лет.

Особенности общения с *пожилыми людьми*. Исследователи отмечают, что при достижении человеком периода поздней взрослости происходит определенное снижение уровня его когнитивного развития. Например, наблюдается уменьшение скорости обработки информации в процессе познания, а также скорости механического запоминания. Однако, когда это происходит, то начинают функционировать соответствующие компенсации. В результате почти любая потеря определенных когнитивных характеристик практически не влияет на повседневную жизнь человека.

Возрастные изменения психической деятельности зависят также от взаимодействия с социальными факторами, способными существенно изменить психический

склад человека, его личность. К их числу относятся типичное для периода старения сужение сферы деятельности и обусловленное им преодоление отрицательных эмоций, ускоряющих старение: пессимизм, грусть, пассивная жизненная позиция.

По мнению самих старых людей, их требования к специалистам по социальной работе таковы: прежде всего, доброта и честность, бескорыстие и сострадание. Умение слушать — одно из главных качеств специалиста по социальной работе, а добросовестность, ответственность и требовательность к себе должны определять его профессиональный статус.

В работе с пожилыми людьми необходимыми для специалистов считаются такие качества, как: подлинное, истинное уважение к старости; положительный опыт жизни со стариками; способность и желание научиться чему-то у стариков; убеждение, что последние годы жизни могут быть очень насыщенными; способность противостоять стереотипам и мифам о стариках; здоровые установки в отношении к собственной старости.

В процессе передачи информации пожилым людям необходимо всегда указывать источник информации, ссылаться на авторитеты, известные источники, статистические данные. Пожилые люди лучше воспринимают медленную речь, им свойственна ригидность, они с трудом поддаются переубеждению, испытывают потребность в личном эмоциональном контакте, ожидают подробного ответа по существу, в процессе общения с пожилым человеком специалисту не стоит категорически отказывать в просьбах или утверждать, что все просьбы будут выполнены.

Следует отметить, что указанные возрастные характеристики имеют обобщенный характер, в процессе профессиональной деятельности специалист должен исходить из принципа индивидуальности каждого клиента.

Как было указано в первой главе исследования, в российской практике социальной работы выделяются три типа клиентов: *благодарный, немой, агрессивный*. По данным проведенного нами исследования, чаще всего специалисты по социальной работе испытывают трудности в общении с *агрессивными клиентами*. Укажем особенности общения с агрессивным клиентом.

Особый интерес представляет теория общения американского психотерапевта М. Розенберга, которая проанализирована в пособии Л.К.Аверченко. Согласно этой теории, многие люди «привыкли говорить на «волчьем» языке». По мнению исследователя говорящие на «волчьем» языке - «Волки», пытаются воздействовать на поведение любого человека, вызвать у него чувство страха или вины, приказывать ему и т.п.

Агрессивность «Волка» - это его крик о помощи, но он нападает вместо того, чтобы прямо попросить о ней. «Волк» - это человек, который не нашел отклика у других, но и не может четко сказать, в чем он нуждается. Поэтому специалист по социальной работе должен услышать его, понять его чувства и на «волчьи» нападки реагировать с кротостью «Жирафа», т.е. говорить на «языке сердца, а не головы» (у жирафа самое крупное сердце по сравнению с сердцами всех остальных животных). В языке «Жирафа», в отличие от языка «Волка», есть место и для утверждения «Я хочу» и для вопроса «Что хочешь ты?». Если ответить «Волку» на «волчьем» языке, это лишь усилит его агрессивность. Никакие аргументы и логические доводы не будут им услышаны. Поэтому на языке «Жирафа» спросите, что он хочет. Если он не сможет сформулировать свои желания и чувства, и будет продолжать свои нападки, попробуйте использовать более сложную схему поведения: опишите происходящее так, как вы его видите и слышите, не

давая никаких оценок; откровенно расскажите, что чувствуете в такой обстановке; скажите, что хотите добиться взаимопонимания и доверия к вам; предложите свой план помощи «Волку»: если он сам не может сказать, чего хочет, сделайте это за него.

Если же вдруг в это же время в комнату ворвется кто-то другой и закричит: «Сколько можно ждать?! Развели тут бездельников!», специалист по социальной работе в праве избрать жесткий вариант воздействия, например: «Бездельник тут кто-то другой!» (Ответ на языке «Волка»); «Да как вам не стыдно?!» (Риторический вопрос на языке «Жирафа»); «Я стараюсь, а вы ...!» (Выговор на языке «Жирафа»); «Сначала научитесь себя вести! Освободите комнату!» (Приказ на языке «Волка»).

К чему приведут подобные действия? Если попробовать говорить только на языке «Жирафа»? Например: «Я пытаюсь помочь человеку в сложном деле. Вы вошли без очереди и кричите, что я ничего не делаю». (Описание, а не оценка ситуации); «Я расстроен(а), мне обидно». (Описание своего состояния); «Мне бы хотелось, чтобы мы друг другу доверяли». (Описание своих намерений). «Я предлагаю Вам подождать здесь или в коридоре. Сейчас я закончу, и мы займемся Вашим вопросом. Хорошо?» (Просьба-увершение). Можно попытаться увидеть эту картину глазами собеседника и пересказать события как бы от его лица: «Вы куда-то торопитесь, у Вас мало времени, и вместо того, чтобы заниматься делом, Вы ждете в очереди, в то время как я занимаюсь неизвестно чем!» (Описание ситуации). «Вам надоело, Вы устали и беспокоитесь, как бы не опоздать». (Описание состояния). «Вам хотелось бы решить Ваш вопрос и поскорее освободиться». (Описание намерений). «Если Вы можете немного подождать, я помогу Вам. Если хотите, то можно перенести встречу на более удобное для Вас время. Что Вам подходит?». (Просьба-увершение).

Этим пересказом Вы показали, как Вас воспринимает посетитель, описали чувства, которые обуревают его, т.е. сформулировали за него то, что он мог бы сказать. Обе «мягкие» версии должны уменьшить напряженность и облегчить достижение взаимопонимания (1, с.135-137).

Еще один прием работы с клиентами - использование способа «Я-высказывание». «Я-высказывания (послание)» - это способ донести до собеседника ваши актуальные чувства без угрозы в его адрес и оценки его поведения.

С помощью «я-послания» вы можете сообщить партнёру по общению, что принимаете на себя ответственность за собственные чувства. При использовании «я- послания» вы, например, можете прямо сообщить другому человеку, что чувствуете себя задетым и оскорблённым и испытываете неприятные ощущения, не осуждая его за это.

«Я высказывание (послание)» может быть построено по схеме, представленной в таблице 17.

Порицание возможно при оценке действий клиента, но оно не должно задевать достоинства личности - это аксиоматично. Бесспорно, специалист в отдельных случаях имеет право на резкие формы, подчеркивающие безразличное отношение к совершившемуся, однако грубость исключена, следует помнить, что грубой и обидной может оказаться и похвала, если она преподносится в форме лестии.

Важно, чтобы слова, используемые в качестве оценки, не девальвировались, формируя у клиента завышенный уровень притязаний, а в итоге - безразличие к оценке в целом. Поэтому оценочные выражения обязательно должны подкрепляться констатацией достижений клиента: «Прекрасно. Вы за короткий срок осознали суть своей проблемы, спланировали дальнейшую деятельность и уже приступили к реализации плана». При оценивании нужно использовать именно «Я-высказывание», а

не «Вы-высказывание», например: «Я недоволен», «Я считаю», «Я огорчен». Не нужно говорить: «Вы виноваты» и т.д. Это правило вытекает из того, что нельзя вступить в спор с человеком, который говорит: «Я огорчен», и очень легко — с тем, кто произносит: «Вы никуда не годитесь».

Таблица 17

Исследователь Л.К.Аверченко указывает на то, что клиенты, приходящие на прием, играют разные роли, и некоторые из них часто называют «подрывные элементы». Такие деструктивные роли исполняются с поразительным постоянством, и специалист по социальной работе должен уметь распознавать эти роли. Какие же роли чаще всего исполняют агрессивно настроенные клиенты.

Конкурент. Он пытается убедить специалиста в том, что предложенный ему вид помощи его не удовлетворяет и требует помощи иного вида.

Доминатор. Этот клиент стремится захватить инициативу и подавить собеседника. Доминатор очень настойчив и склонен произносить длинные речи. Его желание доминировать - это выпячивание собственного «Я». Такого клиента необходимо постоянно одергивать, иначе он способен отнять массу времени.

Миссионер. У такого посетителя есть свои идеи, и он обычно вещает их с важным или высокомерным видом, ссылаясь на свои знания и опыт.

Антагонист. Он возражает, в сущности, против любого предложения. Его агрессивность может выражаться либо сдержанно и логически аргументированно (рациональный антагонист), либо враждебно (запугивающий антагонист). Рациональный антагонист делает вызов специалисту по социальной работе тем, что задает ему трудные вопросы, часто выходящие за рамки его компетенции. Запугивающий антагонист оспаривает все предложения специалиста, высказывает не относящиеся к делу комментарии, подкрепляя их соответствующими жестами.

Уточнитель. Там, где требуется согласие, он категорически утверждает, что согласие невозможно. На любой вопрос специалиста он отвечает: «смотря что...», «смотря как...», «смотря по обстоятельствам...».

Весельчак. Этот тип во всем видит повод для веселья и своих острот, причем эти остроты обычно не связаны с предметом беседы, а возникают у него по неожиданной ассоциации вроде «А вот у нас был случай» ... «На эту тему есть прелестный анекдот». Но нередко юмор Весельчака имеет целью унижение и даже оскорбление

социального работника: он не пропустит ни одного его неудачного выражения или оговорки.

Исследователь указывает, что данную типологию можно расширить, и она, понятно, не охватывает всей практики социальной работы. Задача специалиста заключается в том, чтобы сдерживать слишком активных и активизировать пассивных собеседников. Сдерживать слишком активных необходимо тогда, когда они далеко отходят от темы или пытаются полностью завладеть вниманием специалиста по социальной работе, или демонстрируют явную агрессивность. Вместе с тем надо и дать возможность каждому быть услышанным, и противодействовать агрессивности (1, с. 137 -138).

Кроме этого в общении с клиентом специалисту следует учитывать, что, несмотря на наличие экспрессивных средств передачи информации и состояний, люди стараются передать свои чувства в опосредованной форме. *Этой цели служат различные речевые приемы, которые камуфлируют истинные переживания партнеров.* Представим характеристику самых распространенных.

Риторические вопросы, задаваемые клиентом, могут свидетельствовать об эмоциях возмущения, раздражения, досады и о желании вызвать у специалиста ожидаемую реакцию.

Ругань - одна из форм переживания клиентом гнева и злости, психологи отмечают, что чаще всего истинный ее смысл заключается в скрытии определенных чувств от других людей и в искажении чувств в собственном сознании.

Выговоры и претензии используются клиентом для выражения недовольства, вызова жалости, сочувствия. В них обычно содержатся неправомерные обобщения, начинающиеся со слов: «никогда», «всегда», «опять» и т. п. Выговоры и претензии отражают аккумулированные чувства, разряжающиеся на специалисте. Они зачастую не адекватны реальной ситуации.

Похвала и порицания содержат наблюдения за другим человеком, выражающиеся в гиперболизации его качеств (как положительных, так и отрицательных). В данном случае проявляется стремление говорящего в скрытой форме выразить свое отношение к тому человеку, о котором идет речь.

Сравнения используются клиентом для обозначения своих чувств («я как загнанная лошадь»), С их помощью он контекстуально требует от специалиста вчувствования в метафорически описанную ситуацию, т.е. требует сопереживания с ним.

Накопление продуктивного опыта взаимодействия с людьми будет способствовать преодолению негативных наслоений в общении, формировать положительные эмоции. В то же время обостренная чувствительность не гарантирует успеха в общении. Для продуктивного эмоционального взаимодействия необходима произвольная децентрация, перенос своего «я» в состояние клиента, сонастроенность с ним на единую эмоциональную волну, эмпатия, толерантность.

Для этого специалисту надо проявлять искреннюю заинтересованность и уважение к собеседнику: надо слушать партнера, не перебивая, не высказывая оценочных суждений, показывая, что собеседник услышан, что данная проблема интересует специалиста; необходимо выражение специалистом собственного отношения к обсуждаемой проблеме; избежание неясностей и неточностей: то, что непонятно, надо выяснить своевременно, убедиться, правильно ли понял вас партнер, быть готовым к повторному обсуждению.

Эффективность общения - это интегральное свойство речи, свидетельствующее о том, насколько речь достигла поставленной при ее создании задачи. Правила эффективного речевого общения были сформулированы величайшим греческим

мыслителем, теоретиком риторики Аристотелем Стагиритом (384, 322 до н.э.): «Говори то, что важно. Говори правду. Говори ясно». В исследованиях, посвященных эффективной коммуникации встречаются ссылки на следующих известных ученых: Л.А.Азнабаева, Т.Г.Винокур, Г.П.Грайсом, Дж. Личем, В.З.Демьянкова, Ю.В.Рож- дественского.

Авторы дают следующие рекомендации эффективного общения: ориентировка на собеседника, доверие к собеседнику, соблюдение правил речевого этикета, оптимальное воздействие на собеседника, обоснованность речевого поведения (с точки зрения составляющих коммуникативной ситуации), возможность выбора речевого поведения и смены стратегий и тактик по ходу общения, наличие представления о гибкости моделей речевого поведения (переключения стиля, кода, тактики и др.), представление о стандартизации речевого поведения. К основным составляющим умениям эффективного общения относят следующие: умения, связанные с восприятием и пониманием другого человека, умения самовыражения, умения управлять общением. Чтобы овладеть навыком эффективного общения следует быть высококультурным человеком, учиться постоянно думать о собеседнике, уметь не создавать барьеров в общении.

Таким образом, профессия специалиста социальной сферы предполагает высокую профессиональную подготовку, а также постоянное совершенствование и саморазвитие.

Вопросы и задания для обсуждения

1. Чем отличаются деструктивный и конструктивный пути развития конфликта, приведите примеры речевых моделей, характеризующих конфликтные ситуации.
2. Раскройте понятие «речевой барьер».
3. Укажите причины речевых барьеров в социальной работе.
4. Сформулируйте принципы и правила бесконфликтного общения.
5. Укажите причины и последствия речевой агрессии специалиста по социальной работе.
6. Какие способы контроля речевой агрессии вы знаете?
7. Что такое манипуляция? Укажите основные причины манипулирования.
8. Что такое речевая манипуляция? (Приведите примеры).
9. Назовите способы защиты от речевой манипуляции (приведите примеры из профессиональной деятельности специалиста по социальной работе).
10. Какие индивидуальные особенности человека мешают общению?
11. Расскажите об известных вам способах профилактики синдрома эмоционального сгорания.

Задания для самостоятельной работы

- Проверьте себя с помощью тестов «Самооценка стрессоустойчивости личности», «Агрессивны ли Вы», «Речевые барьеры при общении».
- Проанализируйте аутотренинг (АТ) Шульца; по результатам диагностики составьте для себя памятку «Самопомощь при стрессе».
- Из литературных источников подберите тренинговые упражнения, направленные на отработку приемов разрешения конфликта, продемонстрируйте некоторые из них в группе.
- Подберите из литературных произведений ситуации, в которых манипуляторы различного типа проявляют себя.

- Подготовьте сообщение на тему: «Специфика общения с клиентом социальной работы (тип клиента следует выбрать по желанию).
- Пользуясь различными источниками, подберите примеры текстов, содержащих речевые уловки (укажите вид, цель, средства).
- Заполните таблицу 18.

Таблица 18

Приемы разрешения конфликтов

- Заполните таблицу 19.

Таблица 19

- *Коммуникативно-речевые игры, направленные на умение владеть эмоциями, выход из критической ситуации, коррекция личных недостатков, противостояние стрессу, снятие страха перед общением, разрешение конфликтных ситуаций, устранение речевых барьеров, умение снижения эмоционального напряжения у партнеров, использование микротехники общения (раздел 10, приложение 5).*

Заключение

Изложенное в данном пособии позволяет сделать следующие выводы.

Современного специалиста отличает профессионализм - знание специфики своей деятельности и умелое взаимодействие с другими людьми.

Профессиональное общение в работе специалиста социальной сферы несет особую важную нагрузку, оно является основным методом и содержанием деятельности. С помощью его специалист не только передает информацию, но и организует взаимоотношения с клиентами в процессе совместной деятельности, корректно и педагогически целесообразно воздействует на них, устанавливает наиболее оптимальные связи с коллегами.

Специалист по социальной работе призван координировать взаимодействие личности и социума с помощью благоприятных в воспитательном отношении элементов

социальной среды оказывать позитивное влияние на процесс социализации. Данная возможность обеспечивается благодаря вербальным и невербальным средствам общения. Он не только отражает накопленный человечеством социальный опыт, нормы и ценности, но и заключает в себе массу способов привлечения клиента к активному усвоению социально-нравственных приоритетов.

Для профессионального общения специалиста социальной сферы свойственна открытость, забота о собеседнике, взаимозависимость, раздельность, позволяющая каждому расти и развивать свою уникальность, творческие возможности, индивидуальность - в совокупности все это позволяет решать полный комплекс коммуникативных задач, связанных с обеспечением диалогической направленности коммуникативного процесса, его информативной значимостью и педагогической обоснованностью.

Наличие у специалиста по социальной работе разнообразных коммуникативно - речевых умений является залогом его успешной коммуникативной деятельности, наиболее значимыми коммуникативными умениями специалиста социальной сферы являются: доброжелательность, эмпатия, толерантность, лабильность, релевантность, этикетная грамотность.

А.М.Горький предупреждал: «Можно много видеть, можно кое-что вообразить, но чтобы сделать, необходимо уметь, а умение дается только изучением техники». Свободное владение коммуникативными техниками, представленными в пособии, позволят людям, работающим в сфере «человек - человек» успешно справляться с профессиональными задачами.

Список литературы

1. Аверченко Л.К. Управление общением. Теория и практика для социального работника. - М.: Новосибирск, 1999.
2. Андреев В.И. Деловая риторика. - Москва, 1995.
3. Андреева Г. М. Социальная психология. - М., 1996,- 375 с.
4. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие. - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. - 432 с.
5. Арутюнова Н.Д. Жанры общения // Человеческий фактор в языке. Коммуникативность, модальность, дейксис. - М., 1992.
6. Батаршев А. В. Психология личности и общения. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003.-248 с.
7. Бенни М. Как развить навыки делового общения: (Практическое руководство для всех) / Пер. с англ. В. Каюмова. - Челябинск: Урал ЛТД, 1999. - 241 с.
8. Белолипецкий В.К., Павлова Л.Г. Этика и культура управления: Учебно-практическое пособие. - М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004.-384 с.
9. Беркли- Ален М. Забытое искусство слушать. - СПб., 1997.
10. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: Изд-во МГУ, 1982. - 199 с.
11. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные психологические труды. -2- е изд. перераб. - М.: Международная педагогическая Академия, 1995. - 326 с.
12. Бодалев А.А. Психология общения. Избранные психологические труды. — 3-

е изд. перераб. и доп. - М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. - 320 с.

13. Бодалев А.А., Ковалев Г.А. Диалог как форма психологического воздействия/Общение и диалог в практике обучения, воспитания и психологического консультирования. -М., 1987. - С.47-59.

14. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М., 1996. - 472 с.

15. Борисова Е. М. О роли профессиональной деятельности в развитии личности / В кн. «Психология формирования и развития личности»/ Под ред. Л. И. Анциферовой. - М., 1981. - С.54.

16. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - 2-е изд. - ИНФ- РА-М, 2003.-295 с.

17. Бочарова В. Г. Социальная работа: знакомство с профессией. -М., 1993. -178 с.

18. Буева Л.П. Человек, деятельность и общение. - М., 1978. - 311 с.

19. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. - Ростов н / Д: Издательский центр «МарТ», 2000. - 512 с.

20. Г.Вилсон, К. Макклаффин. Язык жестов - путь к успеху. - СПб.: Изд-во «Питер», 2001. - 124 с.

21. Винокур Т.Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. М., 1994.

22. Выготский Л.С. Мышление и речь. - М.; Л., 1996.

23. Гальперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования. Изд. 4-е, стереотипное. М.: КомКнига, 2006. - 144 с.

24. Глоссарий социальной работы. Автор - составитель Е.И.Холостова,- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. - 220 с.

25. Гольдин В.Е. Речь и этикет. - М., 1983

26. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации,- М., 1980.

27. Горелов И.Н., Седов К.Ф. Основы психолингвистики: Учебное пособие-М.: Лабиринт, 2004. - 320 с.

28. Горяйнова В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М., 2002.

29. Глюзман Ж. М. Общение и здоровье личности: Учебное пособие для психологических направлений и специальных ВУЗов. -М.: Изд. центр «Академия», 2002.-201 с.

30. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. проф. О.Я.Гойхмана. -М.:ИНФРА-М,1997. -272 с.

31. Грехнев В.С. Культура педагогического общения: Книга для учителя. - М.: Просвещение, 1990. -142 с.

32. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия. - Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та; М.: Совершенство, 1997.-198 с.

33. Горелов И. Н. Невербальные коммуникации. - М., 1980. - 199 с.

34. Декларация принципов толерантности// Век толерантности: Научно-публицистический вестник,- М.: Изд-во МГУ, 2001.

35. Демидова Т. Е. Профессиональное общение социального работника. - М., 1994.- 224 с.

36. Диагностика профессиональных способностей и система профессионального отбора социальных педагогов и социальных работников - М.: Российская академия образования, 1994. -257 с.

37. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. -

- М.: Просвещение, 1987. -205 с.
38. Добрович А. И. Общение: наука и искусство. - М., 1989. - 150 с.
 39. Доэл М., Шардлок С. Практика социальной работы. - М., 1995. - 235 с.
 40. Елена Ярская - Смирнова. Профессиональная этика социальной работы: Учебник. - М.: Ключ-С, 1998. - 96 с.
 41. Егоршин А.П., Распопов В.П., Шашкова Н.В. Этика деловых отношений: Учебное пособие для вузов. - Н.Новгород: Изд-во НИМБ, 2005. - 408 с.
 42. Жинкин Н.И. Речь как проводник информации. - М., 1982
 43. Жинкин Н.И. Язык - речь - творчество. М., 1982
 44. Зарецкий Е. Н. Деловое общение: Учебник: В 2 т. / Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, - М.: Дело, 2002. - 720с.
 45. Зимняя И.А. Лингвopsихология речевой деятельности. М., 2001
 46. Зимняя И.А. Профессиональные роли и функции социального работника (общие проблемы подготовки специалиста) // Российский журнал социальной работы. - 1995,- № 1,-С. 79-82.
 47. Зимняя И.А. Функционально-ролевой репертуар и методы социальной работы // Российский журнал социальной работы. - 1996. - № 1. - С. 8 - 16.
 48. Золотнякова А.С. Личность в структуре педагогического общения. - Ростов-на-Дону, 1980. - 128 с.
 49. Игры в жизни пожилых людей//Социальная защита. - 1999. -№10.
 50. Искусство разговаривать и получать информацию: Хрестоматия / Сост. Б. Н. Лозовский. - М., 1993.-412 с.
 51. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд. 4-е, стереотипное. М.: КомКнига, 2006.-288 с.
 52. Каган М. С. Мир общения: Проблемы межсубъектных отношений. - М.: Политиздат, 1988. - 319 с.
 53. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. -М.: Просвещение, 1987.- 190 с.
 54. Кан-Калик В.А., Никандров Н.Д. Педагогическое творчество. -М.: Педагогика, 1990. -140 с.
 55. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей / Общ. ред. В.П.Зинченко, В.М.Жукова. - М., 1990.
 56. Ковалев В. И. Мотивы поведения и деятельности. - М., 1988. - 268 с.
 57. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. -М.: изд. «Смысл». 1999.- 215 с.
 58. Кукушкин В.С. Психология делового общения: Учебное пособие,- М.: НКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003,- 368 с.
 59. Курбатов В. И., Поручник И. Ф. Теория и практика общения (коммуникативного профессионализма социального работника) // Российский журнал социальной работы. - 1995. -№ 1. - С. 82 - 87.
 60. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. -Ростов - н /Д., 2001.-320 с.
 61. КолтуноваМ.В. Деловое общение: Нормы, риторика, этикет: Учеб. пособие. - Изд. второе, доп.- М.: Логос, 2005. - 312 с.
 62. Коммуникативная компетентность. -М.: Изд-во МГУ, 1991. - 96 с.
 63. Корпоративная этика: Учебное пособие / Авт. - сост. И.Н.Кузнецов. - М.: Изд-во деловой и учебной литературы, 2003. - 480 с.
 64. Культура делового общения: Учебное пособие / Под ред. Н.Г.Грудцной. -

- М.: Московский педагогический государственный университет, 2002 - 124 с.
65. Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л.Ю. Иванова, А.П. Сковородникова, Е.И. Ширяева и др. - М.: Флинта; Наука, 2003.-840 с.
66. Куницына В. А. Межличностное общение: Учебник для вузов, - СПб.: Питер, 2003 г. - 544 с.
67. Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджеринская, Е.Д. Бреус. - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 288 с.
68. Ладьяженская Т.А. Устная речь как средство и предмет обучения: Учебное пособие для студентов. - 2-е изд., перераб. - М.: Флинта; Наука, 1988. - 136 с.
69. Леонтьев А. А. Психология общения. - М., 1999. - 365 с.
70. Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. 3-е изд., стереотипное. - М.: КомКнига, 2005. - 216 с.
71. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. -М., 1977
72. Литвинцева Н. А. Психологические аспекты подбора и проверки персонала: Сборник. - М., 1996. - 120 с.
73. Литрашенков О.А. Эффективные переговоры: Практическое пособие для деловых людей. - М., 2000.
74. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2002,- 192 с.
75. ЛупьянЯ. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. - Минск, 1986. - 147с.
76. Львов М.Р. Основы теории речи: Учеб. пособие для студ. высш. Пед. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. - 248 с.
77. Львов М.Р. Риторика. Культура речи: Учеб. пособие для студентов гуманитарных факультетов вузов. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. - 272 с.
78. Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие,- 2-е изд., перераб. - М.: Академический Проект, 2003. - 224 с.
79. Маркова А. К. Психология профессионализма. - М., 1996,-436с.
80. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. - СПб., 2001.
81. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. -208 с.
82. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. - 2-е изд., стереотипное. - М.: Смысл, 2000,- 109 с.
83. Мимика, жесты, позы.../ Сост. И. Любин. - СПб., 1997.
84. Михальская А.К. О современной педагогической риторике // Педагогическое образование. - Вып. 2. - - М., 1990. - С. 71 - 75
85. Морева Н.А. Тренинг педагогического общения: Учеб. пособие для вузов - М.: Просвещение, 2003. - 304 с.
86. Насифуллина А.М. Содержание и методы формирования эмпатической культуры у студентов педувуза. - Казань, 1994. -200 с.
87. Наумов В.П. Введение в теорию и технологию педагогического общения: Учебное пособие. -Магнитогорск: Магнитогорский педагогический институт, 1997. -119 с.
88. Никишина В.Б., Василенко Т.Д. Психодиагностика в системе социальной работы: Учеб. пособ. для студентов высш. учеб. заведений. - М.: Изд-во ВЛАДОС- ПРЕСС, 2004,- 208 с.

89. Ожегов С.И. Словарь русского языка. - М., 1989
90. Оллпорт Г. Природа предубеждения // Век толерантности: Научно-публицистический вестник. № 5. - М.: Изд-во МГУ, 2003
91. Основы социальной работы: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Н.Ф. Басова. - М.: Издательский центр «Академия», 2004.
92. Панкратов В.Н. Защита от психологического манипулирования: Практическое руководство. - М.: Изд-во института психотерапии, 2004. - 208 с.
93. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. - 2-е изд. - СПб.: Знание; ИВЭСЭП, 2004. - 495 с.
94. Педагогическая риторика: Учеб. пособие/Под ред. Н.А. Ипполитовой. М., 2001.
95. Петровская Л.А. Компетентность в общении. - М., Москва, 1989. - 216с.
96. Пронина Е.Е. Техника психической безопасности в педагогическом общении. Методика психолого-педагогического тренинга для учителей. М., 1991
97. Поведение и саморегуляция в условиях конфликта / Авт.-сост. Ю.А. Макаров. - Пенза, 1999
98. Полуэктова Н. М., Яковлева И. В. Диагностика и формирование коммуникативных качеств / Социально - психологические проблемы личности. - Л.: Изд-во ЛГУ, 1989.-С. 74-86.
99. Потылко Г.П. Этико-психологические основы общения. -М., 1993. - 143 с.
100. Прутченко А. С. Тренинг коммуникативных умений. - М., 1993.
101. Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н.Ю. Хрящевой. - СПб., 2000.
102. Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. -2-е изд., испр. и доп. - М.: Политиздат, 1990. -494 с.
103. Психология делового преуспевания. - М.: Изд-во ВЛАДОС - ПРЕСС, 2001.-304 с.
104. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И.Рогов. - М.: Гуманитар, изд. центр ВЛАДОС, 2005.-335 с.
105. Роджерс К.Р. Эмпатия //Психология эмоций. Тексты. - М., 1984. -320 с.
106. Родионов Б.А. Коммуникация как социальное явление. - Ростов н/ Д., 1984.
107. Русский язык и культура речи: Учебник / Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Катаева Е.Ю. - М.; Изд-во РАГС, 2005. - 584 с.
108. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. Н.А. Ипполитовой. - М., 2004."
109. Русский язык и культура речи в вопросах и ответах: Учеб. пособие / Под ред. Н.А. Ипполитовой. - М.: ТК Велби; Изд-во Проспект, 2006. - 344 с.
110. Рыбакова Н.А. К вопросу о профессиональном воспитании: путеводитель профессионального становления социального работника // Российский журнал социальной работы. - 1996. - №1. - С. 117 - 122.
111. Рыданова Основы педагогического общения Минск 1998
112. Рысев Н.Ю. «Активные продажи - Как найти подход к клиенту» СПб.: Изд- во Питер, 2002.
113. Седов К.Ф. Дискурс и личность: эволюция коммуникативной компетенции. - М.: Лабиринт, 2004. - 320 с.
114. Сергеева. Азы общения - стратегия и тактика. - СПб.: Изд-во "Питер", 2002.
115. Словарь социально-психологических понятий: Коллектив, личность, общение / Под ред. Е. С. Кузьмина, Е. В.Семенова. - Л., 1987. - 335с.
116. Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. д-ра ист. наук, про-

- фессора Е.И. Холостовой. - М.: Юрист, 2000.
117. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях. - М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2002. - 192 с.
 118. Соковкин В.М. О природе человеческого общения: опыт философского анализа. - Фрунзе, 1974. - 315 с.
 119. Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / Отв. ред. проф. А.А. Козлов. - М.: Логос, 2004.
 120. Станкин М. И. Психология общения: Курс лекций. - М., 1996. - 502 с.
 121. Стернин И.А. Практическая риторика: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2003. - 272 с.
 122. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. - Ростов - н/Д: Феникс, 2003. - 512 с.
 123. Фирсов М.В. Теория социальной работы: Учебное пособие для студентов вузов /М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова. - М.: ВЛАДОС, 2001.
 124. Формановская Н.И. Вы сказали: «Здравствуйте!» Речевого этикет в нашем общении.-М., 1989.
 125. Формановская Н.И. Речевого этикет и культура общения. - М., 1989
 126. Формановская Н.И. Русский речевого этикет: Лингвистический и методический аспекты. Изд. 3-е. М.: КомКнига, 2006. - 160 с.
 127. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения / Пер. с нем. - М.: Генезис, 2005. - 336 с.
 128. Хаззагерев Г.Г., Корнилова Е.Е. Риторика для делового человека: Учебное пособие. - М.: Флинта; Московский психолого-социальный институт, 2001. - 136 с.
 129. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. - 236 с.
 130. Холостова Е.И. Социальная работа: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004.
 131. Ширшов В. Д. Педагогическая коммуникация: теория, опыт, проблемы. - Екатеринбург, 1994.
 132. Шмелева Н. Б. Профессионализм личности социального работника - показатель его деятельности // Российский журнал социальной работы, 1998 г. № 1, с. 100.
 133. Шмелева Т.В. Модель речевого жанра // жанры речи. - Саратов. - 1997. - С. 88-98.
 134. Шнейдер Л.Б., Вольнова Г.В., Зыкова М.Н. Психологическое консультирование. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Серия «Серебряная сова». - М.: Ижица, 2002. - 224 с.
 135. Щеколдина С.Д. Тренинг толерантности. - М.: «Ось-89», 2004, - 80 с.
 136. Щербинина Ю.В. Русский язык: Речевая агрессия и пути ее преодоления / Ю.В.Щербинина. - М.: Флинта: Наука, 2004. - 224 с.
 137. Энциклопедия психологических тестов: общение, лидерство, межличностные отношения, - Москва, 1997. -240с.
 138. Этика социальной работы: принципы и стандарты // Российский журнал социальной работы. -1995. -№2. -С. 122-126.
 139. Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник / Отв. редактор М.И. Панов; сост. М.И. Панов, Л.Е. Тумина. - М.: ООО «Агентство «КРПА Олимп», 2005. - 960 с.
 140. Юсупов И.М. Диагностика и тренинг эмпатийных тенденций личности: Методическое руководство. -Казань, 1992. -32 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Программа курса « Основы профессионального общения специалиста по социальной работе»

В современном обществе коммуникативная деятельность является доминантой высшего профессионального образования. В настоящее время перед учеными-практиками стоят новые задачи, основной из которых является формирование коммуникативной компетентности будущего специалиста. Специфические черты деятельности специалиста по социальной работе предполагают наличие у него профессионально значимых коммуникативных умений, которые обеспечивают результативность и эффективность решения стоящих перед ним профессиональных задач. Таким образом, в содержание профессиональной подготовки специалистов по социальной работе необходимо ввести дополнительный компонент, связанный с опытом организации речевой деятельности будущего специалиста.

Целью данного учебного курса является подготовка студентов к эффективному профессиональному общению.

Основные **задачи** курса:

- сформировать теоретические представления об общении как психолого-педагогическом явлении;
- познакомить с особенностями профессионального общения специалиста по социальной работе;
- сформировать профессионально-значимые коммуникативно-речевые умения;
- повысить речевую культуру;
- сформировать готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению, стремление найти свой стиль, выработать систему речевого самосовершенствования;
- сформировать профессиональные коммуникативные умения и навыки.

Требования к уровню освоения содержания курса «Основы профессионального общения специалиста по социальной работе»

В соответствии с требованиями студент должен знать:

- основные понятия и категории курса;
- структуру коммуникативной деятельности в социальной работе;
- функции общения в социальной работе;
- основные этапы и компоненты коммуникативного процесса;
- специфику речевой деятельности специалиста по социальной работе;
- жанровую специфику профессиональной речи специалиста;
- речевой этикет специалиста по социальной работе.

Студент должен владеть:

- приемами организации эффективного общения;

- коммуникативными умениями;
- коммуникативными и этическими нормами;
- профессиональными жанрами;
- техникой речи;
- приемами самооценки и самокоррекции речевого профессионального поведения;
- приемами совершенствования коммуникативной компетентности.

Студент должен уметь:

- организовывать коммуникативный процесс в любой приемлемой для клиента форме и управлять им;
- проектировать тактику и стратегию для конкретного профессионального случая;
- адекватно реализовывать коммуникативные намерения;
- адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки;
- преодолевать речевые барьеры в общении;
- убеждать: использовать теорию аргументирования;
- использовать формулы речевого этикета;
- обеспечивать обратную связь;
- оформлять текст адекватно речевой ситуации;
- регулировать отбор и употребление языковых средств в процессе речевого общения;
- умение конструировать деловые монологи, диалоги;
- проводить диагностику коммуникативного поведения посредством наблюдения, анализа, самоконтроля в общении, наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение;
- вникать в замысел чужой письменной и устной речи и различать за внешней формой внутреннее содержание и цели, т.е. эффективно читать и слушать;
- интерпретировать речевое поведение собеседника;
- учитывать в коммуникативном процессе особенности клиента в зависимости от его социального статуса, социального диагноза, образа жизни, мотивов деятельности.

Тематический план учебного курса «Основы профессионального общения специалиста по социальной работе»

Тема 1. Место и роль общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Роль и место курса "Основы профессионального общения специалиста по социальной работе» в системе подготовки специалиста социальной сферы. Задачи и содержание курса. Система кризисных процессов как предметная область социальной работы. Многофункциональность деятельности специалиста по социальной работе. Коммуникативная деятельность как детерминанта профессиональной подготовки

специалистов социальной сферы. Функции общения в социальной работе. Выбор приоритетов и выработка алгоритма действия в социальной работе. Клиент как объект познания специалиста по социальной деятельности. Взаимосвязь подходов при решении конкретной проблемы клиента: воспитательный, фасилитативный, ад-вокативный. Профессиональная этика специалиста по социальной работе.

Тема 2. Общение как психолого-педагогическая проблема

Основные детерминанты общения. Теоретические подходы к проблеме общения. Общение как деятельность. Функции, структура, уровни, виды, формы общения. Общение и коммуникация. Интеракция и перцепция в профессиональном общении. Социальная сфера как «зона повышенной речевой ответственности». Понятие «экспектация». Возможные экспектации специалиста по социальной работе и клиента в процессе общения. Типология стилей общения, их характеристика. Индивидуальный стиль специалиста по социальной работе. Духовное общение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Общечеловеческие ценности, свобода и ответственность в общении. Условия реализации эффективного общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Тема 3. Коммуникативная деятельность как важнейший компонент профессионализма специалиста по социальной работе

Теоретические подходы к понятию «коммуникативная деятельность». Специфика коммуникативной деятельности в социальной сфере. Коммуникативная функция специалиста по социальной работе. Коммуникативный подход к языку. Текст как основная единица общения. Признаки текста: тематическое единство, структурно-смысловое (композиционное) единство, цельность, связность, завершенность. Понятие «коммуникативная ситуация», «коммуникативная операция». Факторы реализации коммуникативной операции: действие, его цель и мотивировка.

Компоненты коммуникативной ситуации: партнеры по общению, цели, информация, форма ее преподнесения, обстоятельства. Условия успешной коммуникативной ситуации в профессиональной сфере специалиста по социальной работе. Социальные и речевые роли. Особенности организации коммуникативной деятельности в зависимости от профессиональных ролей специалиста по социальной работе («Определитель клиента», «Брокер», «Буфер», «Адвокат», «Оцениватель», «Мобилизатор», «Учитель», «Корректор поведения», «Консультант», «Проектант сообществ», «Менеджер информации», «Администратор», «Практик»), Коммуникативное лидерство специалиста по социальной работе как средство структурирования профессионального общения. Коммуникативные цели, тезаурус специалиста по социальной работе.

Тема 4. Речевое поведение специалиста по социальной работе

Теоретические подходы к понятию «речевая деятельность», «речевое поведение». Законы речевого поведения (Е.А. Юнина, Г.М. Сагач). Речевая деятельность как способ реализации общественно-коммуникативных потребностей человека в

процессе их вербального общения. Составляющие речевого события: дискурс, речевая ситуация. Структура речевой ситуации. Речевой акт как единица речевого поведения. Основные типы речевых действий специалиста по социальной работе: сообщение информации, волеизъявления, эмоционально-экспрессивные воздействия. Коммуникативные операции информирования. Разновидности информирования (собственно информирование, инструкция, вопрос и др.). Факторы, детерминирующие реализацию информирования. Языковые средства, используемые при информировании. Монологическая и диалогическая формы информирования. Правила информирования. Разновидность волеизъявлений: просьба, приказ, указание, пожелание, модальные, перформативные конструкции и т.д. Косвенные и прямые способы выражения волеизъявлений. Языковые средства реализации волеизъявлений. Факторы, детерминирующие реализацию волеизъявлений. Принципы моделирования коммуникативных операций, обеспечивающих внутреннюю мотивацию собеседника к совершению действий, формирующих его поведение, эмоционально-психологическое состояние. Эмоционально-экспрессивные воздействия как разновидность коммуникативных операций (похвала, порицание, сочувствие, упрек и т.д.). Способы реализации эмоционально-экспрессивных воздействий. Факторы, детерминирующие реализацию эмоционально-экспрессивных воздействий. Основные типы дискурса специалиста по социальной работе (информирующий, аргументирующий, агитирующий, эвристический, эпидейктический, гедонистический) особенности организации. Когнитивные и лингвистические фреймы социальной работы. Речевое взаимодействие в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Результаты речевого воздействия, обратная связь.

Тема 5. Вербальная активность специалиста по социальной работе

Функции вербальной коммуникации в социальной работе. Структурная характеристика процесса вербального общения. Текст как продукт социального взаимодействия. Признаки, категории, типология текстов. Стилистическая окраска текста. Речевой жанр как типизированное высказывание. Виды речевой деятельности. Порождение и интерпретация текстов как компонентов коммуникативно-познавательной деятельности специалиста по социальной работе. Этапы создания и восприятия текстов.

Тема 6. Невербальное общение специалиста по социальной работе

Функции невербальной коммуникации в социальной работе. Использование исследований паралингвистики и этнолингвистики в профессиональной деятельности специалиста. Основные виды невербальных средств общения: визуальные (жесты, мимика, взгляд, позы, расположение в пространстве), акустические (голос, интонация, молчание), тактильные. Внешние проявления эмоциональных состояний людей (А.В. Аграшенков). Культура несловесной речи. Приемы организации невербальной коммуникации в зависимости от профессиональной ситуации. Адаптивность невербальных средств. Особенности невербального поведения специалиста по социальной работе.

Тема 7. Технология профессионального общения с клиентом социальной работы

Технологический процесс и его специфика в профессиональном общении. Технологический инструментарий общения специалиста по социальной работе.

Диалогическая направленность общения специалиста по социальной работе. Коммуникативные операции, используемые специалистом по социальной работе в процессе общения с клиентом: коммуникативные пристройки, их обусловленность; средства привлечения и активизации внимания, приемы обеспечения обратной связи, приемы аргументирования, приемы использования фреймов, приемы внушения, приемы стимулирования коммуникативной активности клиента. Технология использования вопросов в беседе с клиентом. Технология ответов на вопросы в беседе с клиентом. Общая характеристика основных этапов профессионального общения: планирование, установление контакта, взаимодействие, взаимоотключение, выход из контакта, интерпретация результатов. Коммуникативные цели, коммуникативные задачи, решаемые на этапе планирования. Определение примерного состава коммуникативных операций, эффективных методов воздействия, вербальных, невербальных средств; проектирование тактики и стратегии речевого поведения, предварительное моделирование ситуации. Факторы, детерминирующие планирование профессионального общения. Принципы отбора информации, значимой для собеседников, на этапе планирования профессионального общения. Коммуникативные цели, коммуникативные задачи, решаемые на этапе установления контакта. Коммуникативные операции, используемые на этапе установления контакта. Способы установления доверительных отношений с собеседником. Основные коммуникативные задачи, решаемые на этом этапе: стимулирование коммуникативной активности собеседника; взаимообмен информацией; использование системы коммуникативных пристроек в общении. Речевые модели. Способы реализации коммуникативных задач на этапе взаимодействия. Реализация профессионального общения на этапе взаимодействия. Коммуникативные цели, коммуникативные задачи, решаемые на этом этапе. Стимулирование коммуникативной активности собеседника; взаимообмен информацией; использование языковых приемов для предупреждения конфликтов в процессе обсуждения проблемы; использование коммуникативных пристроек в общении. Речевые модели. Реализация профессионального общения на этапе взаимоотключения. Коммуникативные цели, коммуникативные задачи. Совместная оценка реализованного взаимодействия; интерпретация; выработка альтернативных решений; закрепление специалистом мотивации у клиента к активной жизненной позиции. Коммуникативные цели, коммуникативные задачи на этапе выхода из контакта. Резюмирование, достижение договоренности о связях на будущее в случае осложнений в жизни. Речевые модели. Интерпретация результатов общения: диагностика результативности коммуникативного акта, рефлексия коммуникативного поведения консультанта и клиента; оформление протокола консультирования, постановка или уточнение социального диагноза клиента, разработка плана дальнейших мероприятий.

Тема 8. Коммуникативные качества речи и коммуникативные умения специалиста по социальной работе

Культура речи как необходимое условие эффективного общения. Нормы русского литературного языка как социальное явление. Понятие положительной и от

рицательной «коммуникативной валентности». Принципы коммуникативной нормы: кооперации, целесообразности, гармоничности, структурирования. Этические нормы. Основные моральные качества специалиста по социальной работе: толерантность, честность, забота о других, доброжелательность, эмпатия, высокий уровень знаний и культуры специалиста по социальной работе и др. Этические достоинства речи специалиста по социальной работе: целесообразность, доступность, правдивость, вежливость, логичность и др. Принцип Вежливости Дж.Лича - основа профессиональной деятельности. Коммуникативные нормы. Принципы коммуникативных норм, их реализация в профессиональной деятельности специалиста: принцип кооперации, целесообразности, гармоничности, структурирования. Коммуникативные качества речи как фактор успешной деятельности специалиста по социальной работе. Характеристика общих коммуникативных качеств речи специалиста по социальной работе: уместность, доступность, богатство, чистота, точность, логичность, правильность. Характеристика профессионально значимых коммуникативных качеств: толерантность, лабильность, релевантность, эмпатия, этикетная грамотность и др. Коммуникативная профессионаграмма специалиста по социальной работе. Компоненты системы коммуникативных умений специалиста по социальной работе: мотивационный, содержательный, деятельностный, оценочный. Коммуникативные умения специалиста по социальной работе. Необходимость формирования и развития коммуникативных умений в процессе подготовки будущих специалистов социальной сферы.

Тема 9. Речевая деятельность специалиста по социальной работе

Продуктивные виды речевой деятельности: говорение, письмо. Особенности и взаимодействие устной и письменной речи. Алгоритм реализации коммуникативного намерения: внутренняя речь (обдумывание, планирование, выбор класса поведения, первоначальное представление о путях реализации замысла); переход к внешней речи; вербализация и структуризация высказывания; озвучивание или запись; оценка созданного высказывания. Риторический аспект создания устных и письменных высказываний. Этапы классического риторического канона (инвенция, диспозиция, элокуция, запоминание, произнесение). Интегрирующий метод анализа текста. Профессионально значимые жанры говорения, используемые специалистом в профессиональной деятельности: просьба, совет, комплимент, благодарность, дружеская беседа; деловая беседа, объяснительный монолог, инструкция в процессе оформления документов, собрание; объяснение, доклад, комментарий; интервью, дискуссия. Основные приемы совершенствования говорения.

Необходимость использования средств диалогизации в письменной речи специалистом по социальной работе. Культура письма. Профессионально-речевые ситуации, связанные с умением специалиста писать: жанры делового общения (заявление, расписка, протокол, деловое письмо и др.), социальный паспорт, отчет, письмо (информационное, письмо-утешение и др.). Языковые формулы документов. Приемы совершенствования письменной речи.

Рецептивные виды речевой деятельности. Специфика слушания: функции, виды, способы, этапы слушания. Поведение слушающего (речевые и неречевые поступки). Уровни слушания по Маделин Беркли-Ален. Приемы эффективного слушания

(по И. Атватеру). Профессионально-речевые ситуации, связанные с умением специалиста по социальной работе слушать: беседа, консультирование, разрешение спорных вопросов. Культура слушания. Обратная связь в процессе слушания. Основные приемы совершенствования умения слушать.

Чтение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Функции, виды, приемы осмысления текста в процессе ознакомительного и изучающего чтения. Профессионально-речевые ситуации, связанные с умением специалиста по социальной работе читать: подготовка к консилиуму, анализ документов для постановки социального диагноза и др. Основные приемы совершенствования техники чтения. Взаимодействие различных видов речевой деятельности в процессе общения.

Тема 10. Особенности делового общения специалиста по социальной работе

Понятие делового общения. Устные виды делового общения, используемые в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, их характеристика, технология организации (деловой разговор, деловая беседа, переговоры, интервью, дискуссия, совещание, консилиум, телефонный разговор, информационная речь, приветственная речь, доклад, социальная реклама). Письменные виды делового общения специалиста по социальной работе: организационно-распорядительные (устав, договор, решение, инструкция, приказ, постановление, указание, распоряжение, положение), информационно-справочные (отчет, акт, протокол, социальный паспорт, социальные карты, план, акт, справка, деловое письмо, докладная записка), частные деловые бумаги (автобиография, доверенность, резюме, заявление, характеристика, расписка), финансовые (счет и др.). Корреляция устных деловых жанров с письменными деловыми жанрами в социальной работе. Принципы этики делового общения: конфиденциальность, пунктуальность, доброжелательность, внимание к окружающим, внешний облик, грамотность.

Тема 11. Трудности и барьеры в профессиональном общении специалиста по социальной работе

Понятие конфликтного и бесконфликтного общения. Причины речевых барьеров специалиста по социальной работе. Речевая агрессия специалиста по социальной работе: причины и последствия. Основные пути контроля речевой агрессии. Речевая манипуляция в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Основные формы защиты от манипулятивного воздействия. Приемы разрешения конфликта: компромисс, деловой анализ ситуации, доказательство, шутка, авторитарное суждение, временный отказ от своей прежней позиции, ультиматум, разработка критериев и обоснование и др. Методы воздействия на людей, используемые специалистом по социальной работе: убеждение, внушение, принуждение.

Синдром «эмоционального сгорания» как проявление профессиональной деформации у специалистов по социальной работе и его устранение. Диагностика коммуникативного поведения (наблюдение, анализ, самоконтроль, рефлексия), знание особенностей клиента (социальный статус, социальный диагноз, круг интересов, образ

жизни) как условий преодоления трудностей и барьеров в профессиональном общении специалиста по социальной работе.

Тема 12. Этикетная речь специалиста по социальной работе

Речевой этикет как нормы социальной адаптации людей друг к другу, как средство организации и поддержания неконфликтного общения в профессиональной деятельности. Функции речевого этикета: коммуникативная, контактоустанавливающая, призыва, привлечения внимания, вежливости и др., их отражение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Этикетные действия специалиста по социальной работе: побуждения, реагирования, социального контактирования в условиях установления контакта. Этикетные жанры специалиста по социальной работе: приветствие, прощание, извинение, благодарность, поздравление, просьба, утешение, вежливая оценка, отказ, возражение и др. Формулы речевого этикета как «социальные поглаживания» (Н.И.Формановская). Этикет и социальный статус адресата. VIP- общение. Этикетная рамка. Этикетная модуляция речи. Этикетные формулы Ты- и Вы-общений. Система обращений. Адекватность и уместность использования речевых формул в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Характеристика речевых формул специалиста по социальной работе. Использование эвфемизмов в профессиональной деятельности.

Тема 13. Речевой идеал специалиста по социальной работе

Риторический идеал как образец речевого общения и средство «оценки речевого произведения и речевого поведения в их единстве» (А.К.Михальская). Специфика речевого идеала специалиста по социальной работе. Гармония дискурса специалиста по социальной работе, алгоритм ее достижения (тема дискурса, стратегия повествования, темп дискурса, акустика дискурса, движения: мимика, жест, поза). Приемы реализации принципов коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе (сотрудничества, гармоничности, целесообразности, структурирования). Стратегия профессионального общения специалиста по социальной работе. Приемы совершенствования коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.

Рекомендации по самосовершенствованию профессионального общения

1. Анализируйте литературу по проблемам общения, делайте записи.
2. Определите свой уровень развития коммуникативных качеств, определите направления их развития.
3. Ведите дневник самонаблюдения.
4. Анализируйте речевое поведение лучших ораторов из вашего окружения (стиль, средства, приемы общения).
5. Анализируйте коммуникативные неудачи как свои, так и окружающих, определяйте причины и возможные пути выхода из трудных ситуаций.
6. Чаще выступайте, принимайте активное участие в коллективных мероприятиях.
7. Чаще участвуйте в дискуссиях.
8. Осуществляйте речевой анализ как во время разговора, так и после него.
9. Анализируйте речь в процессе по принципу здесь и сейчас (адекватность выбора средств, приемов, стиля, кода и др.).
10. Составляйте план предстоящего разговора, прогнозируйте различные коммуникативные ситуации.
11. Контролируйте речевое поведение в официальной и неофициальной ситуации.
12. Выполняйте специальные упражнения, направленные на совершенствования всех видов коммуникативной деятельности.

Алгоритм подготовки делового письма

При подготовке к письменному общению следует начать с выяснения тех основных черт, которые характеризуют вашего партнера. Не надо забывать о том, что на пишущего человека всегда влияют эмоциональные и культурные факторы, обуславливающие *его* реакцию.

Что наиболее важно при подготовке делового письма?

Необходимо представить человека, который будет читать ваше письмо.

Кто он?

Где он может находиться во время чтения?

Какова обстановка в этом месте?

Будет ли в письме «необычная» для него просьба?

Как может выглядеть этот человек при получении письма?

Проанализировать свои отношения с этим человеком

Сразу ли он вас вспомнит?

Будет ли для него ваша просьба как гром среди ясного неба?

Можете ли вы заставить его что-либо сделать или вы можете только просить о содействии?

Записать (мысленно или на бумаге), что включить в письмо
Что вы хотите от партнера по общению?
Что сами намерены делать?
Что привело к необходимости писать письмо?
Какой план разрешения проблемы предлагается?
Организовать материал письма так, чтобы добиться желаемого Что
надо включить в письмо непременно?
Что можно опустить?
Что должно быть в начале? в середине? в конце?
Продумать тон письма (какие эмоции оно должно передавать)
Вы рассержены? обижены? удивлены? приятно взволнованы? Вы просите или
требуете?
Ваше беспокойство вызывает проблема или отношение партнера к ней?

Приложение 4

Диагностика профессионального общения **Тест «Видеть - ощущать - слышать»**

Этот тест поможет вам узнать, какие органы чувств скорее «откликаются» при наших контактах с окружающим миром. Отвечайте на вопросы «согласен» или «не согласен». В нижеследующем тексте обведите кружком номера тех вопросов, на которые ответили «согласен».

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе любимую мелодию.
3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю, когда мне делают массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. Склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После неудачного дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.

24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель - это для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.
34. Умею слушать собеседника.
35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю рассматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядка.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Люблю слушать концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия - это захватывающее дело.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Тип А (видеть): 1,5,8, 10, 12, 14, 19,21,23,27,31,32,39,40,42,45.

Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44,47.

Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48. Подсчитайте, в каком разделе больше кружочков (вопросы, на которые ответили «согласен»), - это ваш главный тип восприятия. Речь человека тоже может подсказать, к какому типу он принадлежит.

ТИП А (видеть). Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видел этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии значат для типа А больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

ТИП В (ощущать, осязать). Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

ТИП С (слышать): «не понимаю, что ты мне говоришь», «это известие для меня...», «не выношу таких громких мелодий»- вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично : звуки, слова, музыка, шумовые эффекты. Сходство типов может способствовать эффективной коммуникации (и даже любви), несовпадение порождает конфликты деструктивную коммуникацию.

О чем говорят жесты?

На каждый вопрос выберите только один вариант ответа.

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

а — выражение душевного состояния человека в конкретный момент; б — дополнение к речи; в — проявление нашего подсознания.

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

а — да, б — нет, в — не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями? *а — радостно кричите «Привет!»;*

б — сердечным рукопожатием; в — целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте 3 ответа.)

а — когда кивают головой; б — когда качают головой; в — когда морщат нос; г — когда морщат лоб; д — когда подмигивают; е — когда 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? *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 лозу.
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 первый, потому
 а — первый шаг делают именно мужчины;
 б — женщина, неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
 в — он достаточно мужествен для того, чтобы получить от ворот поворот..
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют его мимике и жестам. Чему вы больше поверите?
 а — словам;
 б — мимике и жестам;
 в — он вообще вызывает подозрение.
14. Иногда звезды эстрады направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?
 а — просто фиглярство;
 б — они «заводят » публику';
 г — это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
 а — смотрю совершенно спокойно;
 б — реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа; в — закрываю 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 «изъяняетесь» преимущественно а — глазами,
 б — руками, в
 — словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов:
 а — «подсмотрены» у кого-то и заучены; б — передаются из поколения в поколение; в — заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, то это признак: а — мужественности; б — того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
 в — того, что он 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*.

Суммируйте баллы, воспользовавшись табличным дешифратором:

Ключ: **11—33 балла.** Язык мимики и жестов для вас — китайская грамота, и это мешает вам правильно оценивать людей. Тренируйте свою наблюдательность

34—55 баллов. Вы с удовольствием наблюдаете и неплохо интерпретируете и мимику и жесты. Больше полагаетесь на ощущения.

56—77 баллов. Вы понимаете других людей, у вас есть наблюдательность и

чутье, а слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши выводы по мимике бывают слишком поспешны.

Степень самоконтроля в общении (автор Марлон Снайдер)

Инструкция: внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным — букву «И»

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Обработка результатов: по 1 баллу начисляется за ответ «И» на 1, 5 и 7-й вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0—3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент».

Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Доброжелательны ли вы?

На каждый вариант ответа дайте один вариант ответа - «да» или «нет»

1. Считаете ли вы, что большинство людей дружит с другими только потому,

что они могут быть им чем-то полезны?

2. Охотно ли пишете друзьям длинные письма?
 3. Считаете ли вы, что любезные люди чаще всего фальшивы?
 4. Помогли бы вы пьяному человеку?
 5. Неприятно ли вам, когда вы вынуждены отказать в выполнении чужой просьбы?
 6. Стронник ли вы смертной казни?
 7. Хотели бы вы быть журналистом?
 8. Нет ли у вас чувства, что другие смотрят на вас прежде всего критично?
 9. Любите ли вы детей?
 10. Считаете ли вы, что шумных собак надо разгонять?
 11. Уверены ли вы в том, что все альтруистические поступки в пользу друзей имеют в своей основе эгоизм?
 12. Обращаетесь ли вы первым к людям, с которыми еще недавно были в ссоре?
 13. Любите ли вы слушать и рассказывать непристойные анекдоты?
- А теперь подсчитайте свои баллы:

0—4 балла. Ваше отношение к другим характеризуется отсутствием доверия. На основании своего жизненного опыта Вы пришли к выводу, что не стоит быть доброжелательным, так как другие этого не оценят и оплатят злом.

5- 9 баллов. Вы человек, который хоть и получает удовольствие от общения, не всегда терпим и доброжелателен к другим.

10 и более баллов. Ваше отношение к людям характеризуется настоящей доброжелательностью и симпатией. Вы не отталкиваете от себя тех, кто имеет другие взгляды.

Насколько вы терпимы?

1. Вы считаете, что у вас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстраиваетесь ли вы? *а — да, б — нет.*

1. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочитаете?

а — чтобы участвовали только те, кто хорошо играет; б — чтобы играли и те, кто еще не знает правил.

3. Спокойно ли вы воспринимаете неприятную для вас новость? *а — да, б — нет.*

4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?

а — если они не преступают допустимых границ, меня это вообще не интересует; б — мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.

5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми иной профессии, иного возраста, иного положения, иных обычаев?

а — мне трудно было бы это сделать; б — я не обращаю внимания на такие вещи.

6. Как вы реагируете на шутку, объектом которой становитесь? *а — мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники;*

б — если шутка мне неприятна, то я постараюсь ответить в такой же манере.

7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своем месте», «делают не свое дело»?

а — да; б — нет.

8. Вы приводите в компанию своего друга, который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это отреагируете?

а — вам неприятно, что внимание от вас отвлечено; б — вы лишь радуетесь за друга.

9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Как вы реагируете?

а — уходите пораньше под благовидным предлогом; б — вступаете в спор.

Дешифратор:

Ключ:

0—4 балла. Вы непреклонны и упрямы. Вам трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы.

6— 12 баллов. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения, но можете вести диалог. Иногда идете на излишнюю резкость, проявляете неуважение к собеседнику.

14—18 баллов. Твердость ваших убеждений отлично сочетается с уважением к собеседнику, вы способны отказаться от взглядов, которые, как выяснилось, были ошибочными.

Насколько вы терпимы к окружающим?

«Любить все человечество легко. А ты попробуй полюбить шумящих до утра соседей за стеной», — как-то раз заметил русский классик. Ответив на вопросы нашего теста, вы сможете определить, по силам ли вам подобный подвиг.

1. Как вы отреагируете, если узнаете, что сосед купил новую машину?
— *Если она не будет выть сиреной по ночам, то мне все равно. (1 очко)*
— *Он молодец, раз сумел осилить такую покупку. (2)*
— *Хоть бы у него, жулика, ее поскорее угнали! (0)*
2. С каким утверждением вы охотнее бы согласились?
— *«Лучше оправдать десять виноватых, чем осудить одного невиновного». (2)*
— *«От тюрьмы да от сумы не зарекайся». (1)*
— *«Просто таку нас не сажают. Забрали — значит, в чем-то виноват». (0)*
3. Если вас обдаст грязью машина, а у вас есть пистолет, то как вы поступите?
— *А никак! То есть, ругнусь да оботрюсь. (2)*
— *Пальну по колесам. (0)*
— *Пригрожу «пушкой» придурку' за рулем, но без стрельбы. (1)*
4. Способны ли вы «идти по трупам» к заветной цели?
— *Только если мне надо будет сесть в последнюю шлюпку' «Титаника». (1)*
— *Да, потому что такова уж наша жизнь. (0)*

— *Нет, для меня такое поведение невозможно. (2)*

5. Как выдумаете, бывают ли «плохие» и «хорошие» нации?

— *Разумеется! Причем «плохим» чаще живется легче, чем «хорошим». (0)*

— *Я не могу однозначно ответить на этот вопрос. (1)*

— *Нет, в каждом народе есть свои праведники, злодеи и люди как люди. (2)*

8- 10 очков. Вы не боитесь прослыть «белой вороной», сохраняя в наше трудное время терпимость и непредвзятость ко всем без исключения людям? Если нет, то доброте и гармонии вашей души можно позавидовать.

4-7 очков. Увы, реальная жизнь далека от идеала, и не только мы сами бываем виноваты в своих бедах. Но все же старайтесь всегда следовать правилу: «Относитесь к людям так, как хотите, чтобы относились к вам».

0-3 очка. Похоже, как бы вы не вели себя с окружающими, вы всегда найдете оправдание своим поступкам и суждениям. Но ведь даже Библия считает гнев и гордыню смертными грехами...

Уровень вашей конфликтности

Методика предназначена для оценки уровня конфликтности.

Инструкция: Внимательно прочтите приведенные ниже высказывания и выберите по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а — не принимаю участия;

б — кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в — активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

1. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства? *а — нет;*

б — только если имею для этого веские основания; в — критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а — только если люди необидчивые; б — лишь по принципиальным вопросам; в — споры — моя стихия.

4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь (в больших учреждениях).

Как вы реагируете, если кто-то пролезет в обход?

а — возмущаюсь в душе, но молчу; себе дороже; б —

делаю замечание;

в — прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция? *а — не*

буду поднимать бучу из-за пустяков;

б — молча возьму салатку;

в — не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а — с возмущением посмотрю на обидчика;

б — сухо сделаю замечание; в — выскажусь не стесняясь в выражениях!

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а — промолчу;

б — ограничусь коротким тактичным комментарием; в — устрою скандал.

8. Не повезло в лотерею. Как вы к этому отнесетесь?

а — постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б — не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в — проигрыш надолго испортит настроение.

Обработка результатов: Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое *а* — 4, *б* — 2, *в* — 0 очков. Если полученная сумма:

От 22 до 32 очков — вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказаться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков — вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До **10 очков** — споры и конфликты — это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами — на работе и дома. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер.

Определение коммуникативных и организаторских способностей (По А.В. Батаршеву)

Коммуникативные и организаторские склонности проявляются в умении четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, в стремлении расширять контакты, участвовать в групповых мероприятиях, в стремлении проявлять инициативу, смекалку, находчивость. Немаловажное значение имеет и умение оказывать психологическое воздействие на людей, пользоваться приемами и способами активного взаимодействия в совместной деятельности.

Тест-опросник «Коммуникативные и организаторские склонности (КОС-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.

Опросник

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 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 удается 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 удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы затруднение, 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 людей?
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»

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

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 воспитательная 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.

Проявление организаторских и коммуникативных качеств в межличностных отношениях

При выявлении коммуникативных и организаторских качеств личности важно проследить степень их выраженности в межличностных отношениях. Для этой цели предназначен тест Т. Лири, который приводится далее по данным литературных источников.

Тест-опросник Т. Лири представляет собой 128 психологических утверждений. С его помощью определяется степень выраженности свойств личности, которые могут быть сгруппированы в 8 психологических тенденций, определяющих различные личностные черты.

Первая тенденция - доминантность, склонность к руководству, лидерству. Отражает лидерские данные, стремление к доминированию, независимости, способность брать на себя ответственность.

Вторая тенденция ~ уверенность в себе, состоятельность. Отражает не только уверенность в себе, но и такие черты характера, как независимость, деловитость,

самоуверенность, самовлюбленность, а в крайнем проявлении - эгоистичность и черствость.

Третья тенденция - непреклонность, воля, настойчивость, некоторый консерватизм. Позволяет оценить такие качества, как раздражительность, критичность, нетерпимость к ошибкам партнера. Крайняя выраженность этой тенденции может проявляться в насмешливости и язвительности.

Четвертая тенденция - независимость, отчужденность, скептицизм, упрямство, негативизм, холодность, дистанция в общении. Характеризует недоверчивость, подозрительность, ревность, обидчивость, злопамятность.

Пятая тенденция - зависимость, подчиненность, неприспособленность, уступчивость, кротость, пассивная подчиняемость.

Шестая тенденция - неуверенность в себе, незрелость, несамостоятельность. Доверчивость, послушность, зависимость. Оценивает такие качества личности как уважительность, благодарность, стремление доставлять радость партнеру.

Седьмая тенденция - общительность, уживчивость, ориентация на мнение окружающих, чрезмерный конформизм. Характеризует способность к взаимопомощи, общительность, доброжелательность, внимательность, демократизм.

Восьмая тенденция - отзывчивость, альтруизм, бескорыстие, жертвенность. Отражает деликатность, нежность, терпимость к недостаткам, умение прощать.

Инструкция по заполнению теста-опросника Т. Лири

Вариант 1. Дайте оценку, по возможности искреннюю и объективную, самому себе, - такому, какой Вы есть, по Вашему мнению. Для этого отметьте в Бланке ответов номера тех качеств, которыми Вы обладаете. Если же Вы считаете, что те или иные качества Вам не свойственны, то их не отмечайте.

Вариант 2. После оценивания своего реального «Я» вновь прочтите все утверждения опросника и отметьте те из них, которые соответствуют Вашему представлению об идеальном «Я», т.е. каким Вам, по Вашему мнению, следовало бы быть в идеале. Оцениваемые Вами качества идеального «Я» можно проставлять в новом бланке ответов либо в прежнем бланке. В последнем случае отметки следует делать иным способом (другим знаком, другим цветом).

Вариант 3. Таким же образом, как и в первых двух вариантах, дайте оценку перечисленных в опроснике качеств личности Вашего сослуживца (начальника, подчиненного): «Мой сослуживец (начальник, подчиненный), такой, как он есть на самом деле»; «Мой идеал сослуживца (начальника, подчиненного)». Такую же работу выполняет Ваш партнер.

При групповом обследовании испытуемым выдаются только бланки ответов, а стимульный материал (тест-опросник) зачитывается экспериментатором. На каждый ответ дается 5-8 секунд. Обращается внимание испытуемых, что утверждения опросника сформулированы в третьем лице, и требуется умение взглянуть и на себя со стороны.

Если инструкция Вам понятна, приступайте к работе. Итак, Вы человек, который...

1. Умеет нравиться.
2. Производит впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.

5. Обладает чувством достоинства.
6. Независимый.
7. Способен сам позаботиться о себе.
8. Может проявить безразличие.
9. Способен быть суровым.
10. Строгий, но справедливый.
11. Может быть искренним.
12. Критичен к другим.
13. Любит поплакаться.
14. Часто печален.
15. Способен проявлять недоверие.
16. Часто разочаровывается.
17. Способен быть критичным к себе.
18. Способен признать свою неправоту.
19. Охотно подчиняется.
20. Покладистый.
21. Благодарный.
22. Восхищающийся и склонный к подражанию.
23. Уважительный.
24. Ищущий одобрения.
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.
26. Стремится ужиться с другими.
27. Доброжелательный.
28. Внимательный и ласковый.
29. Деликатный.
30. Ободряющий.
31. Отзывчивый к призывам о помощи.
32. Бескорыстный.
33. Способен вызвать восхищение.
34. Пользуется у других уважением.
35. Обладает талантом руководителя.
36. Любит ответственность.
37. Уверен в себе.
38. Самоуверен и напорист.
39. Деловой, практичный.
40. Соперничающий.
41. Стойкий и крутой, где надо.
42. Неумолимый, но беспристрастный.
43. Раздражительный.
44. Открытый и прямолинейный.
45. Не терпит, чтобы им командовали.
46. Скептичен.
47. На него трудно произвести впечатление.
48. Обидчивый, щепетильный.
49. Легко смущается.
50. Неуверенный в себе.
51. Уступчивый.
52. Скромный.

53. Часто прибегает к помощи других.
54. Очень почитает авторитеты.
55. Охотно принимает советы.
56. Доверчив и стремится радовать других.
57. Всегда любезен в общении.
58. Дорожит мнением окружающих.
59. Общительный и уживчивый.
60. Добросердечный.
61. Добрый, вселяющий уверенность.
62. Нежный и мягкосердечный.
63. Любит заботиться о других.
64. Щедрый.
65. Любит давать советы.
66. Производит впечатление значительности.
67. Начальственно повелительный.
68. Властный.
69. Хвастливый.
70. Надменный и самодовольный.
71. Думает только о себе.
72. Хитрый.
73. Нетерпим к ошибкам других.
74. Расчетливый.
75. Откровенный.
76. Часто недружелюбен.
77. Озлоблен.
78. Жалобщик.
79. Ревнивый.
80. Долго помнит обиды.
81. Самобичующий.
82. Застенчивый.
83. Безынициативный.
84. Кроткий.
85. Зависимый, несамостоятельный.
86. Любит подчиняться.
87. Предоставляет другим принимать решения.
88. Легко попадает впросак.
89. Легко поддается влиянию других.
90. Готов довериться другому.
91. Благорасположен ко всем без выбора.
92. Всем симпатизирует.
93. Прощает все.
94. Переполнен чрезмерным сочувствием.
95. Великодушен и терпим к недостаткам.
96. Стремится помочь каждому.
97. Стремящийся к успеху.
98. Ожидает восхищения от каждого.
99. Распоряжается другими.
100. Деспотичный.

101. Относится к окружающим с чувством превосходства.
102. Тщеславный.
103. Эгоистичный.
104. Холодный, черствый.
105. Язвительный, насмешливый.
106. Злой, жестокий.
107. Часто гневлив.
108. Бесчувственный, равнодушный.
109. Злопамятный.
110. Проникнут духом противоречия.
111. Упрямый.
112. Недоверчивый и подозрительный.
113. Робкий.
114. Стыдливый.
115. Услужливый.
116. Мягкотельный.
117. Почти никому не возражает.
118. Навязчивый.
119. Любит, чтобы его опекали.
120. Чрезмерно доверчив.
121. Стремится снискать расположение каждого.
122. Со всеми соглашается.
123. Всегда со всеми дружелюбен.
124. Всех любит.
125. Слишком снисходителен к окружающим.
126. Старается утешить каждого.
127. Заботится о других в ущерб себе.
128. Портит людей чрезмерной добротой.

Обработка результатов тестирования

1. Производится подсчет количества утверждений, отмеченных в бланках ответов по каждой из восьми шкал соответствующих тенденций (см. ключ к опроснику), согласно приведенным вариантам ответов на тест-опросник.

Бланк ответов

Ключ к опроснику

Продолжение

Регистрационный бланк

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Возраст _____ Образование _____

Профессия _____

2. В зависимости от суммы баллов, набранных по каждой из шкал восьми тенденций, определяют диапазон проявления свойств личности: адаптивная зона: от 0 до 6 баллов; промежуточная зона: от 7 до 11 баллов; дезадаптивная зона: от 12 до 16 баллов.

Для графического изображения идеальных и реальных представлений о себе и друг о друге всех испытуемых можно построить полигоны исследуемых признаков.

Интерпретация данных тестирования

Представленное ниже описание личностных качеств испытуемых ориентировано на высокую степень выраженности свойств личности. Исходя из этого, интерпретация данных тестирования должна ориентироваться на преобладание одних показателей над другими, и в меньшей степени - на абсолютные их величины.

Тенденция I - доминирование. Экспансия власти: чем ее больше, тем лучше, желание иметь вес, значение в глазах других, иметь успех, распоряжаться. Мотивация борьбы, агрессии, завоевания. Тщеславный тип лидера.

Тенденция II - уверенность в себе. Эгоцентризм, независимость, эгоистический рационализм (деловитость в отношении всего, что может принести благополучие лично ему, в отношении же другого - равнодушие). В отношениях с людьми - дипломатия, уступки, если это даст положительный результат. И сопротивление, если это угрожает личному покою и комфорту. Лидер эгоистичный, честолюбивый.

Тенденция III - консерватизм. Ригидность реакций, сила воли, настойчивость в достижении цели любыми средствами. Открыт. Прямолинеен. Раздражителен. Если встречает сопротивление, проявляет недружелюбие, агрессию, гнев. Не идет на уступки и компромиссы, упрям из принципа. Тип лидера - авторитарный. Отсутствие эмпатии, садистские тенденции.

Тенденция IV - скептицизм. Негативный, неудавшийся лидер. Всегда в оппозиции. Недоверчив. Спротивляется любому влиянию, постоянно отстаивает свою позицию, даже если на нее никто не посягает. Борьба, но не активная, а оборонительная. Тайное тщеславие, подозрительность, самодурство, мстительность. Тенденция V - уступчивость. Комплекс вины и неполноценности, социальная неприспособленность и ущербная самооценка. Самобичевание. Безынициативность. Робость.

Тенденция VI - зависимость. Незрелость. Инфантильность. Несамостоятельность. Поиск опеки сильных лиц, руководства, помощи. Ведомый. Антидоминантный.

Тенденция VII - конформизм. Ориентация на мнение окружающих, боязнь общественного мнения. Поиск социального одобрения. Внушаемость. В коллективе общителен, активно сотрудничает с лидером. Если сам оказывается лидером, то демократического типа.

Тенденция VIII - отзывчивость. Эмпатия, эмоциональная реактивность, чувствительность к поведению других. Умение сопереживать. Альтруизм. Служение идеалу или идолу, самоотдача. Бескорыстие. Материнский тип отношения с людьми. Опека над слабыми и беззащитными. Человек сочувливый, обязательный, исполнительный. Дорожит мнением окружающих. Дорожит мнением референтной группы, а не вообще, т.е. ориентация на социум по интровертированному типу. Это - существенное отличие от тенденции VII. Там - ориентация на социум по экстравертированному типу.

Ваш стиль общения

Нам редко удастся взглянуть на себя со стороны, а ведь у каждого существует излюбленная манера общения, то, что обычно называют стилем. Данный тест может помочь определить этот стиль. С его помощью Вы узнаете, достаточно ли Вы корректны в отношении с сотрудниками, членами семьи, друзьями и каково им общаться с Вами.

На каждые из 20 вопросов, помещенных ниже, даны три варианта ответов. Если ни один из вариантов Вам не подходит, переходите к следующему вопросу. После опросника помещен ключ для оценки результата тестирования. Не придавайте очень серьезного значения полученным данным, рассматривайте их скорее как информацию к размышлению.

1. Склонны ли Вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

- а) всегда б) иногда в) никогда

2. Как Вы ведете себя в критической ситуации? а) внутренне кипите б) сохраняете полное спокойствие в) теряете самообладание
3. Каким считают Вас коллеги?
 а) самоуверенным и завистливым
 б) дружелюбным в) спокойным и независимым
4. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?
 а) примете с некоторыми опасениями
 б) согласитесь без колебаний
 в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия
5. Как Вы ведете себя, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?
 а) выдадите ему «по первое число»
 б) заставите вернуть
 в) спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь
6. Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) ; работы позже обычного?
 а) «Что так тебя задержало?»
 б) «Где ты торчишь допоздна?»
 в) «Я уже начала(начал) волноваться»
7. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?
 а) стараетесь обогнать машину, которая «показала Вам хвост»
 б) Вам все равно, сколько автомобилей Вас обогнало
 в) помчитесь с такой скоростью, что никто не догонит Вас
8. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?
 а) сбалансированными
 б) легкомысленными
 в) крайне жесткими
9. Что Вы предпримете, если дело не удастся?
 а) попытаетесь свалить вину на другого
 б) смиритесь
 в) становитесь впредь осторожней
10. Как Вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?
 а) пора бы уже молодежи запретить такие развлечения
 б) надо создать им возможность организованно и культурно отдохнуть
 в) и чего мы с ней возмемся?
11. Что Вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?
 а) и зачем только я на это нервы тратил (тратила)?
 б) видно, этот человек начальнику приятнее
 в) может быть, мне это удастся в другой раз
12. Какие чувства Вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
 а) чувство страха
 б) скучаете
 в) получаете искреннее удовольствие
13. Как Вы будете себя вести, если Вы опоздали на важное совещание из-за дорожной пробки?

- а) будете нервничать во время заседания
 - б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров
 - в) огорчитесь
14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?
- а) обязательно стараетесь выиграть
 - б) цените удовольствие почувствовать себя молодым
 - в) очень сердитесь, если проигрываете
15. Как Вы поступаете, если Вас плохо обслужили в ресторане? а) стерпите, избегая скандала
- б) вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание
 - в) отправитесь с жалобой к директору ресторана
16. Как Вы поступите, если Вашего ребенка обидели в школе?
- а) поговорите с учителем
 - б) устроите скандал родителям обидчика
 - в) посоветуете ребенку дать сдачи
17. Какой Вы человек?
- а) обычный б) самоуверенный в) пробивной
18. Что Вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?
- а) простите, это моя вина
 - б) ничего, пустяки
 - в) а повнимательнее Вы не можете быть?
19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?
- а) когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?
 - б) надо бы ввести более суровые наказания!
 - в) нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!
20. Какое животное Вам более симпатично? а)
- б) домашняя кошка в) медведь

Ключ к тесту

(начисление очков за ответы испытуемого)

Интерпретация результатов тестирования

Подсчитайте общее количество набранных очков за тест.

Вы набрали от 35 до 44 очков. Вы умеренно агрессивны, Вам сопутствует успех в жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

Вы набрали 45 очков и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестоки к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успехов в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критику «снизу».

Вы набрали 34 очка и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы гнетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности Вам не помешает! К критике «снизу» относитесь терпимо, но побаиваетесь критики «сверху».

Ваша коммуникабельность

На каждый из 16 приведенных ниже вопросов выберите один из альтернативных ответов: «Да», «Иногда», «Нет».

1. Вам предстоит ordinaria деловая встреча. Выбивает ли Вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока не станет невозможно?
3. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город или село, где Вы никогда не были. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, когда незнакомый человек на улице обращается к Вам с просьбой показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-либо еще вопрос?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл отдать Вам 10 тысяч рублей, которые занял несколько месяцев тому назад?
9. В ресторане или столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была: в магазине, кассе кинотеатра и т.п. Предпочтете ли Вы от казаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. Есть ли у Вас сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений Вы не принимаете?

14. Услыхав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение) в письменном виде, чем в устной форме?

Ключ для подсчета баллов

За каждый ответ «Да» - 2 балла;

За каждый ответ «Иногда» - 1 балл;

За каждый ответ «Нет» - 0 баллов.

Интерпретация результатов тестирования

Если Вы набрали 30-32 балла. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как страдаете от этого больше всего Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Постарайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

Если Вы набрали 25-29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность Вашего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством. В Вашей власти переломить эти особенности Вашего характера. Разве не бывает, что при какой-нибудь сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

Если Вы набрали 19-24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми Вы сходите с оглядкой, в споры и дискуссии вступаете неохотно. В Ваших высказываниях порой много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

Если Вы набрали 14-18 баллов. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпимы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без непри

ятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

Если Вы набрали 9-13 баллов. Вы весьма общительны, порой даже сверх меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих, охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете заставить себя не отступать.

Если Вы набрали 4-8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести дело до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этим фактом.

Если Вы набрали 0-3 балла. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно Вы бываете причиной разных конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. И на работе, и дома людям повсюду трудно с Вами. Вам бы поработать над собой и своим характером. Прежде всего воспитайте в себе терпимость и сдержанность, уважительное отношение к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье - такой стиль.

Уровень вашей общительности

(тест В. Ф. Ряховского)

Предлагаем вам тест по определению общего уровня общительности при следующей оценке ответов: «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Затем подсчитывается общее количество баллов.

1. Вам предстоит ординарная и деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании и тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на такой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что

людям разных поколений трудно понять друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он, так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, и никаких чужих мнений на этот счет вы не примете.

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать или вступите в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Результаты: **30—32 очка**. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, но надолго вы водит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но неограничивайтесь только В вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-то полной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только **19-24 очка**. Вы в известной степени общительны и в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходы и многословие вызывают у вас раздражение.

9- 13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, сверх нормы). Любо

пытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает, так это усидчивости, терпения.

З очка. Вы должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать мигрень и хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами!

Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям на работе и дома, вообще повсюду - трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером. Воспитывайте в себе сдержанность, терпимость, уважительнее относитесь к людям, наконец, подумайте и о вашем *здоровье* — такой стиль жизни не проходит бесследно

Общительны ли вы?

На положительный ответ ставьте знак «+», на отрицательный «-» После того, как закончили отвечать на все вопросы, сверьте совпадение знаков ваших ответов с дешифратором. Число совпадений будет числителем формулы коэффициента общительности «К»:

$$K = C/n,$$

где C — число совпадений; n — 20 (число вопросов).

Вопросы:

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное кем-то из друзей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
4. Верно ли, что вам приятней проводить время за книгами или другими занятиями, чем с людьми?
5. Легко ли вам устанавливать контакты с людьми старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
7. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и пообщаться с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, стеснения, если

- приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
14. Любите ли вы участвовать в коллективных мероприятиях?
 15. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?
 16. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомой для вас обстановке?
 17. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим числом людей?
 18. Чувствуете ли вы себя непринужденно в незнакомом коллективе?
 19. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
 20. Верно ли, что у вас много друзей?
 21. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Дешифратор:

Вопросы № 1,3,5,7,9, 11, 13, 15, 17, 19 имеют знак плюс, остальные минус.

Ключ:

K = 0,1-0,45. У вас низкий уровень общения.

K = 0,46-0,55. Уровень общения ниже среднего.

K = 0,56-0,65. Средний уровень общения.

K = 0,66-0,75. Высокий уровень общения.

K = 0,76-1,00. Весьма высокий уровень общения.

Какой я в общении?

Отвечая на вопросы, ставьте в случае согласия знак «+», несогласия знак «-».

1. Мне кажется трудным искусство подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
- 4- Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я глубоко убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых внутренне не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Суммируйте баллы, пользуясь таблицей:

Ключ: **0-3 балла.** У вас низкий уровень общения. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменять его в зависимости от ситуации.

4-6 баллов. У вас средний уровень общения. Вы сдержанны, считаетесь с окружающими.

7- **10 баллов.** У вас высокий уровень общения. Вы легко входите в любую роль

и в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих. Жизнь не проходит бесследно.

Диагностика эмпатии

Цель. Овладение методом диагностики эмпатии с помощью модифицированного опросника А. Меграбяна и Н. Эпштейна.

Инструкция. Испытуемому выдают ответный лист, предлагают прочитать приведенные ниже утверждения и, ориентируясь на то, как он ведет себя в подобных ситуациях, выразить степень своего согласия или несогласия с каждым из утверждений, поставив в соответствующей графе ответного листа галочку.

Тестовый материал

1. Меня огорчает, когда я вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться, и открыто проявляют свои чувства.
3. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
4. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
5. Я принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
6. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
7. Я бы сильно волновался, если бы должен был сообщить человеку неприятное для него известие.
8. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.
9. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
10. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
11. Когда я вижу плачущего человека, то и сам расстраиваюсь.
12. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым.
13. Когда я читаю книги (роман, повесть и т. п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.

14. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.
15. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг волнуется.
16. Мне неприятно, когда люди на просмотре фильма вздыхают и плачут.
17. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
18. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
19. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
20. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
21. Глупо переживать по поводу того, что происходит в фильме или написано в книге.
22. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
23. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
24. Я могу остаться равнодушным к любому волнению вокруг.
25. Маленькие дети плачут без причины.

Ответный лист

Обработка и интерпретация результатов. Обработка проводится в соответствии с ключом. За каждый ответ присваивается 1,2,3 или 4 балла, затем путем суммирования подсчитывается общий балл по свойству эмпатии. Степень выраженности эмпатии определяется по таблице пересчета «сырых» баллов в стандартные оценки шкалы стенов. Стандартизация проводилась в группах студентов в возрасте от 16 до 25 лет.

Ключ к опроснику А. Меграбяна и Н. Эпштейна

Методика изучения потребности общения (ПО) и потребности достижения (ПД)

Цель. Изучение уровня сформированное™ потребности общения и потребности достижения.

Инструкция. В анкете содержатся 22 утверждения, которые позволят испытуемым уточнить свои мнения, интересы и оценку себя. Если испытуемый согласен с утверждением, он напишет «да» рядом с номером этого утверждения, если не согласен — «нет», никаких дополнительных записей ему делать не следует.

Заполняя анкету, испытуемый должен иметь в виду, что утверждения коротки и не содержат всех необходимых подробностей. Поэтому ему необходимо представлять себе типичные ситуации и не задумываться над деталями, не тратить время на обдумывание, отвечать быстро, давать первый ответ, который приходит в голову, отвечать по порядку и обязательно на каждый вопрос.

Возможно, некоторые утверждения испытуемому будет трудно отнести к себе, тем не менее, он должен постараться ответить «да» или «нет», не стремясь произвести своими ответами заведомо благоприятное впечатление и не боясь свободно выразить свое мнение.

Тестовый материал. Опросник ПД.

1. Я думаю, что успех в жизни скорее зависит от случая, чем от расчета.
2. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет всякий смысл.
3. Для меня в любом деле важнее процесс его выполнения, а не конечный результат.
4. Считаю, что люди больше страдают от неудач в работе, чем от плохих взаимоотношений с близкими.
5. По моему мнению, большинство людей живет далекими, а не близкими целями.
6. В жизни у меня было больше успехов, чем неудач.
7. Эмоциональные люди мне нравятся больше, чем деятельные.
8. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы.
9. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности
10. Мои родители считали меня ленивым ребенком.
11. Думаю, что в моих неудачах повинны скорее обстоятельства, чем я сам.
12. Мои родители слишком строго контролировали меня.
13. Терпения во мне больше, чем способностей.
14. Лени, а не сомнение в успехе вынуждает меня часто отказываться от своих намерений.
15. Думаю, что я уверенный в себе человек.
16. Ради успеха я могу рискнуть, даже если шансы не в мою пользу.
17. Я не усердный человек.
18. Когда все идет гладко, энергии у меня прибавляется.
19. Если бы я был журналистом, то об оригинальных изобретениях людей писал бы охотнее, чем о происшествиях.
20. Мои близкие обычно не поддерживают моих планов.
21. Уровень моих требований к жизни ниже, чем у моих товарищей.
22. Мне кажется, что настойчивости во мне больше, чем способностей.

Обработка результатов. Испытуемый выбирает один из предлагаемых ему на каждое утверждение ответов, за который ему присуждаются баллы. Они указаны после каждого ответа, в скобках. Итоговый показатель получают, суммируя баллы. Он может находиться в диапазоне от 7 (очень неблагоприятная оценка) до 25 баллов (очень высокая оценка).

Итоговые показатели анализируются в первую очередь для того, чтобы выделить учеников с крайними оценками. После этого подробно рассматривается распределение ответов по каждому вопросу с целью выделения наиболее серьезных проблем, подсчитываются индивидуальные и групповые показатели.

Затем подсчитывается количество баллов, полученных каждым отвечающим, по следующему «ключу»: один балл за каждый ответ «да» на утверждения 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22 и по одному баллу за ответ «нет» на утверждения 1, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Интерпретация результатов. Сумма баллов говорит об уровне потребности в достижениях.

Тестовый материал. Опросник ПО.

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится высказывать кому-либо свое расположение к нему.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе моего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собою, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Я забываю о личных проблемах, когда нахожусь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я выполняю важную работу, присутствие людей меня раздражает.
11. «Прижатый к стене», я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям.
12. В трудной ситуации я думаю не столько о себе, сколько о близком мне человеке.
13. Неприятности друзей вызывают у меня такое сострадание, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, даже если это трудно.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если считаю, что он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю большую тревогу и напряженность, чем среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко бездомных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь немногих, но близких друзей.
22. Я люблю бывать среди людей.
23. Я долго огорчаюсь после ссоры с близкими.

24. У меня гораздо больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственной интуиции, воображению, когда сужу о людях, чем мнениям о них со стороны.
27. Я придаю большее значение материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто бывают неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной любви и дружбе.
31. Ради друга я могу поступиться своими интересами.
32. В детстве я входил в компанию, члены которой всегда держались вместе.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов. По одному баллу ставится за каждый ответ «да» на утверждения 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28, 31, 32, 33 и за каждый ответ «нет» на утверждения 3,4,5, 6, 9,10,16,25,29. Результаты суммируются.

Интерпретация результатов. Чем больше суммарный показатель, тем выше уровень потребности в общении. Результат исследования уточняется при сравнении с оценочной шкалой (табл. п 4.1)

Таблица п 4.1

Шкала для оценки результатов самодиагностики

Таблица п 4.2

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «да» или «нет» начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

Интерпретация результатов

Ответы «да» по позициям 1,9, 17, 65 и ответы «нет» по позициям 25, 33, 41, 57, 73 свидетельствуют о склонности к вспыльчивости.

Ответы «да» по позициям 2,10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 и ответы «нет» по позициям 26, 34 свидетельствуют о склонности к наступательности, напористости.

Ответы «да» по позициям 3,11,19, 27,35, 59 и ответы «нет» по позициям 43, 51, 67, 75 свидетельствуют о склонности к обидчивости.

Ответы «да» по позициям 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 и ответы «нет» по позициям 44, 52, 68 свидетельствуют о склонности к неуступчивости.

Ответы «да» по позициям 5, 13,21, 29, 37, 45, 53 и ответы «нет» по позициям 61, 69, 77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы «да» по позициям 6, 22, 38, 62, 70 и ответы «нет» по позициям 14, 30, 46,

54, 78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы «да» по позициям 7, 23, 39, 55, 63 и ответы «нет» по позициям 15, 31, 47, 71, 79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

Ответы «да» по позициям 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 и ответы «нет» по позициям 16, 40, 80 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам «наступательность, напористость», «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта, сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

Оцените свою социально-коммуникативную компетентность (Е.И.Рогов)

Инструкция: На следующих страницах вы найдете ряд высказываний об особенностях поведения, привычках и взглядах.

Решите, пожалуйста, по каждому высказыванию, согласны вы с ним или нет. Если согласны, то поставьте в клетке регистрационного бланка под номером вопроса цифру «1», а если не согласны, то поставьте в клетке цифру «0». В самом опроснике никаких пометок не делайте. Отвечайте, пожалуйста, по порядку, не пропуская ни одного вопроса и не стараясь произвести «лучшее» впечатление. Здесь нет «правильных» и «неправильных» ответов. Вы облегчите себе работу, если будете давать первый ответ, который приходит вам в голову.

1. Если в разговоре неожиданно возникает большая пауза, мне часто ничего не приходит на ум, чтобы спасти ситуацию.
2. Мне досадно, что другие более удачливы, чем я.
3. Мне приятно, если я должен высказывать свое мнение по какому-то делу, не зная, что другие думают об этом.
4. Я быстро теряю самообладание, но также быстро опять беру себя в руки.
5. Человек с неясным или гнусавым произношением раздражает меня.
6. На вечеринке, в кругу малознакомых людей, я тоже могу внести вклад в то, чтобы вечер удался.
7. Я еще не достиг той должности, которую заслуживаю по результатам моей работы.
8. Я смущаюсь, когда меня представляют известному деятелю, потому что не знаю, что он обо мне подумает.
9. Я могу так рассвирепеть, что, например, бью посуду.
10. Я часто пасую перед трудностями прежде, чем возьмусь за дело.
11. В отпуске я редко знаколюсь с другими людьми.
12. Я не люблю быть в центре внимания.
13. Если я сам не могу принять решение по важному личному вопросу, то действую по совету пожилого уважаемого человека.
14. Если я прихожу в ярость, то разряжаюсь, выполняя такую физическую работу, как, например, рубка дров.
15. Я придаю большое значение тому, что другие обо мне думают.
16. Мне легче тогда, когда мне говорят, что нужно сделать, чем в том случае, когда я сам должен руководить.

17. Мне трудно подружиться с кем-нибудь.
18. В большинстве случаев я всегда вижу вначале хорошие стороны человека или дела.
19. Принимая решения, я спокойно взвешиваю все «за» и «против».
20. Время от времени я теряю терпение и свирепею.
21. Я с удовольствием берусь за такие задания, при которых другие люди находятся в моем подчинении.
22. Я легко отказываюсь от намерения, если другие об этом невысокого мнения.
23. В обществе я могу непринужденно беседовать с людьми, которых я никогда не видел.
24. У меня нет настоящих друзей.
25. Я часто вижу сначала плохие или слабые стороны человека или дела.
26. Мне было бы приятно, если бы другие восторгались мной.
27. У меня часто бывает плохое настроение.
28. Мне лучше, если я могу присоединиться к мнению других.
29. В целом я спокоен; меня нелегко вывести из себя.
30. У меня редко бывают гости.
31. Я чувствую себя ущемленным, когда других повышают в должности.
32. В решительных ситуациях зачастую внутреннее беспокойство заставляет меня принимать быстрое решение.
33. Я присоединяюсь к мнению моего трудового коллектива, как правило, лишь тогда, когда большинство его одобрит.
34. Меня редко приглашают в гости.
35. Как правило, я отношусь к людям скептически и недоверчиво.
36. Я с удовольствием хожу на карнавал или другие веселые празднества.
37. Чаще всего я уверенно гляжу в будущее.
38. На производственных совещаниях я охотнее присоединяюсь к мнению начальства.
39. В поездках я почти никогда не беседую с попутчиками.
40. Меня угнетает, если я должен откладывать принятые решения.
41. Я охотно даю указания.
42. Если в моем трудовом коллективе возникают разногласия, я держусь в стороне.
43. Если я здорово рассвирепею, то часто теряю самообладание.
44. Чаще всего я нахожу, что жизнь стоит того, чтобы жить.
45. Я охотно провожу свой досуг с друзьями или в группах по интересам.
46. Меня тревожит то обстоятельство, что я не знаю, что меня ждет в жизни.
47. Если я хорошо подумаю, то я скорее склонен что-то критиковать, чем признавать.
48. Мне нравится, когда другие делают то, что я от них требую.
49. Мне не нравится, когда в книгах или фильмах действие в конце остается незавершенным или кончается иначе, чем я ожидал.
50. Я - оптимист.
51. Часто у меня проскальзывают замечания, которые я лучше всего проглотил бы.
52. Мне трудно установить контакт с людьми, если они не знают друг друга.
53. Когда я в ярости, то говорю неслыханные вещи.
54. Я скучаю, когда другие веселятся.

55. Чаще всего я нахожу бессмысленным преследовать личные цели: все равно получается иначе.
56. Я избегаю общения с людьми, мнение о которых у меня не сложилось.
57. У меня нет никаких особенных интересов, так как мне ничто по-настоящему не доставляет удовольствия.
58. Часто я не могу совладать со своим раздражением и бешенством.
59. Я коммуникабельный и открытый человек.
60. Я стремлюсь превосходить других.
61. По отношению к другим я отзывчив и обязателен.
62. Я везде быстро завязываю знакомства.
63. Ежедневные трудности часто лишают меня покоя.
64. Прежде чем высказывать свое мнение, я сначала проверяю, что об этом думают другие.
65. Неожиданный гость часто бывает для меня некстати.
66. На должности, соответствующей моим претензиям, я мог бы по-настоящему развернуться.
67. Я считаю, что лучше никому не доверять.
68. Я могу хорошо настроиться на неожиданный визит.
69. К сожалению, я отношусь к тем, кто часто приходит в бешенство.
70. Я редко бываю в подавленном, плохом настроении.
71. Я легко теряю хладнокровие, когда на меня нападают.
72. Я думаю, что популярность меня бы не тяготила.
73. Я могу во всех сторонах жизни найти что-то хорошее.
74. Часто я сам отказываю себе в исполнении желаний, чтобы избежать разочарований.
75. Я лучше примирюсь с чем-то, чем дам дойти делу до спора.
76. Я редко нахожу нужные слова, когда мне кого-нибудь представляют.
77. Я не люблю еще раз обдумывать решения.
78. Я редко могу по-настоящему радоваться.
79. Мне нетрудно внести оживление в общество.
80. Если что-то мне не удается, я думаю: в следующий раз получится лучше.
81. Мне нравится, когда другие просят у меня совета.
82. Я буду лучше сам по себе, тогда мне не придется разочаровываться.
83. Я не люблю дела, решение которых предоставляют будущему и выжидают, как они будут развиваться.
84. При хороших известиях я всегда боюсь, что при ближайшем рассмотрении в деле окажется загвоздка.
85. К новым коллегам я чаще могу привыкнуть спустя лишь длительное время.
86. Часто я высказываю угрозы, к которым не отношусь всерьез.
87. Когда меня несправедливо критикуют, я скорее с этим соглашаюсь, чем защищаюсь.
88. Часто я, не подумав, говорю что-то, а потом раскаиваюсь.
89. Меня беспокоит, что я не знаю точно, что другие обо мне думают.
90. Когда на меня наваливаются события, на которые я не имею влияния, то я люблю сюрпризы.
91. Я чаще всего признаю правоту других, хотя и не разделяю их мнения.
92. Я радуюсь общению.
93. Для меня обременительно, если мой распорядок дня нарушают непредви-

денные события.

94. Я быстро капитулирую, если что-то не удастся.
95. Мои будни в целом интересны и занимательны.
96. Непредвиденные события чаще всего приводят меня в замешательство.
97. Когда мне кто-то что-то обещает, я опасаясь, что это не получится.
98. Мне не нравится, что я по статусу должен выполнять распоряжения людей, которые меньше меня понимают.
99. Неловкую ситуацию, в которую кто-нибудь попадает, я могу обыграть таким образом, что другим это не бросится в глаза.
100. Часто я нервничаю из-за кого-нибудь.
101. Я люблю знать заранее, кто будет на званом вечере, на который я приглашен, и как он будет проходить.
102. Я избегаю критиковать своего начальника, хотя иногда это необходимо.
103. Меня беспокоит, когда у друзей, к которым я приглашен, я встречаю знакомых людей.
104. Часто я слишком быстро сержусь на других.
105. Когда со мной заговаривает знакомый человек, я часто не знаю, что я должен сказать.
106. При неудачах я, как правило, боюсь за свой авторитет.
107. Я часто сомневаюсь в своих способностях.
108. Я охотно стал бы знаменитостью.
109. Я часто чувствую себя как пороховая бочка перед взрывом.
110. Мне неприятно, когда мой супруг а) приглашает гостей без моего ведома.
111. Когда я получаю новое задание, то часто думаю, что я его не осилю.
112. Я охотно беседую с другими людьми, когда предоставляется возможность.
113. Я не утаиваю своего мнения.
114. Я думаю, что другие относятся ко мне предвзято.
115. Я охотно пробую что-то, когда с самого начала неизвестно, какой будет исход.
116. Мне нравится, когда мне дают почувствовать, что без меня нельзя обойтись.
117. Я могу втянуть в разговор знакомых людей.
118. По сравнению с произведенной мной работой я должен заслуживать большего признания.
119. Мне трудно вести беседу с знакомым человеком.
120. Мои чувства легко оскорбить.
121. Чаще всего мне трудно сделать выбор из нескольких вещей или возможностей.
122. Со знакомыми, которых я долго не видел, я неохотно заговариваю первым.
123. Я склонен во время спора говорить громче, чем обычно.
124. Чаще всего я придерживаюсь пословицы: «Смелость города берет».
125. Я охотно вошел бы в круг людей, которые принимают важные решения.
126. Я склонен к тому, чтобы или быстро осуждать, или защищать людей.
127. Если бы я мог повторить свое становление, то я бы быстрее достиг того положения, которое сегодня мне еще не дано.
128. Я могу припомнить, что как-то раз был так взбешен, что взял первую попавшуюся мне вещь и разгрыз или разбил ее.

129. Я, как правило, придерживаюсь принципа: сначала подумай, потом сделай.
130. Я должен бы больше делать для того, чтобы найти то признание, которого я заслуживаю.

Ключи к тесту

1. Социально-коммуникативная неуклюжесть:

1+, 6-, 11+, 17+, 23-, 24+, 30+, 34+, 36-, 39+, 45-, 52+, 59-, 61-, 62-, 65+,
68-, 76+, 79-, 85+, 92-, 99-, 103+, 105+, 110+, 112-, 117-, 119+, 122+
(29 вопросов)

2. Нетерпимость к неопределенности:

5+, 8+, 13+, 19-, 32+, 40+, 46+, 49+, 56+, 77+, 83+, 89+, 90-, 93+, 96+,
101+, 115-, 121+, 126+, 129-(20 вопросов)

3. Чрезмерное стремление к конформности:

3-, 15+, 16+, 22+, 28+, 33+, 38+, 42+, 64+, 75+, 87+, 91+, 102+, 113-(14 вопросов)

4. Повышенное стремление к статусному росту:

2+, 7+, 12-, 21+, 26+, 31+, 41+, 48+, 60+, 66+, *72+, 81+, 98+, 106+, 108+,
116+, 118+, 125+, 127+, 13 0+(20 вопросов)

5. Ориентация на избегание неудач:

10+, 18-, 25+, 27+, 35+, 37-, 44- 47+, 50-, 54+, 55+, 57+, 67+, 70-, 73- 74+, 78+,
80-, 82+, 84+, 94+, 95-, 97+, 107+, 111+, 114+, 124-(27 вопросов)

6. Фрустрационная нетолерантность:

4+, 9+, 14+, 20+, 29-, 43+, 51+, 53+, 58+, 63+, 69+, 71+, 86+, 8+, 100+,
104+, 109+, 120+, 123+, 128+ (20 вопросов)

Нормативы

Тест коммуникативной толерантности Б.Б. Бойко

Инструкция. Проверьте себя, насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся вам людей. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны нижеприведенные суждения по отношению к вам. Будьте предельно искренни.

0 баллов - неверно;

1 балл - верно в некоторой степени;

2 балла - верно в значительной степени;

3 балла - верно в высшей степени.

Закончив оценку суждений, подсчитайте сумму баллов.

Стимульный материал

1. Вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальность других людей:

1. Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.
2. Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.
3. Шумные детские игры переношу с трудом.
4. Оригинальные, нестандартные личности чаще всего действуют на меня отрицательно.
5. Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

II. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя:

1. Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.
2. Меня раздражают любители поговорить.
3. Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.
4. Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.
5. Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня.

III. Вы категоричны или консервативны в оценках людей:

1. Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, одежда).
2. Некоторые люди производят неприятное впечатление своим бескультурьем.
3. Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.
4. Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.
5. Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

IV. Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров:

1. Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.
2. Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен.
3. Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.
4. Мне неприятны самоуверенные люди.
5. Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

V. Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера:

1. Я имею привычку поучать окружающих.
2. Невоспитанные люди возмущают меня.
3. Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.
4. Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.
5. Я люблю командовать близкими.

VI. Вам хочется подогнать партнера под себя:

1. Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах.
2. Жить в номере гостиницы с посторонним человеком - для меня просто пытка.
3. Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.
4. Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.
5. Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется.

VII. Вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности:

1. Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.
2. Меня часто упрекают в ворчливости.
3. Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.
4. Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.
5. Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь.

VIII. Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер:

1. Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.
2. Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.
3. Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.
4. Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).
5. Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей.

IX. Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам или притязаниям других:

1. Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.
2. Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.
3. Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.
4. Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколько странными людьми.
5. Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем девяти признакам, и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов -135, что свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим.

Обратите внимание на то, по каким поведенческим признакам у вас высокие суммарные оценки, здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем меньше вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений. Разумеется, полученные результаты позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные вашим взаимоотношениям с партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее.

Степень выраженности эмпатических способностей В.В. Бойко

Инструкция: Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить «да» или «нет».

Стимульный материал

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю родственную душу в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуется.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его.
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистическая.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я раскаиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка данных

Подсчитайте число ваших ответов, совпадающих с ключом, а затем определите суммарную оценку:

1+ 10-19+ 28-
2- 11 -20+29-
3- 12+21+30+
4+ 13 - 22 - 31 —
5+ 14 - 23+ 32+
6+ 15+ 24-33 - 7+
16-25+ 34- 8+ 17-
26-35 - 9+ 18+
27+ 36-

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

Уровень выраженности эмпатии:

30 баллов и выше - очень высокий уровень;

29-22 баллов - средний уровень;

21- 15 баллов - заниженный уровень;

менее 14 баллов - очень низкий уровень.

«Шкала эмоционального отклика» А. Меграбиана и Н. Эшштейна

Диагностика эмоциональных компонентов эмпатии

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения предлагаемого 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 следующую шкалу:

- 3 - полностью согласен;
- 2 - согласен;
- 1 - скорее согласен, чем не согласен;
- 0 - трудно сказать;
- 1 - скорее не согласен, чем согласен;
- 2 - не согласен;
- 3 - полностью не согласен.

1. Меня огорчает, когда я вижу, что кто-то чувствует себя одиноко в чужой компании.
2. Люди преувеличивают восприимчивость животных и их способность чувствовать.
3. Мне неприятно, когда люди открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они всегда себя жалеют.
5. Я обязательно начинаю нервничать, когда кто-то рядом со мной нервничает.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо. :
7. Я принимаю близко к сердцу проблемы своих знакомых.
8. Иногда песни о любви очень трогают меня.
9. Я очень волнуюсь, если должен сообщить людям неприятные для них новости.

10. Мое настроение сильно зависит от настроения окружающих меня людей.
11. Большинство иностранцев, которых я встречал, казались мне холодными и неэмоциональными.
12. Я предпочитаю работу, связанную с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, если мой друг действует необдуманно.
14. Я люблю наблюдать, как люди принимают подарки.
15. Одинокие люди часто недоброжелательны.
16. Я очень сильно расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
17. Слушая некоторые песни, я чувствую себя счастливо.
18. Когда я читаю хороший роман или смотрю фильм, я так переживаю, как будто это происходит на самом деле.
19. Я всегда сержусь и выхожу из себя, когда вижу, что с кем-то плохо, несправедливо обращаются.
20. Я могу сохранять спокойствие, даже если все вокруг меня волнуется.
21. Если мои знакомые начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.
22. Когда я бываю в кино, меня удивляет, как много людей вокруг меня вздыхают и плачут.
23. Чужой смех не заражает меня.
24. Когда я принимаю решение, чувства других людей на него, как правило, не влияют.
25. Я теряю душевное равновесие и не могу сосредоточиться на работе, если окружающие чем-то угнетены.
26. Мне кажется, что большинство людей переживают и расстраиваются из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. На мой взгляд, довольно глупо переживать то, что происходит в книге или кино.
29. Мне всегда тяжело видеть больных, беспомощных людей.
30. Чужие слезы, громкий плач вызывают у меня скорее раздражение, чем сочувствие.
31. Когда я смотрю фильм, я переживаю так, как будто это происходит со мной.
32. Я замечаю, что могу оставаться равнодушным к любому волнению, оживлению вокруг.
33. Мне кажется, маленькие дети часто плачут без всяких причин.

Методика изучения коммуникативных способностей

Цели Оценка коммуникативной компетентности специалиста.

Инструкция. Испытуемым сообщают, что в предлагаемой таблице приведены различные коммуникативные навыки и умения человека вести диалог или переговоры, и предлагают оценить, насколько они справедливы для коллег из их организации. Если, по мнению участника опроса, большинство коллег владеют данным навыком или умением, испытуемому следует обвести кружком цифру 7, если это не совсем так - 6. И так до цифры 1, которая означает, что данный аспект в общении коллег отсутствует.

Тестовый материал

Таблица n 4.3

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин и П. А. Ковалев)

Цель. Методика предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности.

Инструкция. Испытуемому предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением он должен в карте опроса в соответствующем квадрате поставить знак «плюс» («да»), при несогласии - знак «минус» («нет»).

Тестовый материал

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь перехватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что «нападение - лучшая защита», правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему свою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то изображает из себя важную персону, я всегда по ступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что утверждение (из мультфильма) «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедливо.
23. Если я все обдумал, то не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог бы ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, то я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре, даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение «Ум — хорошо, а два - лучше» справедливо.

32. Утверждение «Не обманешь - не проживешь» справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, меня нет.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если эти шутки злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себе ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что на зло можно ответить добром, и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Бели меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им «рта не даю открыть».
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Веди переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю «золотую середину».
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, потому что отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают знакомство со мной из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня несправедливо упрекают.
66. При игре в шахматы или в настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной - моя или чужая.

69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я продавцом на базаре, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс - значит показать свою слабость.
78. Мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить другую, справедливо.
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Тест «Умение слушать»

На вопросы теста следует дать ответы, которые оцениваются следующим образом: «всегда» - 2 балла; «в большинстве случаев» - 4 балла; «иногда» - 6 баллов; «редко» - 8 баллов; «почти никогда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник затронул неприятную для вас тему?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Если в итоге вы набрали сумму более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать.

Критерии оценки устного выступления

Методика изучения коммуникативных способностей

Теоретическое обоснование. В процессе трудовой деятельности люди вступают во взаимодействие, результат которого проявляется в их взаимоотношениях друг с другом, в социально-психологическом климате, в удовлетворенности потребностей в общении, в эффективности их деятельности. Именно коммуникативное взаимодействие формирует целостность организации.

Коммуникация людей представляет собой преимущественно их взаимодействие друг с другом с определенными целями:

- получение или сообщение сведений, необходимых для качественного выпол-

нения функциональных и должностных обязанностей;

- собственно воздействие, т. е. управление поведением людей, их состоянием и отношением к целям, задачам и прочим особенностям жизнедеятельности организации;
- удовлетворение собственной потребности человека в общении.

В целом коммуникация включает в себя два взаимосвязанных аспекта: коммуникация как структура и коммуникация как процесс, т. е. как сложившиеся традиции, нормы и стереотипы коммуникативного взаимодействия и как элемент культуры организации.

Коммуникация как структура в значительной степени опосредуется технологией производства, материально-техническими, сбытовыми, финансовыми и прочими особенностями организации. Коммуникация как динамический процесс, как элемент профессиональной деятельности людей — это технология непрерывного взаимодействия человека с окружающим миром, представляющая собой некоторую последовательность и особенности поведения человека: его жестикюляции, действий и состояний при передаче, поиске, получении и сохранении информации.

Изучение коммуникативных особенностей показало, что среди всего многообразия средств общения существует некоторый коммуникативный минимум, овладение которым крайне желательно для всех социальных работников, так как от этого зависит эффективность их деятельности. Базовый коммуникативный минимум представляет собой перечень требований к теоретическим знаниям, навыкам и умениям специалиста.

Предлагаемый ниже коммуникативный минимум может быть определен как стандарт и является основой для оценки коммуникативной компетентности.

- А. Теоретические знания* (проверяются на экзамене).
 1. Физиологические основы и этапы передачи коммуникативного сообщения.
 2. Психофизиологические и психологические особенности восприятия людьми друг друга.
 3. Особенности вербального и невербального поведения людей в процессе коммуникации.
 4. Типы взаимодействия людей в процессе коммуникации.
 5. Правила комплиментарное™ поведения коммуникатора (того, кто передает информацию) и реципиента (того, кто воспринимает информацию).
 6. Особенности влияния субъективных интересов, психологических особенностей человека, его опыта, ожиданий, связанных с процессом коммуникации.
 7. Роль и значение эмоций в коммуникации.
 8. Структура и функции коммуникативного акта.
 9. Структура, фазы и задачи ведения диалога.
 10. Структура межличностной коммуникации в организации.
- Б. Теоретические знания основных техник коммуникации* (проверяются по письменной контрольной работе).
 1. Активное и пассивное слушание.
 2. Техника синхронизации, т. е. учета состояния и поведения собеседника.
 3. Различные стратегии ведения диалога.
 4. Техника снятия разногласий собеседников: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
 5. Техника снятия эмоционального напряжения: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
 6. Техника утверждения: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

7. Техника вербализации: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

8. Техника вопроса: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

9. Техника интерпретации: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

10. Техника паузы: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

11. Техника вязки: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

12. Техника поэтапного согласия.

В. *Практические умения* (проверяются экспертами на основе оценки реального общения либо на основе анкетирования).

1. Умение взять на себя инициативу начала диалога и его ведения.

2. При установлении контакта с человеком — умение понять, как надо вести себя, что и как говорить данному человеку, уметь раскрепостить его, создать у него положительный, конструктивный настрой на предстоящий разговор.

3. При разговоре с человеком — умение, внимательно слушая его сообщение, одновременно наблюдать и учитывать особенности его вербального и невербального поведения.

4. Умение понять психологические особенности собеседника, определить конгруэнтность его поведения, его желание или нежелание продолжать разговор, его способность (готовность) изменить свою позицию.

5. В процессе разговора — умение выделить наиболее существенное из всего сказанного собеседником, умение понять его иногда скрытые намерения и цели.

6. При общении с человеком, находящимся в состоянии излишнего, мешающего эмоционального возбуждения, — умение скорректировать это состояние до работоспособного уровня, не вызывая у собеседника агрессии.

7. При наличии или возникновении собственного эмоционального напряжения, мешающего диалогу, — умение выровнять его без снижения темпа и эффективности ведения разговора.

8. При убеждении собеседника—умение выяснить его позицию и отношение к теме, цели, обстоятельствам и прочим аспектам разговора; умение найти те аргументы и доводы, которые убедительны именно для данного конкретного человека; умение получить его принципиальное согласие, умение убедительно отказать.

9. Умение дать собеседнику обратную связь по всем аспектам разговора; умение скорректировать поведение собеседника; умение сказать ему комплимент.

Самооценка компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта

Приступая к работе с тестом, вы должны мысленно представить во всех подробностях и деталях один - два самых последних конфликта, которые у вас возникали. Далее от вас требуется дать самооценку уровня:

а) знаний, б) умений, в) способностей, которые вы смогли проявить, реализовать в споре, конфликте, переговорах.

Итак, от вас требуется по 9-балльной шкале дать самооценку того, насколько вы знаете и умеете:

Знаете

1. Историю зарождения и развития конфликт I 23456789
2. Психологические и другие особенности участников конфликта и лиц, посвященных в этот конфликт I 23456789
3. Особенности типов и видов конфликтов I 23456789
4. Основные приемы и правила ведения спора 123456789
5. Основные приемы и правила ведения переговоров 1 23456789
6. Основные приемы и правила разрешения конфликта I 23456789
7. Сильные и слабые стороны, качества, которые у вас проявляются в конфликтной ситуации и при ведении переговоров 1 23456789

Умеете

1. Определить и диагностировать тип и вид конкретно взятого конфликта 1 2 3456789
2. Пойти на разумные компромисс 1 23456789
3. Устанавливать контакты даже с враждебно настроенными к вам лицами I23456789
4. Применять контрприемы против «грязных» приемов, методов 123456789
5. Нейтрализовать действия лиц, которые разжигают конфликт 123456789
6. Вести переговоры по разрешению конфликта, даже если противоположная сторона уходит от переговоров 1 2 3 456789
7. Предвидеть и прогнозировать ход развития событий, связанных с конфликтом 12 3 456789

Способны

1. Проявить принципиальность и гибкость в разрешении конфликта 1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Установить диалог и корректно вести споры, переговоры 1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Самокритично оценить ситуацию и прогнозировать развитие событий 1 23456789
4. Проявить выдержку и высоконравственные качества даже в ситуации обострения конфликта 1 2 3 456789
5. Заинтересовать противоположную сторону в положительном исходе событий по разрешению конфликта I 23456789
6. Видеть возможные тенденции развития конфликта 1 23456789
7. Учитывать и не допускать своих прежних промахов и ошибок 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Итак, вы можете подсчитать, каков уровень вашей компетентности и готовности к разрешению конфликта. Советуем вам отдельно подсчитать по блокам уровень:

- а) знаний, б) умений, в) способностей.

Подсчитав отдельно уровень ваших знаний, умений, способностей, чтобы успешно вести споры, переговоры и разрешать конфликты, вы должны на основе сравнительного анализа сделать для себя вывод, чего вам в большей степени не хватает: знаний, умений или способностей? Исходя из этого, вы должны наметить программу дальнейшего самообразования и саморазвития.

Умеете ли вы слушать?

При ответе на вопросы этого теста используется девятибалльная шкала самооценки: 9 баллов — это качество, присущее вам в наивысшей степени, 1 балл — качество, присущее вам в наименьшей степени, 5 баллов — средний уровень проявления соответствующего качества.

При ответе на вопросы теста будьте предельно искренни, если вас интересует истинное положение вещей.

Вопросы теста

1. Как часто вы делаете вид, что слушаете, а сами думаете о другом? 123456789
2. Как часто вам приходится «закруглять» тему беседы, разговора, если собеседник вам неинтересен? 123456789
3. Как часто манера речи и поведение вашего собеседника вас раздражают?
123456789
4. Как часто в процессе общения у вас возникают конфликтные ситуации?
123456789
5. Как часто вы прерываете своего собеседника, чтобы вставить свою реплику, акцентировать внимание на существе обсуждаемого вопроса? 1 23456789
6. Как часто вам приходится поправлять собеседника, если он использует неправильные термины, ударения? 1 23456789
7. Как часто в процессе беседы, общения вас провоцируют на то, чтобы вы повысили голос или грубостью ответили на грубость? 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. Как часто вы перебиваете собеседника в разговоре, и не превратилась ли эта особенность у вас в привычку? 1 23456789
9. Как часто вам приходится говорить с собеседником в назидательном тоне?
123456789
10. Как часто вам приходится уходить от разговора, если ваш собеседник касается тем, проблем, которые вам неприятны? 1 23456789

Подсчитайте сумму баллов, которую вы набрали, и определите степень вашего умения выслушать собеседника.

После того как определите свое умение слушать собеседника, проанализируйте, каковы ваши типичные недостатки, и постарайтесь их исправить.

Тест «Умеете ли вы правильно слушать»

Слушание - процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства руководителей не очень высока - около 25%.

Умение слушать определяет характер человеческих взаимоотношений. Чтобы определить, умеете ли вы слушать, вам предлагается тест, на вопросы которого следует отвечать одним из следующих слов: всегда, почти всегда, редко, никогда.

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?
2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?
3. Пытаюсь ли активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?
4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?
5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?
6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?
7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы остановить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?
8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных.

9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время лекции слушателя?
10. Выражаю ли я подлинный искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

Поставьте, пожалуйста, за ответ «всегда» - 4 балла, за ответ «почти всегда» - 3 балла, «редко» - 2 балла, «никогда» - 1 балл

Итоги:

32 и более баллов. Вы идеальный слушатель.

27-31 балл. Вы слушатель выше среднего уровня.

22- 26 баллов. Вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать.

21 и менее баллов. Многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно и не адекватно. Нужна серьезная работа над собой.

Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы можете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с друзьями, подчиненными, коллегами, деловыми партнерами.

Тест «Культура телефонного разговора»

В этом тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе два балла (2), иногда - один балл (1), никогда - ноль баллов (0), а затем подсчитайте количество баллов.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить. **Ключ**

к тесту:

25 и более баллов: вы вполне владеете культурой телефонной беседы, **от 20 до 24 баллов:** в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования.

менее 20 баллов: целесообразно еще раз изучить правила.

Определение свойства темперамента по речевому поведению (Е.И.Рогов)

Цели: исследование особенностей невербального общения; развитие навыка выделения особенностей темперамента, наиболее резко выступающих в речевом поведении собеседника. Ход занятия. Участникам предлагается попробовать определить свойства темперамента у кого-нибудь из своих знакомых. Обобщение должно проходить в виде беседы на нейтральную тему. Вы должны сосредоточить ваше внимание только на формальных аспектах его речевого поведения: перепады интонации; длительность высказываний; частота обращения к партнеру; легкость включения в разговор; переадресация; громкость голоса; плавность и легкость речи; быстрота реакции (ответов); паузы - остановки; эмоциональные характеристики; междометия;

явные грамматические нарушения и новообразования.

Обращайте также внимание на использование невербальных средств в процессе общения: жесты, мимика лица, положение головы, поза.

Речевое поведение - это важная информация о коммуникативной стороне темперамента. Можно выделить следующие компоненты, его составляющие. Именно их степень выраженности и будут оценивать участники упражнения:

1. Социальная эргичность

- а) социальная пластичность;
- б) социальная активность (САК);
- в) социальный темп.

2. Социальная эмоциональность.

Социальная активность (САК) включает в себя следующие составляющие, которые можно оценить по степени выраженности: социальная эргичность, социальный темп, социальная пластичность.

Каждому участнику для облегчения задачи можно раздать карточки с написан

ными паттернами поведения, на которые нужно обратить внимание при общении. Необходимо отметить, каких проявлений больше наблюдается в речевом поведении собеседника.

Таблица п 4.4

Социальная эргичность

Социальный темп

Социальная пластичность

Социальная эмоциональность (нейротизм) СЭМ

Учет темперамента оппонента при планировании общения, во многом повысит его эффективность. Наиболее совместимыми на психофизиологическом уровне являются люди, у которых показатели темперамента имеют противоположные значения (например, холерик-флегматик, сангвиник-меланхолик). Зная свой темперамент и учитывая темперамент оппонента, можно более или менее точно прогнозировать его реакции на те или иные моменты общения.

Приложение 5 Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу

НАЧАЛО БЕСЕДЫ Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...

Сегодня я предлагаю обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...

Я полагаю, что нам, прежде всего, следует обсудить...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договорённостью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

ВЫРАЖЕНИЕ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСИЯ Ваши условия

нас вполне устраивают.

Этот пункт наших возражений не вызывает.

Думаю, что мы можем договориться и о...

Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

Мы ничего не имеем против...

Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.

Я полностью согласен с вашим мнением о...

Мое представление... полностью совпадает с вашим.

Ваши условия в целом для меня приемлемы.

Можно считать, что в основном мы договорились.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ ОТСТАИВАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.

Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу. Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора, поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить... Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.

Хотелось бы, что бы вы уточнили вопрос о...

Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.

Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...

Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

ВЫРАЖЕНИЕ ПРОСЬБЫ "

Вы нас очень обяжете, если согласитесь...

Не могли бы вы...

Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...

Если вас не слишком обременит (затруднит)...

Я буду очень признателен (благодарен), если...

Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...

Я хотел бы просить вас о...

С вашей стороны будет очень любезно, если...

ВЫРАЖЕНИЕ ИЗВИНЕНИЯ Приносим наши извинения за...
Еще раз прошу извинить меня за...
Примите наши извинения за...
Мы искренне сожалеем, что...
Я должен извиниться перед вами за...
ВЫРАЖЕНИЕ СОМНЕНИЯ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
Меня несколько смущает наличие...
Я бы очень просил вас уточнить...поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.
Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
У меня большое сомнение в необходимости...
Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
Я бы предпочел другое решение этой задачи.
ВЫРАЖЕНИЕ НЕОДОБРЕНИЯ, НЕСОГЛАСИЯ И ОТКАЗА В целом ваше предложение приемлемо, но...
Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
Здесь мы исходим из несколько иного понимания...
Мы придерживаемся иной точки зрения.
В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд предложений и замечаний.
Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.
Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.
Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу. К сожалению, принять ваши условия мы не можем.
Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.
ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ УЙТИ ОТ ОТВЕТА
На наш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
На это можно ответить только в самом общем виде.
Я вижу это только в самых общих чертах.
Мне трудно судить об этом.
Я затрудняюсь дать вам точный ответ.
К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.
ФРАЗЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
Давайте подведем итоги наших договоренностей.
В заключение беседы я хотел бы...
Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.
Я считаю, что проблему... можно считать решенной.
Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

Приложение 6

Интерпретация жестыкуляции в деловом разговоре (по А.П.Панфиловой)

Жесты уверенности:

- кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются;
- кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят;
- во время передачи информации локти не прижаты к туловищу;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи;
- одна рука обхватывает другую в области ладони.

Жесты неуверенности, раздражения:

- прижатые вплотную к бокам локти;
- ёрзание в кресле (обычно при стрессовой ситуации);
- одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой руки, браслет часов, манжету - скрытая нервозность;
- человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины) - попытка скрыть внутреннее напряжение;
- во время разговора в позе стоя и с опущенными руками;
- потирание уха - нетерпение, желание перебить, нервозность;

Жесты, выражающие агрессивность:

- тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях;
- сжатый кулак, в том числе кулак за спиной или в кармане;
- «указующий перст», направленный на партнера;
- поза на стуле «верхом»;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин — амбициозность, у женщин - агрессивность;
- руки упираются в поясницу, ноги широко расставлены — демонстрация агрессии, в том числе сексуальной. Жесты несогласия:
- боковой взгляд - жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия);
- прикосновение к носу или легкое потирание его - чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов;
- ноги у сидящего направлены к выходу - желание уйти, дополнительно такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

Жесты разочарования:

- почесывание в затылке;
 - ослабление воротничка («воротничокмешает»);
 - удары ногой (по полу, воздуху и т. п.).
- Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации:
- рука у щеки (по аналогии - скульптура Родена «Мыслитель»);
- один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент);
- почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);
- почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);
- манипуляции с очками (партнер протирает стекла очков или, сняв, подносит дужкой ко рту, создавая паузу для обдумывания услышанного);

рука поглаживает шею - недовольство, отрицание, гнев.

Жесты, выявляющие самооценку:

- грудь вперед - при высокой оценке самого себя;
- опущенные плечи - при невысокой самооценке;

отвод руки за спину, охватывание одной рукой запястья другой - при неуверенности в себе или в правильности своего поведения.

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации:

- партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь - нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ;
 - человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. - ощущает неполный контакт;
 - манера держать руки - замкнутый человек обычно убирает руки в карманы, за спину, скрещивает их на груди; прямой, открытый человек постоянно держит руки, ладони рук в поле зрения партнера по общению;
 - лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак («телефонная поза»)
- внутренний монолог, скука;
- указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот подозрительность, скрытность, недоверие;
 - скрещенные на груди руки со сжатыми кулаками - враждебное отношение, возможность психической атаки;
 - скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) - негативно-подавленное отношение к ситуации;
 - скрещенные ноги и руки у сидящего человека - нежелание вступать в контакт, демонстративность;
 - нога, закинута на подлокотник кресла - явное пренебрежение к окружающим;
 - ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) - властность, психологическое давление на партнера;
 - жест «закладывание рук на голову» или «закладывание рук за спину с захватом запястья» - уверенность в себе и превосходство над другими, доминирование.

Приложение 7

Коммуникативно-речевые игры и упражнения

Следует помнить о том, что все игры имеют свои правила, соблюдение которых обязательно для всех. Эти правила перед игрой обязательно напоминаются или оговариваются, чтобы участники игрового тренинга лучше могли уяснить не только порядок или время и последовательность действий, но и их моральный смысл, так как в игре нередко возникают достаточно сложные ситуации, требующие от детей нравственно верных решений и действий.

При выборе игры необходимо учитывать:

цели и задачи игры должны соответствовать учебным целям и задачам; наличие соответствующего помещения или территории (игры могут проводиться в аудитории, в специальной комнате, на воздухе);

наличие соответствующего инвентаря. Для многих игр нужен инвентарь: мячи, скакалки, флажки и т.п. Он должен быть подготовлен заранее и в достаточном количестве;

знание участниками правил игры. Объяснение должно быть кратким и понятным, оно может сопровождаться показом отдельных элементов или всего игрового действия;

во время проведения игр следует внимательно наблюдать за членами группы (за их поведением, действиями, эмоциональным состоянием, степенью активности, межличностными отношениями и т.д.);

после проведения игры обязательно проводится рефлексия; при этом ведущему необходимо только управлять и организовывать процесс обсуждения, а комментировать произошедшее допустимо лишь после завершения высказываний студентов (в качестве своей точки зрения, объективно проанализировав ситуацию).

Раздел 1. Коммуникативные цели игр: сплочение группы, формирование профессиональной ориентации, повышение интереса к знаниям в области социальной работы, умение работать в команде, общаться и быть коммуникативным лидером.

Конверт открытий

Студенты сидят в кругу. У ведущего игры в руках красочно оформленный конверт, в котором заранее подготовлены вопросы на разные темы или на какую-то одну тему. Каждый по очереди вытягивает один вопрос и, прежде чем ответить на него, называет себя. Если в группе все знакомы, то после выполнения этого задания, следует уточнить: «Узнали ли что-то новое об одногруппниках?». Вопросы могут быть такими: «Твой любимый праздник?», «Почему?», «Твоя любимая игра ...», «Твой самый радостный день...», «Твой самый грустный день...», «Твой любимый цвет...» и т.д. Вопросы формулируются в зависимости от информации, которую вы хотите получить.

Можно вопросы самим не готовить, а предоставить это студентам. Предложить написать на бумажке вопрос, ответ на который они хотели бы получить. Затем эти вопросы перемешиваются и помещаются в тот же конверт. Вся остальная процедура остается прежней.

Профессиональное будущее

Опишите ваше профессиональное будущее. Определитесь с местом, не ставя себе никаких ограничений. Где вы? За трибуной, за столом и т.п. ? Кто рядом: коллеги, дети, пожилые люди и т.п.? Что под рукой - компьютер, чашка чая, документы и т.п.? Помните при этом, что мозгу необходим четкий, ясный сигнал, чтобы заработал механизм автоматической настройки вашего организма на достижение цели.

Кодировка

Ведущий предлагает группе ответить на вопрос: «Если бы вы были предметом, то каким?». Каждый участник группы записывает на листе бумаги этот предмет и его качества, которые должны отражать собственное «Я», при этом не указывает своего имени. После выполнения задания карточки с ответами отдаются ведущему, который зачитывает их группе. Все участники группы описывают характер человека, закодировавшего себя таким образом. Можно просто поделиться впечатлениями, участники по желанию зачитывают свои описания.

Представление

Сидящие по кругу называют цифры от одного до пяти. Каждый пятый вместо того, чтобы сказать «пять» - называет свое имя и встает (он больше не участвует в игре). И так далее, пока каждый не представится.

Снежный ком

Самая распространенная методика знакомства. Каждый член группы по часовой стрелке называет свое имя, при этом каждый следующий должен повторить имя того (тех), кто представлялся перед ним, а только затем назвать свое. Получается, что имена накладываются как снежный ком. Методика имеет несколько вариаций: можно называть не только имя, но и качество характера, которое начинается на ту же букву, что и имя (например, Антонина - альтруистка, Константин - красивый, Николай - надежный и т.д.).

Можно называть имя и свой любимый фрукт или овощ (Екатерина- яблоко, Иван - ананас и т.п.).

Паспорт знакомства

Студентам раздается лист, на котором написано задание.

Образец задания:

Найдите (запишите на листе их имена) как можно больше тех, у кого такие же, как у Вас:

1. Месяц рождения _____

2. Цвет глаз

3. Место рождения

4. Размер обуви

5. Любимое блюдо

6. Любимое художественное произведение

7. Хобби, увлечение

8. Качество, которое больше всего цените в людях

Студенты самостоятельно должны найти всех схожих с ними, по каким-либо параметрам людей (они могут ходить, спрашивать с места, ждать, когда к ним подойдут, - задача куратора только наблюдать). На это задание дается от 5 до 20 минут в зависимости от количества студентов в группе. После этого проводится рефлексия. Примерные вопросы: «У кого больше всего сходств по какому-либо пункту?», «У кого нет совпадений по какому-либо пункту?», «Есть ли схожие по всем пунктам студенты?», «Что было сложно при выполнении задания?» и т.д.

Рассказы в тройках

Студенты разбиваются по тройкам и в течение 2 минут рассказывают друг другу о себе все, что успеют. Затем тройки меняются, и повторяется та же деятельность. После этого группа садится в круг и обсуждает наиболее запомнившиеся факты и истории из жизни студентов группы, с которыми успел познакомиться. При этом обязательно сначала назвать имя и фамилию человека, о котором будет идти речь.

Кто я? (П.Б.Дерманова, Е.В. Сидоренко)

Все участники группы пишут на листах бумаги имя и фамилию лица, хорошо известного всей группе, но таким образом, чтобы соседи не видели. Это может быть имя писателя, политического деятеля, актера, ученого или даже кого-то из присутствующих. Потом ведущий предлагает каждому прикрепить свою записку на спину кому-либо из группы. Теперь у каждого участника на спине приколоты записка с чьим-то именем, которое могут прочитать все остальные, но не может прочитать он сам. По сигналу ведущего группа занимает свои места. Ведущий предлагает участникам узнать — «кто я», используя только закрытые вопросы. Но предварительно необходимо продумать алгоритм, используя который можно наиболее эффективно узнать ответ на этот вопрос.

Участники приходят к выводу, что надо выявлять сначала крупные блоки информации, затем все более мелкие, а уже потом выяснять детали.

Пример

— Этот человек еще жив?

— Нет.

— Этот человек — мужчина?

-Да.

— Он умер в двадцатом веке?

— Нет.

— В девятнадцатом?

— Нет.

— В восемнадцатом?

-Да.

— Он жил в России?

-Да.

— Это политический деятель?

— Нет.

— Это ученый?

-Да.

— Это Ломоносов?

-Да.

Участникам бывает трудно соблюдать алгоритм и задавать вопросы в жесткой последовательности. Собственная логика часто уводит человека в сторону. Например, узнав, что загаданный человек уже умер, участника вдруг может «осенить», что это — Лев Толстой.

Эта игра является моделью многих наших бесед. В ней мы допускаем ошибки, которым часто бываем подвержены в профессиональных контактах.

Можно использовать варианты этой игры для отработки навыка последовательного ведения беседы.

Радости профессии

Каждому участнику необходимо примерно за 10 минут выделить 3-5 наиболее характерных для профессии специалиста по социальной работе радостей (ради чего представители данной профессии вообще живут, что для них самое главное в жизни, работе...). Далее по очереди каждый участник рассказывает о тех радостях, которые он выделил.

Жизненный и профессиональный кодекс (Л.Б. Шнейдер)

Цель: рефлексия и вербализация жизненных и профессиональных ценностей и принципов.

Согласные и гласные русского алфавита (кроме Е, И, Ъ, Ы, Ю, Щ) делятся между участниками группы. Задача участников - сформулировать несколько значимых лично для них и для мира в целом жизненных или профессиональных правил, которые начинались бы на те буквы алфавита, которые им достались. В завершение встречи группе предлагается организовать совместное прочтение правил. Соблюдая порядок букв русского алфавита, участники зачитывают сформулированные ими законы. Так получается единый жизненный и профессиональный кодекс специалиста по социальной работе.

А ты кто? (К.Фопель)

С помощью этой игры имена запоминаются непосредственно и живо.

1. Попросите участников собраться в круг.
2. Найдите добровольца, который возьмет на себя роль «тренера памяти».
3. Один из участников представляется следующим образом: к имени прибавляется прилагательное, начинающееся с той же буквы. Например: «Привет, я - замечательная Зина». Желательно, чтобы прилагательное по возможности характеризовало говорящего. Затем игрок спрашивает любого члена группы (кроме непосредственных соседей справа и слева): «А ты кто?».
4. Тот отвечает: «Привет, замечательная Зина, я - обиженный Олег», обращается к следующему и спрашивает: «А ты кто?».
5. Третий участник говорит: «Привет, обиженный Олег, я - ласковая Лилия». И так продолжается дальше.
6. В игру включается «тренер памяти». Прежде чем говорящий задаст вопрос «А ты кто?», «тренер» может указать на одного из ранее представленных игроков и спросить: «А это кто?» В этом случае вся группа должна ответить подобно греческому хору, провозгласив, например: «Это замечательная Зина».
7. Игра продолжается до тех пор, пока каждый участник не будет представлен и по меньшей мере один раз назван всей группой в общем хоре.

Уникальность каждого (Н.А.Морева)

Эта игра способствует созданию доверительных отношений в группе.

Игроки сидят по кругу, у каждого наготове бумага и карандаш.

1. Акцентируйте внимание участников на том, что каждый человек неповторим, уникален. У всех свои особенности, жизненный опыт, пристрастия и т. д. Совокупность целого ряда факторов и создает неповторимую личность. Пусть сначала каждый игрок попытается охарактеризовать то, в чем он уникален. Приведите несколько примеров:

- неожиданные факты (я — одна из тройни);

- интересная работа (я — пресс-секретарь организации «Гринпис»);
 - кулинарные способности (я замечательно готовлю уху);
 - интересный жизненный опыт (я прожил год в Берлине);
 - особые награды (я уже десять раз получал золотую медаль за спортивные достижения);
 - необычные умения (я — чревовещатель);
 - особые интересы (я прекрасно разбираюсь в литературе русского зарубежья).
2. Попросите участников написать на листе бумаги свои имена и дать новую необычную, интересную или просто важную характеристику, которая подчеркивает их индивидуальность.
 3. Соберите записи и прочтите их одну за другой. Каждый раз делайте небольшую паузу и предлагайте группе определить игрока, давшего себе такую характеристику. Если попытки несколько раз не дают положительного результата, соответствующий игрок встает, тем самым давая понять, что речь идет о нем.

Найди сходство (Н.А.Морева)

Это отличное упражнение для тех, кто хочет укрепить отношения в только что созданной группе.

1. Попросите каждого участника найти себе партнера. Это должен быть незнакомый или малознакомый член группы. Затем в течение 2 минут партнеры должны найти то, что их объединяет: общие черты характера, предпочтения, сходные жизненные обстоятельства и т. п.

2. После этого несколько участников-добровольцев рассказывают о своем новом опыте общения.

3. Попросите членов группы образовать новые пары (принцип тот же).

На этот раз игрокам придется находить материальные вещи, которые есть как у одного, так и у другого (одна и та же марка машины, обувь и т. п.). На выполнение задания отводится 4 минуты.

4. Снова предложите добровольцам рассказать о результатах беседы.

5. Игру можно провести еще раз. Пусть теперь партнеры находят между собой как можно больше общего (по любым основаниям). На выполнение задания отводится 5 минут.

6. Занятие заканчивается общим обсуждением результатов игры.

Замечания: почти всегда в группе есть человек, который начинает чувствовать себя неуверенно, если сходство между членами группы подчеркивается особо. Таких людей может быть и несколько. Создается впечатление, что они боятся потерять свою индивидуальность и оригинальность. Принимая во внимание подобную чувствительность, при подведении итогов игры задайте вопросы о различиях, существующих между людьми.

Здравствуйте, а вот и я (Н.А.Морева)

Цель: развитие навыков самопрезентации, налаживание позитивного настроения на предстоящее общение.

Задание: заявить о себе, показать свою индивидуальность, неповторимость, желание работать и общаться с другими участниками.

Инструкция: во время налаживания контактов немаловажную роль играет взаимонаправленность, взаимовосприятие партнеров по общению, поэтому бывает очень

важным момент подачи себя. Покажи себя, заяви о себе. Способы самопрезентации могут быть самые разные: реклама, объявление в газете, рассказ о себе, песня. В общем, все, что поможет окружающим лучше представить вас. Пусть девизом вашего выступления будут слова: «Смотрите, кто пришел!».

Анализ упражнения: презентация кого из участников вам понравилась больше всего, почему?, что нового вы узнали?, почувствовали ли вы в процессе выступления, что человек настроен на доброжелательное, открытое общение?

Кто это? (К.Фолель)

Игра помогает закрепить в памяти уже известные имена членов группы

Члены группы садятся в круг. Каждый участник называет свое имя.

1. Затем предложите игрокам как следует рассмотреть всех членов группы и запомнить, как они выглядят.
2. Один игрок выходит из круга и становится спиной к группе.
3. Кто-нибудь из членов группы начинает описывать одного из участников: «Рост этого человека приблизительно метр семьдесят.. у него черные полуботинки на высокой платформе... сидя на стуле, он держится очень прямо...» (описание может быть произвольным по форме и содержанию).
4. Игрок, стоящий спиной к группе, пытается догадаться, о ком идет речь. Если это удалось, то ведущим становится именно тот, кого загадали.

Комментарии (К. Фолель)

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это «социальное эхо» помогает сориентироваться во вновь созданной группе.

Ресурсы: бумага и карандаши по числу участников.

1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.
2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.
3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии.
4. Те же действия повторяют еще раз.
5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам:
 - удивил ли меня чей-либо отзыв?
 - считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?
 - хочу ли я ответить на заданный вопрос?
 - как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?
 - как я хочу выглядеть в группе?
 - моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

Мои пожелания (Н.А.Морева)

Цель: создание настроения на предстоящую работу, снятие барьеров общения.

Выскажите друг другу пожелания на день. Они должны быть краткими, желательно в одно слово. Адресовать пожелания участникам тренинга мы будем с помощью мяча. Выберем форму игры: можно бросать мяч любому из участников и при этом говорить пожелание. Следим, чтобы мяч побывал у всех, а можно передавать

мяч по кругу, и тогда ваше приветствие будет относиться к соседу.

Анализ упражнения: расскажите, что вы чувствовали, когда высказывали пожелание, какие состояния появлялись у вас, когда к вам обращались с пожеланиями на день, какие трудности возникли у вас во время выполнения задания?

Нарисуй свое имя (Н.А.Морева)

Цель: преодоление барьеров контакта.

Задание: изобразить свое тренинговое или настоящее имя, которым будут пользоваться участники на протяжении всех занятий.

Инструкция: выбор имени имеет для человека первостепенное значение, а для тренинговых занятий это важно потому, что имя дает возможность лучше понять человека. Задание выполняется просто: нужно нарисовать свое имя, а затем написать его крупно на приготовленной заранее визитке.

Анализ упражнения: заключается в обсуждении вопроса: «Почему участник тренинга оставил себе свое имя или взял тренинговое?».

Правило нашей группы (Н.А.Морева)

Цель: фиксация правил группы как основы работы в тренинге.

Задание: обсудить и принять основные правила группы,

Инструкция: правила регламентируют формы общения в группе. Нам предстоит обсудить общепризнанные правила и выбрать какие-то для своей группы. Участникам дается право добавить новые. Все правила записываются на большом листе ватмана. Важно или принять правила, или отвергнуть, или найти компромисс. Каждый делает свой выбор. Участникам предлагается закончить предложения: «В этой группе нежелательно...», «В этой группе опасно...», «В этой группе можно...», «Из этой группы может быть исключен тот, кто...».

Примерные правила.

1. Каждый из присутствующих находится здесь только потому, что он уже здесь, и ни по какой другой причине.
2. Для каждого понятие истины определяется тем, что он собой представляет, что чувствует, как оценивает происходящее.
3. Наша первая цель — установить позитивные контакты друг с другом.
4. Мы должны быть честными, искренне выражать свое отношение к происходящему.
5. Мы должны прислушиваться к другим.
6. Необходимо, чтобы в принятии группового решения участвовали все.
7. Новые участники становятся членами нашей группы просто потому, что они садятся в общий круг и остаются.

Анализ упражнения: в какой степени предложенные правила ясны участникам?, какие из новых правил оказались полезными, а какие обременительными?, стоит ли принимать дополнительные правила или следует ограничиться традиционными?

Солнце светит для тех, кто... (К.Фопель)

Эта игра способствует развитию чувства сплоченности.

Группа усаживается в тесный кружок. Один из участников убирает свой стул, ставит его в стороне, а сам становится на середину круга.

1. Цель стоящего в центре - снова получить стул, на который можно сесть.
2. Человек в центре круга рассказывает что-нибудь о себе, если сказанное спра

ведливо по отношению к кому-либо из игроков, то он (или они) встает и меняется местами с говорившим.

3. Речь каждого выступающего начинается одной и той же фразой: «Солнце светит для каждого, кто...» Игра может начинаться с описания внешних атрибутов: «Солнце светит для каждого, кто носит голубые джинсы». Со временем игра может персонифицироваться, и тогда называются индивидуальные пристрастия и антипатии. («Солнце светит для каждого, кто... любит проводить отпуск на море... терпеть не может курильщиков... питается по-вегетариански...»). Хорошо, если члены группы вспомнят как о сильных, так и о слабых сторонах человеческого характера, пристрастиях, недостатках, успехах и неудачах.

4. Играйте до тех пор, пока члены группы сохраняют активность. Эта игра дает возможность получить в сжатые сроки богатейшую информацию, которая потом может быть переработана вами.

5. Подведите итоги. Пусть игроки ответят на следующие вопросы:

- что стало для меня неожиданностью?
- чувствую ли я, что нашел достаточно «родственных душ»?
- радуется ли меня, что между нами так много общего?

Стаканчик (М. Кипнис)

Цели: облегчить участникам вхождение в тренинг, снять напряжение от встречи с незнакомыми людьми; поддержать открытое выражение положительных эмоций; способствовать развитию нестандартного, творческого мышления участников.

Ресурсы: стул для каждого из участников и несколько (чтобы была возможность заменить испорченный или загрязнившийся в ходе игры стакан) разовых пластиковых стаканчиков.

Ход игры. Участники садятся в круг. Ведущий дает первому игроку пластиковый стаканчик. Задание: передать стаканчик по кругу таким образом, чтобы способ передачи его от игрока к игроку ни разу не повторился. Для тех, кто никак не может придумать оригинальный, еще не использованный в игре способ передачи стаканчика, команда придумывает смешные штрафные санкции. Все штрафы отрабатываются в конце игры.

Игра завершается, когда пройден полный круг, либо продолжается до тех пор, пока существуют новые оригинальные идеи.

Дракон-самоед (М. Кипнис)

Цели: облегчить игрокам вхождение в групповое взаимодействие, снять напряжение от встречи с незнакомыми людьми; провести эффективный мышечный разогрев команды перед началом занятия.

Ресурсы: большая, свободная от мебели комната или открытая площадка с ровной поверхностью (баскетбольная площадка, футбольное поле...).

Ход игры. Группа выстраивается в шеренгу, взявшись за руки. Крайний слева игрок будет исполнять роль Головы дракона. Крайний справа - Хвост дракона. Дракон наш необычный - самопожирающий, от того-то Голова постоянно хочет поймать Хвост. Команда делится на две подгруппы. От Головы до середины шеренги - часть туловища дракона, которое помогает Голове; от середины шеренги и до Хвоста - команда Хвоста, помогающая ему улизнуть. Когда группа поделена и поняла задание, начинается игра. Каждый раз, когда Голова ловит Хвост или когда истекает минута (даже если Хвост не пойман), назначаются новые Голова, Хвост и их помощники, затем игра продолжается.

Десять секунд (М. Кипнис)

Цели: помочь участникам группы лучше узнать друг друга, сократив дистанцию в общении; способствовать созданию позитивного эмоционального единства группы; организовать групповую работу переключением внимания и эмоций участников на «здесь и теперь», формирование толерантности. Ресурсы: большое помещение, свободное от мебели, что обеспечит участникам безопасное и спонтанное передвижение по игровой площадке.

Ход игры: сейчас вы начнете быстрое спонтанное движение по комнате. Будьте внимательны, потому что время от времени вам придется реагировать на разнообразные задания ведущего и выполнять их в кратчайший срок - в течение 10с.

Каждое из заданий важно выполнять с максимальной точностью. Скажем, я попрошу распределиться на группы по цвету волос. Значит, пока я досчитаю до десяти, вам необходимо будет найти людей с точно таким же, как у вас, цветом волос. И если у черноволосого в причёске есть осветленные пряди, то он никак не может остаться в группе «черных»: у него есть дополнительный цвет! Не бойтесь остаться в гордом одиночестве. В конце концов абсолютно понятно, что если цвет ваших волос или их длина отличны от цвета и длины волос других участников, то это не делает вас лучше или хуже остальных. **Вы просто другой! И потому, что мы разные, мир так разнообразен и интересен.**

Надеюсь, что задание понятно? Мы начинаем.

-Распределиться на тех, у кого есть часы на руке и у кого нет! Раз, два, три... десять. Стоп! Проверяем. В этой группе у всех участников есть на руке часы. А в этой группе все счастливики, да? Что значит «почему?» Потому что «счастливые часов не наблюдают...»!

Продолжаем ходьбу! Распределиться - по стилю обуви! (Счет, проверка)

-по длине волос! (...)

-по тому, сколько братьев и сестер есть в вашей семье! (...)

-по любимому занятию в свободное время! (...)

-по цвету брюк и юбок! (...)

-по цвету глаз! (...)

-по настроению, которое вы сейчас испытываете! (...)

Завершение упражнения.

Участники делятся впечатлениями от игры. Что понравилось им в игре? Что огорчило? Что заставило задуматься? Как чувствовали себя те, кто остался без группы, в «гордом одиночестве», т. е. было ли оно «гордым» или иным?

Попытайтесь вспомнить, кто был в вашей подгруппе, когда вы объединялись по сходству биографических данных или общности интересов. Назовите тех, кого запомнили.

Кто может прокомментировать систему, обнаруженную им в подаче заданий игры? В чем, по-вашему, смысл этой системы?

Информация для ведущего: стоит обратить внимание на последовательность заданий. Сперва что-то достаточно безличное, а потом постепенно - переход к вопросам и качествам личного свойства: хобби, семья.

Упражнение развивается от общего к частному. Постепенно в ходе проверки каждого задания, в чередовании быстрых и доброжелательных контактов участников мы подспудно готовим игроков к вторжению в «частное пространство»: моя семья, каков цвет моих глаз (а это уже требует определенного доверия и открытости - всмотреться в лицо и глаза другого человека!). В конце упражнения можно дать

задание-тест: распределиться на группы в зависимости от настроения, которое участники сейчас испытывают... Если вся группа сбивается в кучу и на вопрос: «Какое же у вас настроение?» весело отвечает: «Кайф!» — цель достигнута. Лед недоверия разрушен, настороженность отступила и сменилась готовностью к сотрудничеству.

Восточный рынок (М. Кипнис)

Цели: помочь участникам лучше узнать друг друга, сократить дистанцию в общении; снизить чувство напряженности благодаря включению в игровую ситуацию «здесь и теперь»; обратить внимание участников друг на друга, объединив их соревнованием в партнерских отношениях.

Ресурсы: комната, позволяющая свободное передвижение участников; лист бумаги, ручка/карандаш на каждого игрока.

Ход игры. Помните картину восточного рынка в музыкальной сказке «Али-Баба и сорок разбойников»? С какими ассоциациями связываете вы словосочетание «восточный рынок»? («Запах еды и пряностей...; Яркость, буйство красок... и т.д.).

-Замечательно! Так вот, именно на такой рынок мы с вами и попадем через несколько минут. Но нам необходимо подготовиться.

Каждый получает лист бумаги и ручку/карандаш. Складываем лист пополам по горизонтали и разрываем на две половинки. Их в свою очередь опять сгибаем пополам и разрываем. Получили по четыре куска бумаги. Их тоже складываем и разрываем. Теперь у каждого в руках «восьмушки» листа. На каждой из «восьмушек» разборчиво и крупно напишем свое имя и фамилию. Теперь каждую записку сложим текстом внутрь несколько раз. Подготовленные записки со своими именами положите, пожалуйста, в центр комнаты (горка записок, сложенных в центре комнаты, тщательно перемешивается ведущим.)

- Вот теперь, когда все приготовления закончены, мы с вами и отправимся на восточный рынок. Каждый подойдет к куче записок и произвольно вытянет восемь штук.

Затем, в течение 5 минут, вам придется уговорами, спорами, путем обмена... найти и вернуть себе — купить - все восемь листков с вашим именем. Первые три покупателя, которым удастся быстрее всех приобрести дорогой товар, подойдут ко мне со своими записками. Вопросов нет?

Начали!...Игра начинается. Она сопровождается активнейшим контактом между игроками, криками, смехом и т. д. Ведущий время от времени поддерживает накал страстей, объявляя, сколько минут осталось до закрытия рынка. Закрывая рынок, объявляет имена трех победителей игры.

Итоги упражнения:

-Что вам понравилось, а что - нет в игре?

-Какую тактику вы использовали во время торга: активный поиск, ожидание встречных предложений, «агрессивный маркетинг», взаимный обмен, попытку обмануть партнера? -Попытайтесь теперь назвать имена членов группы, которые вам удалось запомнить.

Переправа (М. Кипнис)

Цели: интеграция группы за счет осознания необходимости постоянной включенности в совместную деятельность и чувства взаимной ответственности членов команды; обратить внимание участников группы друг на друга, объединить их для решения совместной задачи в условиях взаимопомощи и партнерства; способство

вать созданию позитивного эмоционального единства группы, формированию толерантности.

В случае если участников больше 24, стоит разделить их на две команды и даже провести между ними соревнование на скорость, с которой каждая из подгрупп осуществит свою «переправу».

Ресурсы: стулья для каждого участника для первого варианта игры, мел или скотч для второго варианта.

Ход игры. Возможно последовательное прохождение каждого из этапов, а можно играть по каждому из вариантов в отдельности.

Вариант № 1. Возьмите каждый по стулу и составьте их в плотный круг сидениями внутрь. Садитесь и послушайте, пожалуйста, задание. Вы — группа путешественников вышедших вместе на увлекательный, но опасный маршрут. Вы пройдете его успешно, только если будете помогать друг другу, заботиться о товарищах.

В ходе переправы запрещено толкаться, быть эгоистом, не считаться с интересами группы. Давать товарищам руку помощи, уступать место, поддерживать советом и делом - все это не просто разрешено, но желательно...

Вам придется подняться на стулья и начать движение (по часовой стрелке). Время от времени я буду убирать из круга стулья, что немало осложнит вашу задачу. Группа считается завершившей переход тогда, когда все участники разместятся по трое на стульях, оставшихся в кругу. Я подчеркиваю: по три человека на одном стуле! Когда все тройки будут готовы, я начну обратный счет с числа 10 и, дойдя до 0, буду рад поздравить вас с победой и успешным прохождением маршрута! Те же, кто в ходе перехода упал или коснулся ногой пола, считаются выбывшими из игры. Попробуйте дойти до финиша в полном составе, без потерь.

А теперь поднимитесь, пожалуйста, на стулья! Успеха! Переправа началась...

Вариант № 2. Для этого упражнения нам потребуется свободная от мебели и стульев стена. На расстоянии примерно 30 см от нее проводим черту на полу. Черта может тянуться во всю длину комнаты, разметить ее можно либо мелом, либо цветной или белой клейкой лентой. Участники становятся тесной шеренгой, занимая узкое пространство между стеной и проведенной границей. Ведущий: «Я хотел бы предупредить каждого о грозящей вам нешуточной опасности. Черта, которую вы видите перед собой, - это не просто линия. За ней глубокая пропасть, падение в которую не оставляет вам надежду остаться в живых.

По моему сигналу вы все превращаетесь в причудливые скалы. Только крайний слева участник становится альпинистом. Его задача - пройти вдоль пропасти на всем ее протяжении, не заступив за черту (т. е. не сорвавшись). Я напоминаю свои слова про скалы «причудливой формы», так что не стойте, как стойкий оловянный солдатик, а постарайтесь максимально осложнить альпинисту его задачу. Расставьте руки и ноги, организуйте блоки — завалы... Альпинист может преодолевать путь любым способом: протискиваться в узкие расщелины между скалами, выискивать ниши, передвигаться ползком, цепляясь за «камни»... Главное - не причинять никому вреда и боли. Как только первый участник преодолеет часть переправы, следующий за ним игрок может превратиться из скалы в человека и начинать свое опасное путешествие. Если альпинисту посчастливится успешно завершить переправу не сорвавшись, он становится последним в шеренге, превращаясь в свою очередь в неприступную скалу. Игра идет до тех пор, пока последний альпинист не пройдет маршрут».

Это упражнение великолепно снимает напряжение между незнакомыми людьми. Телесный контакт и азарт игры, безусловно, сплачивают группу. Понятно, что для

участия в такой переправе на игроках должна быть подходящая одежда, позволяющая свободу передвижения и маневра. Ведущему необходимо быть внимательным и моментально пресекать любые силовые попытки преодолеть маршрут. Каждый из альпинистов должен оставаться джентльменом, не нанося ущерба товарищам. К цели, но не любой ценой!

«С-кажи-ка, дядя!..» (М. Кипнис)

Цели: преодолеть тревожность участников, вызванную попаданием в незнакомую среду; включить участников в активное соревнование, переключив их внимание с рефлексии - на «здесь и теперь», на актуальное партнерство для достижения групповой цели; обратить внимание игроков друг на друга, объединив их для решения задач в условиях партнерских отношений; способствовать интеграции группы за счет необходимости постоянной включенности в совместную деятельность; стремиться к устранению психологических барьеров, ограничивающих эффективность общения, совершенствовать коммуникативные навыки путем активного игрового взаимодействия.

Ход игры. Группа разбивается на три-четыре подгруппы. Каждая подгруппа получает от тренера один и тот же блок вопросов. Задание: как можно скорее и точнее ответить на все вопросы, представленные в списке, и отдать ответы ведущему. Команда сама определяет для себя тактику игры: все делается вместе, ответы ищутся параллельно по нескольким направлениям, каждый отвечает на один из вопросов... Ведущему не стоит подсказывать варианты работы над задачей, достаточно лишь отметить, что игроки свободны в выборе тактики.

Как правило, лист, передаваемый командам, должен содержать количество вопросов из расчета: вопрос - одна минута игры. Давая 10 минут на поиск всех ответов, ведущему нужно приготовить список из 10 вопросов.

Примерные вопросы:

1. Имена скольких участников тренинга начинаются на букву «К»?
2. Сколько окон в коридоре первого этажа нашего здания?
3. Что написано на входной двери комнаты, в которой проходит тренинг? Сколько стульев есть в этой комнате?
4. Выясните у Анжелики, в каком городе она родилась.
5. Сколько ламп дневного света расположено в кабинете секретаря?
6. Узнайте, какое любимое блюдо у Владимира Левина.
7. Как зовут члена группы, который живет в доме №19 на проспекте Энтузиастов?
8. Сколько карманов в куртке, которую носит Елена?
9. Какой любимый анекдот у Антона?
10. Сколько лип растет на аллее перед зданием нашего Центра?

Очевидно, что вопросы составлены таким образом, чтобы запустить «на полную катушку» поисковую активность игроков. Они должны для решения задачи познаться с различными «кругами» информации. В ближнем круге - участники команды, комната, где проходит занятие. В среднем - другие игроки, здание... В дальнем - люди и предметы, не находящиеся в границах здания (случайные прохожие, участники других групп, внешняя территория).

Знакомство (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Каждый участник круга должен представиться. Для этого он называет свое имя, а потом два личностных качества, которые помогают ему слушать партнера и два

других качества, которые мешают слушать партнера. После того как первый участник представился, следующий должен дословно повторить, что сказал его коллега, а потом уже представиться сам. Третий участник должен повторить то, что предшествующий участник сказал о себе, а потом уже назвать собственные качества и так далее, пока вся группа не представится. После этого проводится опрос каждого из участников круга: что было легче — повторить слова другого человека или говорить о себе.

В процессе данного обсуждения у некоторых участников возникает осознание тех проблем, которые мешают внимательно выслушивать партнера.

Раздел 2. Цели коммуникативно-речевых игр: формирование умений нахождения путей выхода из сложившейся ситуации, умений анализировать речевое намерение, умений работать в команде, подмечать в людях положительные качества, внимательно относиться друг к другу; совершенствование умения «отзеркаливания», открытости в общении.

Вырази мысль другими словами

Задается несложная фраза. Необходимо каждому играющему придумать другое предложение, но при этом сохранить мысль первой фразы. Например:

1. Студент не написал конспект.
2. Мой друг нагрубил родителям.
3. Я рассердился на своего брата.

Игру лучше всего совместить с игрой в мяч. Участники образуют круг и, перебрасывая мяч друг другу с указанием имени партнера, называют фразы. Например, Иван кидает мяч Саше и говорит: «Саша! Студент опять не написал конспект». Саша ловит мяч, обдумывает ответ и кидает мячик Кате: «Катя! Он повторил вчерашнюю ошибку дома». Катя ловит мяч, продумывает следующую фразу и кидает мячик Косте и т.д.

Подача осуществляется не по кругу (но участники образуют круг), а в случайном порядке - ребята кидают мяч тому из партнеров, кому им хочется. Получивший мяч довольно неожиданно попадает в проблемную ситуацию, он должен быстро придумать ответ и перебросить мяч другому партнеру.

При многократном видоизменении фразы, острота первоначального варианта притушается, «размывается» исключительность ситуации.

Мысль одна, а слов много (Е.П.Рогов)

Упражнение направлено на формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли.

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

Событие (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. По заданию

ведущего кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то—вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то—интерпретирует. После каждого пересказа ведущий спрашивает у рассказчика, правильно ли передана мысль, это ли содержание хотел рассказчик донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, ведущий просит других членов группы выполнить это задание еще и еще раз, до тех пор пока не будет найден адекватный вариант.

В группе обсуждаются причины расхождения смыслов: почему рассказчик нам сообщает об одном, а мы слышим другое.

Технику перефразирования каждый может тренировать в обыденной жизни. Во многих случаях, когда нам кажется, что мы правильно поняли собеседника, с помощью техники перефразирования мы можем это проверить.

Кто родился в мае... (К.Фолель)

Это забавная игра, благодаря которой участники получают богатую информацию друг о друге.

1. Группа рассаживается по кругу.
2. Объясните участникам, что сейчас будет проводиться игра, с помощью которой они смогут лучше узнать друг друга.
4. Темп игры должен возрастать. Подбирайте утверждения таким образом, чтобы они относились ко многим участникам. Предлагайте вопросы и называя действия, учитывайте возраст и темперамент членов группы. Ниже представлены возможные варианты Ваших высказываний:

- . у кого голубые глаза - трижды подмигните;
- . чей рост превышает 1 м 80 см, пусть изо всех сил крикнет: «Кинг Конг!»;
- . тот, кто сегодня утром съел вкусный завтрак, пусть погладит себя по животу; . кто родился в мае, пусть возьмет за руку одного члена группы и станцует с ним; . кто любит собак, должен трижды пролаять;
- . любящие кошек, скажут: «Мяу!»;
- . те, у кого есть красные детали одежды, получают особое задание: они должны сказать соседу справа, что никогда в жизни не пожелали бы себе такой прически, как у него;
- . у кого есть замужняя сестра, пусть скажет соседу слева, что это никого не касается;
- . кто пьет кофе с сахаром и молоком, заглянет под свой стул;
- . кто хоть раз в жизни курил, должен громко крикнуть: «Я это оспариваю!»;
- у кого есть веснушки, пусть пробежит по кругу;
- замужние (женатые) опишут рукой в воздухе большую восьмерку;
- пусть единственный ребенок своих родителей поднимется на стул;
- тот, кого принуждали пойти в эту группу, должен затопать по полу ногами и громко крикнуть: «Я не позволю себя заставлять!»;
- у кого есть собственные дети, подпрыгните (один прыжок за каждого ребенка);
- кто рад, что попал в эту группу, громко скажет «А!»;
- кто считает себя любознательным человеком, пусть поменяется местами с тем, кто думает так же;
- кто изредка мечтал стать невидимым, спрячется за одного из участников;
- тот, кто умеет играть на каком-нибудь музыкальном инструменте, пусть покажет, как это делается;
- регулярно занимающиеся йогой, продемонстрируют свое мастерство прямо сейчас;

■кто не переносит табачного дыма, громко крикнет: «Курить - здоровью вредить! Курение опасно для вашего здоровья!»;

■те, у кого с собой есть шоколадка, жвачка или конфета, трижды громко причмокнут;

■кто порой злоупотребляет алкоголем, должен обойти, пошатываясь, вокруг своего стула;

■кто находит, что игра длится достаточно долго, должен трижды хлопнуть ладонями по сиденью, скрестить руки на груди и громко крикнуть: «Хватит!»

Разговор в двойном кругу' (К.Фолель)

Участники двигаются по двум концентрическим кругам и шесть раз останавливаются для небольшой беседы в парах.

Ресурсы: магнитофон, аудиокассета с записью приятной музыки.

1. Все игроки выстраиваются в два круга лицом друг к другу.

2. Пока играет музыка, круги двигаются в противоположных направлениях. Как только музыка смолкает, участники останавливаются. Таким образом из оказавшихся напротив друг друга игроков образуются пары. Партнеры кратко представляются друг другу, здороваются за руку и заводят разговор на тему, которую Вы им предлагаете. Для обсуждения в каждом следующем раунде дается новая тема.

3. Выберите подходящие темы из представленных ниже:

■нечто важное, чему я научился в прошлом году;

■неудача, с которой я справился за последние пять лет;

■нечто, за что я благодарен;

■желание, исполнение которого, для меня очень важно;

■человек, у которого я многому научился;

■нечто, что я сам создал, изобрел или развил;

■иллюзии, с которыми я расстался;

■что я хотел бы приобрести в результате занятий в группе.

4. На обсуждение каждой темы дается **3** минуты. В конце игры снова включите музыку, и пусть участники в течение 30 секунд просто двигаются по кругу.

Варианты. Можно не предлагать темы, а называть какую-нибудь букву. Тогда пары должны выбрать собственную тему, начинающуюся с той же буквы. Если, например, Вы предложите букву «К», то участники могут побеседовать о красоте, культуре, капризах, капитале и т. п.

Фотоальбом (М. Кипнис)

Цели: тренировка памяти, обучение концентрации внимания на партнере; интеграция группы за счет осознания быть постоянно включенными в совместную деятельность.

Можно играть и большей группой, но внимательно следить затем, чтобы участники не утратили интереса к происходящему.

Ресурсы: большая комната со стульями для каждого участника, доска с мелом или флип-чарт с маркером для записи.

Ход игры. Представьте себе: пришли вы в гости, а хозяева дают вам полистать фотоальбом.

Рассматривать его будем очень внимательно. Вглядываемся в лица, запоминаем движения...

Начнем с ведущего! Я встаю, называю свое имя и делаю любое (желательно не

очень сложное) движение. Сосед слева от меня открывает первую страницу фотоальбома, а там - моя фотография. Теперь ему придется сперва повторить мое имя в сочетании с моим же простым движением, а уж потом добавить в альбом свою собственную фотографию. Какую? Совершенно верно: встать, назвать свое имя и выполнить одно несложное движение, какое ему захочется. Так и будем перелистывать альбом, начиная каждый раз с фотографии ведущего (имя+движение), а затем добавляя портреты все новых и новых участников.

Только от нашей собранности и внимательности зависит, сколько снимков вместит наш альбом! Понятно, что чем длиннее цепочка, тем сложнее запоминать имена и характерные движения всех предшествующих игроков. Тем не менее попробуем сделать над собой усилие и продлить цепочку «с накоплением» как можно дольше. Если же кто-то из игроков сбился - не может вспомнить имен и движений, то с этого места мы начнем строить новую цепочку, новую серию фотоснимков.

Завершение: обсуждение упражнения. Участники рассказывают о том, что порадовало их в игре, что огорчило. Какова была атмосфера в группе в ходе игры?

-Почему для человека так важен звук собственного имени?

-Как вы выбирали себе движение: исходя из его простоты или ориентируясь на максимальное выражение собственной индивидуальности? Чьи движения вам запомнились и почему?

После короткого обсуждения предлагаем вернуться к одной из целей игры - знакомству. Кто готов сейчас записать на доске максимально длинную цепочку прозвучавших имен?

Раздел 3. Цели коммуникативно-речевых игр: формирование умения вступления в контакт, убеждения, формирование умения анализировать свое речевое поведение, получать обратную связь, развитие наблюдательности, умение анализировать речевое намерение, использовать речевые модели.

Почетный гость

Участникам игры объявляется, что через некоторое время один из членов группы покинет помещение и войдет только тогда, когда его позовут. Он будет исполнять роль почетного гостя, а остальные члены группы должны сделать так, чтобы гость чувствовал себя как дома. Несколько человек выбираются членами жюри, которые по пятибалльной системе оценивают все действия участников. Учитывается и оценивается сухость или фамильярность, подобострастие или грубость, скованность или развязность и т.п.

Минута на разговор

Участникам игры предлагается разбиться на пары, и по сигналу начать разговор. Речь должна быть быстрой, со смыслом. Через 1 минуту общий сигнал объявляет конец разговора, происходит смена пар, и разговор возобновляется (от 3 до 5 смен). Необходимо следить, чтобы все участники побывали в роли говорящего. Игра направлена на психологическую разрядку, вербальную активность.

Продолжение фразы

Ведущий придумывает фразу (количество слов равно количеству игроков), записывает ее на листе бумаги. Затем лист переворачивается, на обратной стороне записывается первое слово задуманной фразы. Второй участник игры, продолжив фразу предполагаемым словом, передает лист следующему участнику и т.д. Когда фраза возвращается к ведущему, лист переворачивается, фразы сравниваются. Происходит смена ведущего, и игра продолжается. Игра направлена на объединение, раскрепощение, вербальную активность.

Продолжи фигуру

Проводится так же, как игра «Продолжение фразы», но вместо слов участники придумывают части тела животного и по очереди дорисовывают изображение. Игра направлена на объединение, раскрепощение.

Метафорический портрет (Л.Б. Шнейдер)

Цель: развитие метафоричности в мышлении и ее вербального выражения.

Сначала одному участнику предлагается устно ответить на пункты личного профессионального плана. Участнику можно задавать дополнительные личные вопросы:

- что тебе нравится в человеке больше всего.
- какое качество человека самое неприятное.
- три вещи, которые ты взял бы с собой на необитаемый остров.
- что бы ты сделал с 1000 рублей, если бы ты выиграл их по лотерее.
- чего ты боишься больше всего в жизни.
- чего ты жаждешь больше всего в жизни.
- чего ты желаешь своему врагу.
- что препятствует высказыванию правды в лицо близкому человеку.
- какого качества не хватает специалисту по социальной работе чаще всего.

Затем все участники составляют метафорический портрет будущего специалиста - его нужно написать, зачитать и подарить. Через эту процедуру проходят все участники.

Эстафета движений (М. Кипнис)

Цели: снять напряжение участников занятия путем вовлечения их в групповое физическое действие; способствовать возникновению партнерских отношений в группе; поощрять эффективное использование языка тела в коммуникации; способствовать физическому раскрепощению при развитии мышечного контроля игроков; развить навыки концентрации внимания на партнере.

Ресурсы: большая комната, позволяющая свободное передвижение участников.

Ход игры. Сначала каждый из участников придумывает для себя несложное физическое движение. Желательно, чтобы оно как-то отражало особенности характера, стиль общения, настроение игрока. Затем группа собирается в круг, и каждый по очереди демонстрирует собравшимся свою «визитную карточку» в движении. После того как показ завершен, объявляем правила игры: доброволец, готовый начать первым, показывает команде свое движение, а затем — движение того человека, которому он передает эстафету. Второй игрок, узнавший свое движение, повторяет его еще раз, а затем добавляет к нему движение следующего участника, которому он решает передать ход...

Можно возвращаться к тем участникам, которые уже были в игре, но желатель

но вводить в упражнение новых и новых людей, максимально расширяя количество участников (оптимально — до 100%). Ограничением является передача хода «горячему игроку» — т. е. нельзя возвращать ход тому участнику, от которого этот ход получен.

Как правило, если сразу вслед за объяснением правил мы начинаем игру, то она почти сразу останавливается, так как участники за то время, что длилось объяснение правил, успели позабыть движения друг друга. Это прекрасный повод для усиления мотивации и разговора о долговременной и кратковременной памяти, умении сосредоточиться... Но лучше не превращать короткие замечания ведущего в долгую беседу, а просто призвать к концентрации внимания на партнере и затем вновь провести круг презентации движений, чтобы после него сразу перейти к самой игре.

Чувство плюс поведение (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: выражение собственных чувств и поведение их вызывающее.

Ведущий предлагает выбрать любое чувство и построить фразу, в которой он открыто скажет своему партнёру о своём чувстве, а затем точно опишет поведение, которое его вызвало. Обсуждается: насколько точно и корректно описывалось поведение партнёра, вызвавшее названное чувство? Какие при этом использовались средства? Кто это сделал лучше всех?

Установление ролевой структуры (Н.А.Морева)

Цель: демонстрация модели поведения в соответствии с принятой ролью, формирование умения видеть роль партнера по общению.

Задание: по описанной характеристике разыграть роль участника дискуссии.

Инструкция: довольно часто дискуссия переходит в полемику, т. е. в воинствующий спор, когда участникам трудно прийти к соглашению, и начавшееся обсуждение завершается возникновением конфликтной ситуации. Чтобы этого не произошло, следует научиться видеть, какую роль взял на себя ваш партнер по дискуссии. Существует не менее тридцати трех ролей, которые возникают в ходе дискуссии. Остановимся на пяти из них.

Инициативный - его задача с самого начала дискуссии захватить инициативу, с помощью аргументов и эмоционального напора склонит остальных участников к поддержке его позиции.

Спорщик - он встречает в штыки любое предложение. Выдвигает свое, но обязательно противоположное тому, какое выдвинули остальные. Его девиз: «Я спорю потому, что я спорю».

Соглашатель - соглашается с любыми точками зрения и поддерживает все высказывания.

Оригинал - до поры до времени не вступает в дискуссию, но если взял слово, то выдвигает какое-либо неожиданное решение.

Организатор - его роль состоит в том, чтобы обеспечить выявление позиций, он задает уточняющие вопросы, подводит промежуточный итог, определяет свою собственную позицию. Каждый участник дискуссии получает от ведущего роль индивидуально, с учетом его желания. Далее выбираются «артисты», которые приступают к обсуждению проблемы, например, «Молодежь и образование», «Проблемы молодой семьи», «Детская наркомания и беспризорность» и т. д.

Анализ упражнения: какие трудности испытывали участники при выполнении

ролей? Назвать наиболее яркие средства самоподачи, использованные исполнителями для демонстрации содержания своих ролевых предписаний? Что послужило мотивом для выбора участниками той или иной роли (интерес к теме, желание выглядеть оригинальным, игровая ситуация задания)?

Эпитеты (Н.А.Морева)

Игра способствует развитию интуиции, наблюдению. Каждый участник описывает себя с помощью трех прилагательных. Остальные члены группы угадывают, кто скрывается за этим описанием.

Ресурсы: проследите, чтобы все члены группы хорошо видели друг друга.

Каждый участник подбирает и записывает три эпитета, характеризующих его личность.

Соберите листы бумаги и поочередно читайте записи. Игроки пытаются угадать, кто охарактеризовал себя подобным образом. При этом высказывающий соображения участник должен обосновать свою позицию, а также выслушать мнения других членов группы, которые могут соглашаться с его доводами либо опровергать их и выдвигать собственные.

Порекомендуйте участникам не стремиться сразу быть узанными, поскольку тогда они смогут получить больше информации о том впечатлении, которое сложилось о них в группе. Каждый сам волен решать открыться ему в конце игры или остаться неузнанным.

Эту игру можно упростить и предложить группе в самом начале, когда участники еще плохо знают друг друга. Для этого попросите членов группы описать себя, свое настроение, только тремя прилагательными. Кроме того, можно предложить участникам выбрать цвет, наиболее подходящий к их настроению.

Стихотворение (П.Б.Дерманова, Е.В. Сидоренко)

Участникам зачитывается какой-то поэтический отрывок или небольшое стихотворение, а после этого их просят кратко записать его содержание. Каждый из участников зачитывает свои записи.

В этом упражнении открываются возможности для использования творческого потенциала. Развитие навыка мгновенной передачи мысли партнера своими словами необходимо в нашей культуре, где дословное повторение произнесенной собеседником фразы подчас вызывает удивление или даже раздражение.

Письмо-поддержка

Участники группы получают листы бумаги, на которых написано имя кого-то из участников и рассказ о какой-то ситуации прошедшей недели, где он ошибся, был не прав. Каждый должен написать ему в ответ небольшое поддерживающее письмо.

Раздел 4. Цели коммуникативно-речевых игр: развитие вербальной активности, формирование умения изменять стратегию и тактику речевого поведения в зависимости от ситуации общения, использовать микротехники общения, формирование умения понимать язык тела в ситуации общения, на технику речи.

Кто Вы?

Каждому участнику предлагается написать характеристику невербального поведения одного из членов коллектива. Затем характеристики зачитываются без указания адресата. Группа должна определять, кому принадлежит данная характеристика.

Как поживаете?

Группе предлагается мимически отреагировать в ответ на вопрос «Как поживаете?» следующим образом: «Спасибо, хорошо», «неважно», «не могу даже и ответить», «очень хорошо живу», «мерзко», «больше хорошо, чем плохо» и прочее. Пользоваться вербальными средствами при этом не разрешается, жесты допускаются в минимальной мере.

Стекло

Участники разбиваются на пары и ведут мимический диалог якобы через толстое стекло, не пропускающее звука. Содержание диалога заранее оговаривается. Приведем один из примеров возможного содержания:

- Здравствуй! Как ты поживаешь?
- Спасибо, не очень хорошо...
- Что так?
- Много неприятностей...
- Какие же?
- Поссорился с другом...
- Нужна помощь?
- Спасибо, я как-нибудь сам...
- Успеха тебе в преодолении несчастий!
- Ты очень добр. Спасибо еще раз.

Переживание

Предлагается создать мимический портрет переживаемого состояния. Описание состояния фиксируется на карточке. Получивший карточку садится за стол перед аудиторией и выполняет задание. Аудитория не знает содержания карточки, она угадывает состояние по мимике. Таким образом, это двойное упражнение: в прочтении мимики и в управлении мимикой.

Киносюжет

Участники делятся на несколько подгрупп, задумывают сюжет и содержание речевого общения, проигрывают задуманное в изоляции. Затем выносят на всеобщее обозрение, лишив звука разыгрываемые события. Зрители определяют суть происходящего по мимическим показателям.

Улыбка

Предлагается расставить членов группы по кругу в соответствии с тем, как воспринимается их улыбка:

- от напряженной до спокойной;
- от свободной до скованной;
- от радостной до грустной.

Сделать попытку передать доброжелательную улыбку по цепочке, глядя друг на друга.

Выражение лица

Предлагается расположить участников по кругу в зависимости от выражения лица:

- от грустного до веселого;
- от располагающего к общению до настораживающего;
- от уставшего до отдохнувшего.

Зеркало

Один человек показывает какую-нибудь гримасу соседу. Тот, в свою очередь, «передразнивает» его как можно точнее и передает дальше своему соседу. «Гримаса» передается по кругу. Упражнение заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же «передаются» еще несколько эмоций.

Где мы были, мы не скажем, а что делали, покажем

Участники делятся на две группы. Группы договариваются, какую деятельность они будут имитировать. Можно изображать профессиональную деятельность, домашнюю работу, конфликтную ситуацию в общественном месте, эмоциональное состояние и т.п. Одна группа показывает движения, а вторая должна догадаться, что делают участники.

Интересно, когда участники выполняют разные движения одной ситуации. Игра направлена на развитие невербального общения, на взаимопонимание.

Зрительный контакт в повседневной жизни (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: исследование установления зрительного контакта в повседневной жизни.

Участники разбиваются на пары, и в парах происходит обсуждение следующих вопросов:

1. Когда люди избегают зрительного контакта (записывают)?
2. Когда люди вынуждены поддерживать зрительный контакт (записывают)?
3. Привести пример из повседневной жизни, когда вы получили важную для вас информацию из глаз собеседника.
4. Как я использую зрительный контакт?

Затем участники садятся в общий круг и по очереди делятся со всей группой своими записями. Ведущий на доске записывает положения, предлагаемые участниками. Таким образом, появляется выработанный всей группой список (2 столбца) причин использования и избегания зрительного контакта людьми. Самые интересные истории из жизни членов группы по желанию участников также могут быть рассказаны всей группе. Также группой можно определить способы, при помощи которых знания, приобретённые в результате данного упражнения, могут быть использованы в повседневной жизни участников.

Регистрация движения глаз (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: исследование процесса установления зрительного контакта с использованием метода структурирования.

Перед выполнением данного упражнения участникам необходимо предоставить информацию о разных модальностях восприятия информации (о визуалах, аудиалах и кинестетиках). Все участники разбиваются на пары. Каждому участнику раздаётся по распечатке с таблицей, в которой он будет отмечать движения глаз, соответствующие разным модальностям восприятия: Визуал, Аудиал, Кинестетик. Далее члены пары начинают беседовать друг с другом. В течение 5 минут один из них регистрирует движения глаз другого. Пометка ставится на каждый раз, когда направление движения глаз меняется. Через 5 минут члены пары меняются местами.

После этого ведущий просит всех сесть в общий круг и поделиться своими наблюдениями. Кроме того, участникам необходимо дать информацию о том, какие приёмы надо использовать при общении с людьми с разной модальностью восприятия информации.

Движения глаз (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: исследование смысла, который может стоять за движениями глаз.

Сначала ведущий находит добровольца из числа участников. Затем он просит этого человека просто послушать ряд высказываний, а остальных участников - следить за движениями его глаз.

Предполагаются высказывания следующего вида:

Я хочу, чтобы вы представили себя с синей шляпой на голове.

А сейчас я хочу, чтобы вы представили, как кто-то обхватывает вас руками.

Представьте, что вы на рынке.

Представьте, что человек, сидящий рядом с вами, держит вас за руку.

Далее ведущий просит участников обсудить, что происходило с глазами человека, когда ему зачитывались различные высказывания. Также проводится обсуждение того, какую пользу приносят подобные наблюдения за движениями глаз собеседника. Например, если глаза собеседника опущены вниз, то это может означать, что разговор огорчает его, а если взгляд устремлён вверх, то в данный момент он, вероятно, занят тем, что «набрасывает» содержание вашего с ним разговора. Также движения глаз могут служить дополнительным подтверждением того, что ваш собеседник действительно понимает, о чём идёт речь.

Фраза по кругу (Е.П.Рогов)

Ведущий предлагает выбрать какую-нибудь простую фразу, например: «В саду падали яблоки». Участники, начиная с первого игрока, произносят эту фразу по очереди. Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, удивленной, безразличной и т. д.). Если участник не может придумать ничего нового, то он выбывает из игры, и так продолжается, пока не останется несколько (3-4) победителей. Может быть, игра закончится и раньше, если никто из участников не сможет придумать ничего нового.

Вокальная мимика (Е.П.Рогов)

Участники получают задание: прочитать любые фразы из газеты, вкладывая в читаемый текст определенный психологический подтекст. Например, надо прочитать текст недоверчиво («брось»), пренебрежительно («какая чепуха!»), с удивле

нием («да не может быть!»), с восторгом («вот это да!»), с угрозой («ну хорошо же!») ит. д. Все остальные стараются угадать состояние человека или его отношение к произносимому тексту, обсуждая успех или неуспех его попыток.

Ведущий должен на примере конкретных ситуаций, возникающих при выполнении упражнения, подвести участников к пониманию диагностических возможностей интонационных характеристик в плане отражения эмоциональных состояний и межличностных отношений. Обсуждаются роль текста и подтекста, значение и смысл речевого высказывания.

Тихий разговор (Е.П.Рогов)

Участники садятся в круг, в центре которого кладутся карточки с заданиями: «сказать» невербально выбранному партнеру фразу, написанную на карточке. Каждый по очереди выбирает задание и выполняет его без слов. Остальные наблюдают и определяют «произнесенную» фразу.

Варианты фраз:

- Не расстраивайся, все будет хорошо...
- Меня возмущает твое поведение...
- Я очень рад тебя видеть!
- Неужели?! Этого не может быть!
- Этого я от тебя не ожидал!
- Как я рад!
- Как вы все мне надоели!
- Поторопись, а то мы опоздаем...
- Ты сегодня прекрасно выглядишь...
- Я очень сожалею, что так случилось, прости меня...
- Мне это так не нравится!

Для дальнейшего совершенствования участникам предлагается дома перед зеркалом или в общении попробовать выразить все те намерения и отношения, которые были предметом анализа на данном занятии.

Монолог с двойником (Е.П.Рогов)

Кто-то из участников группы вступает в центр круга и произносит монолог. Говорить нужно о своих мыслях, чувствах, переживаниях. Желательно не «произносить речь», а спонтанно излагать вслух свои мысли. При этом можно свободно двигаться по комнате, представив, что в ней никого нет.

Через несколько минут другой член группы по своей инициативе подходит и встает позади произносящего монолог, принимая его позу и повторяя его мимику, жесты, движения. Следует копировать невербальное поведение и не мешать монологу. Через несколько минут участники меняются местами.

Анализ чувств

Каждый участник получает карточку с названием эмоционального состояния (радость, восхищение, агрессия, доброжелательность, безразличие, недовольство, пренебрежение) и с соответствующей интонацией произносит любое высказывание в адрес группы или отдельных участников, которые пытаются понять, какие чувства передавал партнер. В завершении упражнения проводится обсуждение в общем кругу: «Что я делаю, чтобы справиться со своими эмоциями?».

Окно

Цель: развитие невербальных навыков общения, способности к взаимопониманию.

Ход занятия. Участники разбиваются на пары и встают друг напротив друга. Предлагается вообразить, что каждого из участников разделяет с партнёром окно с толстым стеклом, таким, что попытки кричать бесполезны. Однако, очень необходимо сообщить друг другу очень важную вещь. Не договариваясь с партнёром о содержании разговора, необходимо передать через стекло все, что нужно, и получить ответ.

Упражнения в чтении выразительных движений

Цель: развитие педагогической наблюдательности.

Ресурсы: участникам предлагаются рисунки с изображением рта (по Пидери-гу): нормальный, нежный, скорбный, очень недовольный, упрямый, упрямый и недовольный, внимательный, недовольный и внимательный, злобный и насмехающийся.

Взаимопонимание

Цель: формировать паралингвистические и оптокинетиические навыки общения. Участники разбиваются на «тройки». В каждой тройке распределяются обязанности. Один из студентов играет роль «глухонемого»: он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении: зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль «глухого паралитика»: он может говорить и видеть; третий «слепоной»: он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи. На упражнение отводится 15 минут.

Угадай эмоцию

Цель: тренировка умения выражать определенное эмоциональное состояние с помощью мимики.

Ход работы. Группе предлагаются три типа отношений:

- позитивное (любовь, симпатия, дружба);
- равнодушное;
- негативное (злость, агрессия, отвращение).

Одному участнику необходимо выйти, он будет определять отношение к нему оставшихся членов группы. Ведущий распределяет роли. В случае неправильной идентификации отношения педагог может попросить закрыть лицо руками, подумать о той роли, которую необходимо выразить, и попытаться сделать это еще раз.

Важный разговор

Цель: тренировка передачи информации невербальными способами.

Ход работы. Группа делится на пары. Один из каждой пары - заключенный, другой - товарищ, устраивающий побег, и которому необходимо невербально передать план побега.

После невербального взаимодействия арестант рассказывает, как он понял план побега. В обсуждении можно отметить различия в невербальном языке людей: экспрессию, использование телодвижений, рукопожатий, похлопываний, контакта глаз, мимики и других особенностей, проявившихся в группе. Игру можно повторить, если пары поменяются ролями.

Живое наблюдение

Цель: тренировка умения выделять и оценивать проявления эмоциональных состояний.

Ход работы. Одному члену группы необходимо выйти. Остальные получают задание записывать любое невербальное проявление вышедшего товарища, когда он вернется и сядет так, чтобы его видел каждый, при этом не знает, что регистрируют его товарищи. Записывать необходимо все: изменения в лице, поворот головы, движения рук и ног, наклоны и т.д.

Перед упражнением необходимо предупредить желающего выйти человека о том, что упражнение не совсем обычно и требует от него выдержки, несмотря на это, а может быть именно из-за этого, большинство испытывает чувство стеснения, которые проявляются в стремлении защитить себя: сцепленные руки, скрещенные ноги, сумка перед собой. Тревожность и нетерпение проявляются в равномерных движениях ногами или пальцами и т.п.

При обсуждении определяется объем увиденной невербальной информации, а также, заметил ли волонтер все свои невербальные сигналы.

Фонетические упражнения (Н.Н.Ежова)

1. Начиная упражнение, глубоко вдохните, затем, произнося звук «а-а-а», выдыхайте, стараясь выдохнуть весь воздух из легких. Рот обычно широко открыт, язык плоско лежит за нижними зубами. Воздух выходит из легких.

2. Затем аналогичное упражнение выполняется с другими гласными.

Произнося звук «э», углы губ растягивают в стороны, при произнесении звука «и» язык продвигается вперед и приподнимается вверх. Губы, произносящие звук «о», округлены и вытянуты трубочкой. Если представить, что вы как бы прижимаете «о» языком, звук получится более благозвучным. Звук «у» напоминает «о», но язык поднят к небу и отодвинут назад.

3. Попробуйте, если хотите, продолжить работу над фонетическими упражнениями по выработке хорошей дикции и звучного голоса. Выдохните, сделайте медленный и глубокий вдох и с закрытым ртом промычите звук «м-м-м», насколько хватит дыхания. Три раза упражнение выполняется совсем тихо, три раза громко. Постепенно силу звука нужно увеличивать.

4. Теперь снова пропойте гласные «а-э-и-о-у» несколько раз. Забавно, что можно научиться произносить звуки правильно и при этом помочь усилить кровообращение сердца, горла и гортани, активизировать работу щитовидной железы, снять усталость с глаз. Разумеется, пользу эти упражнения принесут в случае систематических занятий.

Доверься мне (Н.Н.Ежова)

Воспользуйтесь магнитофоном и попытайтесь убедить воображаемого друга или незнакомца в том, что он может полностью доверять твоему мнению.

К примеру. Постарайтесь убедить его в том, что за вещь, которую вы продаете, действительно стоит столько заплатить, или что решившему покончить с жизнью не стоит этого делать.

Прослушайте сделанную запись и обратите внимание на следующие моменты:

1. Насколько громким голосом вы говорили, каким тоном, какими были высота и тембр голоса, темп речи, как расставляли смысловые ударения?

2. Насколько успешной, по вашему мнению, оказалась ваша миссия?

Если до сих пор вы добросовестно выполняли все упражнения, то дать себе критическую оценку и на этот раз будет несложно.

Комментарии к упражнению. Вы наверняка отметили для себя следующее:

1. Чтобы вызвать доверие, голос не должен быть слишком громким, не слишком тихим. Доверие - это тип поведения, при котором устанавливаются равные отношения. Громкий голос воспринимается как претензия на доминирование, а слишком тихий воспринимается как неуверенность человека, склонность к подчинению.

2. Тон также не должен быть слишком резким, но и не стоит брать излишне мягкий тон. Резкий тон действует раздражающе и может оттолкнуть человека. Слишком мягкий тон может создать у слушателя впечатление, что его пытаются ввести в заблуждение. Может вызвать подозрение, которое несовместимо с доверием.

3. Голос не должен повышаться до пронзительных нот. Лучше, если он будет достаточно низким, что действует на слушателя успокаивающе.

4. Не стоит говорить в нос или вещать с драматическим надрывом, это вряд ли вызовет у слушателя симпатию.

5. Быстрый темп речи нежелателен.

Говорящая голова (Н.Н.Ежова)

Если вы посмотрите на двух разговаривающих людей, то не сможете не заметить, что в дополнение к движениям губ и изменению выражения лиц их головы совершают периодические движения. Думаете, эти движения случайны?

Нет, они, как и мимика, жестикуляция, движения глаз, говорят о многом, и либо способствуют, либо мешают общению.

Самый распространенный жест головы, которым пользуются беседующие - кивок. Он означает согласие, служит для подтверждения или выражения одобрения. При правильном использовании кивок способствует процессу общения, а при неумелом - быстро делает беседу малопродуктивной и двусмысленной. Раз уж кивок является столь распространенным жестом, то основное упражнение этой главы посвятим именно ему.

Шарада (Н.Н.Ежова)

В компании друзей сыграйте в игру, подобную «Пойми меня». В ходе игры участники должны угадать название фильма, телешоу, радиопрограммы или книги, переданное жестами. За каждый правильный ответ начисляются очки, а время на раздумья ограничивается, к примеру, двумя минутами. Игра поможет не только лучше освоить язык жестов, но и получить массу удовольствия. В конце концов, кто сказал, что процесс обучения не должен приносить радости?

В итоге вы должны ответить на вопросы:

1. Какого рода ситуации или названия легче всего поддаются передаче жестами пониманию?

2. Какого типа люди лучше всего общаются посредством жестов?

3. Как определить ключевые моменты ситуации или названий, которые можно передать жестами или телодвижениями?

Комментарии к упражнению.

Вы, конечно же, заметили, что жесты несут большой объем информации. Они заменяют слова; иллюстрируют человеческую речь; передают эмоциональное состояние; подтверждают, что человек слушает говорящего. Жесты способствуют общению в условиях, когда невозможно вести нормальный разговор, помогают

объясниться быстро и кратко, а также способны внести в беседу дополнительную экспрессию. Причем с увеличением расстояния между людьми жесты становятся более отчетливыми и усиливаются.

Но жестами можно передавать небольшое количество информации; некоторые вещи передать одними лишь жестами невозможно, например, свое имя и адрес.

А что легче всего выразить жестами? Простые и насущные потребности, свойственные каждому. Пространные и абстрактные понятия полностью исключают передачу их языком жестов. Лучше всего жесты выражают *отношения и эмоции*.

Выполняя второе упражнение, вы, вероятно, поняли, что легче передать жестом ситуацию или словосочетание, в которых есть действия или движения, а не абстрактные понятия и неподвижные предметы (такие, как правда, справедливость, дом, дорога и т.д.).

Впрочем, есть люди настолько зажатые, что они вообще не способны к выполнению подобного упражнения. Это не беда. Берите из этой книги только то, что приемлемо для вас лично.

Активно жестикулирующие люди воспринимаются окружающими как доброжелательные, энергичные, сердечные, но только если эта жестикация без карикатурности. Поэтому активно и уверенно жестикулируйте в беседе, но не усердствуйте, избегайте закрытых поз: не переплетайте ноги, не скрещивайте на груди руки, раскрывайте ладони, не держите руки в карманах. Признайтесь, что приятнее строить личные деловые отношения с людьми улыбчивыми, доброжелательными. Поэтому не простой путь к искусному общению мы украсим улыбкой.

Как ни богаты оттенками наши улыбки, но их можно разделить на легкую улыбку, обычную, и широкую. В улыбке губы, как правило, сомкнуты. При широкой улыбке мы не стесняемся показать свои зубы. Обычно улыбкой мы пользуемся при приветствиях, а также для выражения различной степени удовольствия, веселья или радости, хотя при определенных обстоятельствах улыбка может выражать и негативные эмоции (оскал, ухмылка).

Запрет на жесты (Н.А.Морева)

Цель: выделения значения жестикации как средства выразительности при передаче информации и регулирования психического состояния человека.

Задание: обсудить интересную для собеседника тему в условиях запрета на жесты.

Инструкция: выберите себе партнера для обсуждения интересующей вас темы. Займите фиксированную позу (например, сидя на стуле, руки на коленях) и не меняйте ее в течение 3-5 минут разговора. Затем снимите запрет и продолжайте беседу в нормальном режиме. Обменяйтесь впечатлениями.

Анализ упражнения. Что вы испытывали во время разговора в режиме запрета на жесты? На чем вы больше фиксировали внимание: на содержании разговора или на удержании позы? Что вам захотелось сделать после отмены запрета? Назовите жесты, которые, как вам кажется, помогли сделать беседу интересной и привлекательной.

С чего начать (Н.А.Морева)

Цель: зафиксировать внимание на невербальных признаках своего поведения в процессе общения.

Задание: обобщение собственной практики использования «языка тела» для ус

становления контактов с собеседниками.

Инструкция: вспомните несколько ситуаций общения с коллегами по работе, со студентами (детьми) в аудитории на учебном занятии. Проанализируйте свое невербальное поведение, сделав акцент на следующих вопросах.

1. Когда вы хотите лучше понять человека в процессе общения? На какие признаки (вербальные или невербальные) вы обращаете внимание и почему?

2. Опишите, как вы обычно выражаете людям свою симпатию, одобрение, сочувствие и, наоборот, антипатию, нетерпение, неодобрение, действуя невербально?

3. Выделите, какие жесты вы чаще всего используете во время учебного процесса для поддержания внимания аудитории, иллюстрации или регуляции речевого потока, передачи информации или для выражения педагогического требования, демонстрации собственного внимания по отношению к обучаемым.

Пойми меня! (М. Китнис)

Цели: тренировка в приобретении важнейших качеств хорошего собеседника: концентрация внимания на партнере, наблюдение за его речевой экспрессией, жестами и мимикой; практическое обучение толкованию невербального языка общения.

Ресурсы: беруши и широкая резинка или платок, две повязки.

Ход игры. Вся команда разбивается на тройки. Один человек из каждой тройки получает две повязки, которыми в ходе игры он воспользуется, чтобы завязать себе глаза и рот. Второй участник получает беруши и повязку: в ходе игры он затыкает себе уши и завязывает рот. Третий игрок получает беруши и широкую резинку, которой он перехватит свои руки, чтобы в ходе упражнения не пользоваться ими (вместо резинки можно просто связать кисти рук вместе с помощью платка). Раздавая реквизит для игры, тренер определяет коммуникативные возможности участни-

Первый - ничего не видит и не разговаривает. Он может лишь слышать и жестикулировать. Второй — ничего не слышит. Кроме этого, ему запрещено говорить; его коммуникационные каналы — зрение и жестикуляция. Третий в своем общении с партнерами имеет возможность говорить и видеть, но не может жестикулировать, а также ничего не слышит.

Отсечение коммуникационных каналов, тем не менее, не означает, что тройка просидит в тишине и спокойствии. Напротив, каждому из игроков придется проявить недюжинную активность, фантазию и энергию, чтобы при всех физических ограничениях общения договориться:

- ♦ о том, на какой фильм они пойдут после тренинга;
- ♦ в каком месте они назначат встречу до похода в кинотеатр;
- ♦ какой подарок они купят общему другу на его день рождения;
- ♦ какое блюдо каждый из них приготовит на вечеринку, которую компания организует в складчину.

Упражнение это непростое, но очень эффективное и веселое. Важно только, чтобы тренер постоянно был в курсе развивающихся в малых группах событий и жестко контролировал соблюдение всех ограничений, наложенных на игроков. Поначалу участники могут путаться, но затем использование реквизита поможет им преодолеть проблемы и сконцентрироваться как на коммуникационной задаче, так и на самоконтроле.

«Математический» театр (М. Кипнис)

Цели: развить умение пользоваться языком жестов, мимикой, телом для эффективной коммуникации; обсудить идеи, относящиеся к закономерностям передачи информации в процессе общения; потренироваться в поиске и использовании инструментов для убедительного и яркого выступления, общения с аудиторией; способствовать созданию атмосферы доброжелательности и концентрации внимания на партнере.

Ресурсы: стулья, небольшой стол.

Ход игры. Что общего между математикой и театром? Сейчас узнаем.

Главное в предстоящем упражнении - возможность потренироваться в определении и использовании на практике тех выразительных средств, которые помогают нам при установлении эффективной коммуникации. Неважно, идет речь об интимном разговоре с любимым человеком, о беседе друзей или выступлении перед многотысячной аудиторией. Во всех этих случаях меняется лишь жанр, стиль и подбор инструментов. В главном же - необходимости быть искренним и убедительным - разницы между названными ситуациями нет.

Упражнение из арсенала актерской школы, которое любезно предоставил мне доктор Владимир Левин -режиссер-педагог, поможет нам приблизиться к желаемому уровню владения аудиторией.

Группа разбивается на пары. Каждая пара репетирует, какую сценку она сыграет, как распределятся роли в сценке и т. д. Сценка должна продлиться не больше 2-3 минут и может быть любого жанра. Когда тема, жанр, взаимоотношения между персонажами определены, пара записывает текст драматической миниатюры и репетирует сценку с текстом.

Следующий этап упражнения таков. Тренер останавливает репетицию сценки с придуманным участниками текстом и просит отрепетировать ту же сценку, заменив реплики персонажей проговариванием цифр. Эмоции, оценки, характеры, ситуация - все остается тем же, но вместо текста партнеры произносят любые цифры, пытаясь при этом донести до будущего зрителя смысл и драматическую глубину происходящего.

Еще через 5 минут ведущий приглашает зрителей занять свои места, а на сцену вызывается первая пара. Она представляет свою «математическую новеллу», после чего зрители вольны дать интерпретацию увиденному. Они пытаются определить, кто герои сценки, где происходит действие, а главное - перевести текст миниатюры на обычный язык слов. Когда реплики «реконструированы», на площадку вновь приглашается та же актерская пара. Она отыгрывает свой вариант сценки с оригинальным текстом.

На последнем этапе упражнения зрители могут сравнить «реконструированный» ими текст с теми репликами персонажей, которые были придуманы парой и сыграны в финале. Чем ближе эти варианты текстов, тем успешнее оказывается работа актерской пары. Следом за первой парой тот же процесс представляют на сцене остальные участники.

Крокодил (М. Кипнис)

Цели: продемонстрировать эффективное владение мимикой и жестом в невербальной коммуникации, потренироваться в передаче информации; обнаружить наиболее типичные ошибки, допускаемые при невербальном общении и потренироваться в их устранении; способствовать преодолению психологических барьеров,

препятствующих общению, путем развития спонтанности участников тренинга.

Ход игры. Одна из популярнейших игр интеллектуальной и творческой молодежи, прекрасный актерский тренинг, упражнение на коммуникацию и веселое занятие для любого возраста - это «Крокодил», «Корова», «Показуха» или еще с полдесятка названий, которые неизвестно откуда и каким путем эта игра приобрела за десятилетия своего яркого существования.

Группа разбивается на две подгруппы, которые рассаживаются друг против друга.

Вариант 1. Смысл игры заключается в следующем: каждая команда должна придумать слово - имя существительное в единственном числе (не имя собственное!) — и, вызвав игрока противоположной команды, потихоньку передать ему загаданное слово. (Другой вариант — команда противника сама решает, кто является ее представителем, нужно лишь следить за тем, чтобы в этой роли перебивали все или хотя бы многие члены команды.). Получив слово, игрок встает между двумя командами так, чтобы его было видно противоборствующим сторонам, и с помощью жестов, мимики в течение 2 минут должен передать своей команде информацию о полученном слове. Нельзя при этом указывать на находящиеся в комнате предметы или людей.

Вся работа является актерской - пантомимической. Команда, отгадывающая слово, должна засыпать своего игрока вопросами, на которые он опять-таки мимически дает положительный или отрицательный ответы.

Предположим, могут задаваться такие вопросы:

- ◆ Это предмет?
- ◆ Это абстрактное понятие?
- ◆ Это профессия?
- ◆ Это едят?
- ◆ Покажи, как это двигается!
- ◆ Какого это размера?
- ◆ Как этим пользуются?

Если по истечении 2 минут команда не угадала буквально то слово, которое было получено, то загадывающая команда получает очко. В свою очередь, команда, которая отгадывала, передает свое слово представителю соперников, и игру продолжает вторая команда.

Вариант 2. Ведущему отводится роль посредника. Команды свое слово на каждый тур передают не напрямую друг другу, а называют их тихонько тренеру. Тот в свою очередь проверяет, чтобы слово соответствовало критериям (не собственное имя, существительное, в единственном числе), может попросить одну из команд подобрать слово более или менее сложное, чтобы слова, играющие в каждом туре, были сходны по уровню.

Раздел 5. Цели коммуникативно-речевых игр: формирование толерантности, эмпатии, релевантности, лабильности, формирование индивидуального стиля общения, формирование умения создавать доброжелательную атмосферу, умения рефлексировать, использовать речевые модели, микротехники общения

Пассажир (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыков восприятия и понимания партнера по общению.

Участники группы рассказывают, по каким показателям они определяют, с каким незнакомым пассажиром метро, в автобусе они готовы заговорить. Ведущий и остальные студенты оценивают полноту и остроту наблюдений, обоснованность предположений, причины ошибок стереотипизации.

Пойми мое состояние

Каждому участнику группы предлагают вспомнить ситуацию, вызвавшую ка- кое-то чувство, и рассказать свою ситуацию группе; группа пытается понять, какое чувство испытывал говорящий в этой ситуации. Если некоторые участники предпочтут промолчать, то необходимо объяснить, что услышать их мнение очень важно для всей группы.

Не следует затрагивать лично значимые ситуации. Чтобы избежать напряжения в группе, выбираются не слишком болезненные ситуации из повседневной жизни участников группы.

Другой вариант упражнения: каждый участник по очереди изображает позой, мимикой или интонацией свое состояние, которое он в данный момент ощущает, предоставив возможность другим понять это состояние.

Приятный разговор

Умение легко войти в контакт, поддержать разговор и также непринужденно расстаться со своим собеседником показывает высокий уровень толерантности человека.

Ведущий предлагает участникам провести серию встреч друг с другом, объединившись в пары. Для этого нужно начать разговор, сказать что-то приятное своему собеседнику и также на приятной ноте расстаться с ним. Время на установление контакта, взаимные приветствия, проведение самой беседы, завершение начатого разговора и прощание занимает 10 минут. Примеры ситуаций:

- перед вами человек, которого вы совершенно не знаете, видите его впервые, но вам необходимо узнать, как проехать до нужного вам места в городе, где вы находитесь впервые;

- вас окликнули на улице, оглянувшись, вы увидели незнакомого человека, который также понял, что ошибся; вы начинаете разговор словами...;

- перед вами человек, который чем-то расстроен и никак не может успокоиться; подойдите к нему, начните разговор, успокойте его.

После выполнения упражнения в процессе обсуждения участники группы приходят к выводу, что умение вести разговор позволяет человеку чувствовать себя более уверенно в этом мире, не избегать людей и получать удовольствие от общения с ними.

Глаза в глаза

Цель: развитие эмпатических умений, способности слушать и адекватно передавать услышанное.

1. Группа разбивается на пары, и участникам предлагается, внимательно глядя друг другу в глаза, постараться передать партнёру взглядом что-либо и одновременно понять то, что пытается передать взглядом партнёр.

2. Пары произвольно меняются. Участники новых пар поочерёдно рассказывают друг другу, что они передавали своим взглядом и что прочли во взгляде другого на предыдущей стадии.

3. Все участники поочерёдно пересказывают группе, что они услышали от партнёра на второй стадии. Благодаря обратной связи в группе, каждый участник узнает, насколько правильно он прочитал всё в глазах своего партнёра на первой стадии и насколько верно он воспринял и передал услышанный им рассказ.

Слушание

Цель: овладение умениями эмпатийного слушания, способностью испытывать сильные внутригрупповые чувства, развитие сплоченности между участниками.

Участники располагаются полукругом на стульях, а один занимает место в центре круга и в течение 10 минут высказывает на любую волнующую его тему. Члены группы должны слушать внимательно, не спорить, не перебивать говорящего. Если выступающий не использовал все 10 минут, оставшееся время он продолжает сидеть в центре молча. Когда 10 минут истекут, место в центре круга занимает следующий.

Пум-пум (Л.Б. Шнейдер)

Цель: развитие наблюдательности.

Ведущий загадывает какой-то признак, которым некоторые участники группы обладают, а некоторые - нет. Каждый из участников по очереди задаёт ведущему вопрос: «А у меня есть пум-пум?». Например, задумана улыбка в тот момент, когда человек задаёт ведущему свой вопрос о том, есть ли у него «пум-пум». Тот участник, который улыбается в момент, когда задаёт свой вопрос, получает ответ: «Да, у тебя есть пум-пум», а тот участник, кто в этот момент не улыбается, получает ответ «Нет».

Головные повязки (Л.Б. Шнейдер)

Цель: осознание реального взаимодействия, тренировка навыков рефлексии происходящего.

Участникам предлагается объединиться в пары. На голове у участников повязки (кепочки) с надписями, содержание которых самим носителям повязок неизвестно. Надписи на чужих повязках доступны для прочтения. Надписи на повязках - это инструкции другим участникам по поводу того, как вести себя по отношению к данному участнику;

- слушайте меня;
- поддерживайте меня;
- поймите меня;
- пожалейте меня;
- помогите мне;
- слушайтесь меня;

- спорьте со мной;
- научите меня;
- поверьте мне;
- я всё могу;
- я стараюсь ;
- обманывайте меня;
- бойтесь меня;
- уважайте меня;
- я всё знаю;
- не доверяйте мне;
- не смотрите на меня;
- я говорю глупости;
- неправильно истолковывайте мои слова.

Получив надписи, участники начинают обсуждать какую-нибудь проблему, типа: «Как помочь детям сиротам?», «Нужен ли в школе специалист по социальной работе?», ориентируясь при этом на то, что написано на собственных головных повязках... Задача участников - понять, что написано на собственных головных повязках, т.е. определить «за кого их принимают». Время для работы в парах - 10 минут. Затем каждой паре предлагается ответить на вопрос: «Что написано у них на повязках?».

Обсуждение: что удалось и насколько, почему. Каковы ваши чувства? Одинаковое ли было отношение со стороны других? Это было отношение к вам или к козырьку? Знаете ли вы в жизни, за кого вас держат (принимают) окружающие?

Перевоплощения

Цель: создание эмоциональной раскрепощенности участников группы, углубление эмоциональных контактов между ними, развитие навыков управления своими эмоциями.

Ход работы. Один из участников получает от педагога или от своего соседа задание превратиться в определенную вещь. Он должен вообразить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, ощутить ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее прошлом и будущем. Закончив рассказ, участник дает задание следующему по кругу и так далее.

Если игру проводить в затемненном помещении, то это обеспечит ее участникам большую раскованность и психологический комфорт. По мере овладения этим упражнением «перевоплощения» становятся все более глубокими, совершенствуя искусство «переживать» предмет и видеть его изнутри. От поверхностных, чисто внешних описаний участники переходят к выражению настроения, чувств, жизненных философий.

Я - предмет

Цель: развитие эмпатического переживания, проективное выражение своего «Я».

Ресурсы: различные предметы (часы, ручка, детский конструктор, скрепка, мячик, свисток, ножницы, нитки, ключи, лист белой бумаги и т.п.) для каждого участника.

Ход работы. Сначала надо дать время рассмотреть все эти предметы и свободно перемещаться вокруг стола и стула, на котором они лежат. Каждый по сигналу выбирает тот предмет, который ему больше всего нравится. Теперь он «становится» этим предметом.

После этого предлагается каждому участнику:

1. Рассказать о себе, как об этом предмете: «Я...часы...» (3 мин).
2. Общий разговор между «предметами»: «Я бы хотел поиграть...» (10-15 мин).
3. Обмен чувствами: «предметы» говорят о том, что они заметили, почувствовали.

Если бы он был...

Цель: развитие заинтересованности друг в друге, эмпатии, стимулирование экспрессии.

Ход работы. Выбирается ведущий, на время покидающий группу, группа выбирает «жертву». После возвращения ведущий должен узнать, кто выбран «жертвой». Для этого он задает вопросы, имеющие косвенный характер. Например: «Если бы тот человек был деревом (цветком, животным, цветом, погодой, временем года, предметом быта и т.п.), то каким бы он был?» По ответам участников группы он должен догадаться, кто выбран «жертвой».

Упражнение можно повторять несколько раз. Вначале можно попросить, чтобы на вопросы отвечало как можно больше людей, таким образом можно наблюдать различия в восприятии одного человека.

Подарки

Цель: развитие эмпатического восприятия другого человека.

Ход работы. Участникам группы предлагается сделать «подарки» всем другим (нарисовать, устно описать, показать и т.п.). «Подарок» - символический, поэтому он может быть чем угодно: цветы, звезда с неба, вилла на необитаемом острове и т.п. Игра позволяет взаимные пожелания, то есть определить то, что мешает более полному контакту, или угадать желание.

Передача чувств

Цель: создание эмоциональной близости и теплоты между участниками группы.

Ход работы. Все участники группы, сидя на стульях, образуют круг, закрывают глаза. Один из членов группы, открыв глаза, касается руки соседа справа или слева, тем самым, передавая ему свое чувство, после этого закрывает глаза. Другой участник группы, осознав переданное ему чувство, открывает глаза и передает свое чувство другому участнику и так далее, пока «чувство» не возвратится к его автору, который проанализирует идентичность своего чувства, которое он получил в результате. Проводится обсуждение: кто, кому, какие чувства передавал и кто, как их понимал.

Узнавание партнера и его чувств

Цель: выявление эмоциональных контактов между участниками и углубление эмоциональной близости и теплоты между ними.

Ход работы. Один из участников группы сидит на стуле спиной к группе, все остальные подходят к нему и поочередно притрагиваются к его руке, выражая свои чувства. Затем, после окончания процедуры он должен сказать, кого он узнал и какие чувства испытал.

Опустить занавес (К. Фопель)

Это необыкновенно динамичная игра с именами. Группа не должна быть маленькой; оптимальное число участников пятнадцать-двадцать человек.

Ресурсы: занавес (это может быть шерстяное покрывало или большой непрозрачный кусок полотна).

1. Группа делится на две команды. Вы держите занавес вместе с одним из игроков. Команды садятся на полу по обе стороны занавеса. Важно проследить, чтобы никто из игроков не мог видеть противоположную сторону.

2. Каждая команда выбирает участника, который становится лицом к занавесу, вплотную к нему. При этом называть имя выбранного члена группы нельзя (придется воспользоваться мимикой и жестами).

3. Вы громко считаете «раз, два, три!» и роняете занавес на пол. Оба выбранных игрока, которые теперь оказываются нос к носу, пытаются как можно быстрее выкрикнуть имя противника. При этом сами команды не должны помогать им: это поединок «один на один».

4. Тот, кто первый назвал имя оппонента, забирает этого игрока в свою команду.

5. В игре побеждает команда, собравшая всех игроков на своей стороне. Это, конечно, случается сравнительно редко. Поэтому полезно определить время игры, после которого выигравшей объявляется команда с большим количеством игроков.

Замечания. Иногда ведущий должен напомнить о том, что не стоит всерьез относиться к этому соревнованию. Это игра-шутка, средство запоминания имен. Но, конечно, борьба за первенство придает особый интерес этой игре. Учтите, что некоторые участники при случае будут ставить под сомнение Ваши решения: «Нет, я выкрикнул «Кирилл» раньше, чем он смог назвать мое имя!». Найдите убедительные аргументы в пользу своего решения.

Если участники достаточно хорошо знают друг друга, можно усложнить игру следующим образом. Пусть выбранные участники становятся спиной к занавесу. Теперь, когда занавес упадет, они не смогут увидеть друг друга. В этом случае им понадобится помощь членов их команды, которые должны будут описать оппонента, не называя его по имени. Может быть, они скажут следующее: «Это мужчина примерно тридцати лет, с бородой, в очках» и т. д. Иногда необходимо напомнить членам группы, что они должны давать позитивное описание и не высмеивать оппонента. Этот вариант особенно полезен для групп, в которых есть люди разных национальностей или с какими-либо особенностями, если они в состоянии эти особенности описать позитивно.

Учимся ценить индивидуальность (К. Фопель)

Если бы мы умели ценить собственную индивидуальность, нам было бы легче принимать индивидуальность партнера.

Ресурсы: бумага и карандаш.

1. В начале игры скажите примерно следующее: «Мы часто хотим быть точно такими же, как остальные, и страдаем, чувствуя, что отличаемся от других. Иногда действительно хорошо, когда мы - как все, но не менее важна и наша индивидуальность. Ее можно и нужно ценить».

2. Предложите каждому игроку написать о каких-то трех признаках, которые отличают его от всех остальных членов группы. Это может быть признание своих очевидных достоинств или талантов, жизненных принципов и т. п. В любом случае информация должна носить позитивный характер.

3. Приведите три примера из собственной жизни, чтобы участникам стало полностью понятно, что от них требуется. Для создания игровой атмосферы используйте свою фантазию и чувство юмора.

4. Участники записывают свои имена и выполняют задание (3 мин). Предупредите, что Вы соберете записи и зачитаете их, а члены группы будут отгадывать, кто является автором тех или иных утверждений.

5. Соберите листочки и еще раз отметьте положительные аспекты того, что люди не похожи друг на друга: мы становимся интересны друг другу, можем найти нестандартное решение проблемы, дать друг другу импульсы к изменению и обучению и т. д. Потом прочтите каждый текст, и пусть игроки угадают, кем он написан. Если автора не удастся «вычислить», он должен назваться сам.

Рефлексивное слушание

Цель работы: изучение роли рефлексивного слушания в установлении взаимопонимания; апробирование техники рефлексивного слушания.

Ход работы. Участникам необходимо разбиться на группы из трех человек.

Инструкция: распределите роли: один будет рассказчиком, второй - специалистом по социальной работе (слушателем), третий - наблюдателем, рассказчик излагает свою историю. Слушатель при этом использует техники пассивного слушания, оказывая рассказчику номинальную поддержку, слушатель пересказывает выслушанную историю, наблюдатель делится впечатлениями. Смена ролей: слушатель становится наблюдателем, наблюдатель - рассказчиком, рассказчик - слушателем. Последняя смена ролей.

Инструкция для рассказчиков: вспомните событие, которое вас расстроило, но это не должно быть очень трагическое событие.

Инструкция для слушателей: «Вы должны внимательно слушать, используя технику пассивного слушания. Когда партнер завершит рассказ (или через 5 мин), перескажите его историю своими словами, как вы ее поняли. Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов! Передайте смысл истории, демонстрируя понимание».

Инструкция для наблюдателей: расскажите слушателю о вашем впечатлении, о нем как о слушателе; расскажите о ваших впечатлениях относительно использования слушателем техник номинальной поддержки; насколько точно и корректно слушателю удалось пересказать историю рассказчика и какие реакции пересказ вызвал у слушателя.

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных «тро-

- ◆ Расскажите из роли специалиста: удалось ли вам выполнить инструкцию?
- ◆ Что для вас было легко, а что оказалось трудным?
- ◆ Расскажите из роли клиента; какое впечатление на вас оказал пересказ специалиста вашей истории
- ◆ Как вы можете охарактеризовать нерефлексивное слушание?
- ◆ Какие возможности вы видите в использовании этого метода?
- ◆ Какова область его применения и возможные ограничения?
- ◆ Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- ◆ Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

Сходства и различия (Н.А.Морева)

Благодаря этой игре каждый сможет понять, насколько развита его интуиция.

Ресурсы: бумага и карандаши для каждого участника.

1. Выбираем партнера, предполагая, что мы с ним очень разные.
2. Пары усаживаются вместе. Каждый игрок отмечает и записывает сходства и три различия, которые, как ему кажется, есть между ним и партнером. Записи друг другу не показывают. На выполнение задания отводится 5-10 мин.
3. Затем партнеры вступают в беседу. Во-первых, обсуждаются найденные гипотетические сходства, во-вторых — различия. На выполнение задания отводится 10 мин.
4. Вся группа собирается вместе, и каждый участник представляет своего партнера. При этом можно кратко рассказать о результатах совместной работы.

Выдуманные истории (Н.А.Морева)

Эта игра - приглашение пофантазировать.

Каждый член группы придумывает героя, который будет носить его имя, и рассказывает его историю.

1. Предложите членам группы разбиться на пары.
 2. Дайте парам 5 минут для предварительного знакомства. Партнеры представляются по имени и обсуждают следующие вопросы:
 - От кого я получил свое имя?
 - Кто из моих знакомых (родных) носит то же имя?
 - Есть ли мои тезки среди известных людей?
 - Знаю ли я литературных или киногероев, носящих то же имя?
 - Как имя влияет на мое поведение в жизни?
 3. Теперь объясните членам группы само задание: каждый должен выдумать историю и рассказать ее своему партнеру. Герой истории носит имя рассказчика.
 4. Партнер должен молча заинтересованно слушать историю и одновременно пытаться понять, каким человеком является рассказчик, как он воспринимает жизнь.
 5. После завершения рассказа, слушавший задает вопросы говорившему.
- На общение в парах отводится 10 минут.
6. В конце игры все члены группы собираются вместе и садятся в круг. Каждый участник представляет своего партнера и пытается охарактеризовать его личность. Цель представления — не поведать еще раз уже рассказанную историю, а представить личность партнера с разных, порой неожиданных, сторон.

Качество, которое я ценю в людях (Н.А.Морева)

Цель: создание условий для лучшего восприятия друг друга в процессе общения, развитие творческого воображения. Задание: выделить качество, которое каждый из участников тренинга больше всего ценит в людях.

Инструкция: подумайте, какое качество вы больше всего цените в людях. Придумайте или вспомните рассказ, историю, притчу, сказку, которые бы содержали информацию об этом качестве. Желающие представляют свой рассказ, все остальные должны догадаться, о чем идет речь.

Анализ упражнения.

1. О каком качестве шла речь?
2. По каким признакам вы об этом догадались?
3. Совпадает ли мнение рассказчика с вашим?
4. Помогла ли вам форма представления качества проникнуть в смысл того, что говорит собеседник?

Я тоже! (К.Фолель)

Гениально просто и в то же время увлекательно. Каждый привлекает к себе внимание и одновременно наблюдает за своими товарищами по игре.

Отодвиньте столы и стулья в сторону и освободите место для игры.

1. Члены группы произвольно садятся в кружок. В центре комнаты должно остаться свободное место. Там встанет доброволец, он будет ведущим в данной игре.

2. Ведущий внимательно наблюдает за сидящими вокруг него людьми. Он должен заметить какую-то присущую некоторым игрокам (и бросающуюся в глаза) общую деталь, но не называть ее вслух, а произнести лишь имена людей, к которым она относится, и попросить их встать рядом с собой.

3. Оставшиеся сидеть игроки должны определить, что же сходное есть во всех вызванных в середину круга людях.

4. Тот, кто догадывается первым, становится новым ведущим и выходит на середину.

5. Игру нужно провести несколько раз, чтобы каждый игрок был выбран хотя бы однажды.

Замечания. Сначала общей чертой может быть какая-то характерная деталь внешности игроков: элемент одежды голубого цвета, карие глаза, вьющиеся волосы и т.д. Постепенно принцип отбора может усложняться: в центр комнаты выходят только женщины, только смешливые игроки, только те, чье имя содержит определенную гласную, только участники, имеющие одинаковые профессии, и т.д.

Четыре угла — четыре выбора (К.Фолель)

Дискуссия на разные темы в четырех малых группах. Отставьте в сторону столы и стулья, чтобы участники могли свободно ходить по помещению. На время игры для каждого раунда вам понадобятся по четыре больших листа бумаги (формат А3) и скотч. Прикрепите в четырех углах комнаты листы бумаги и напишите на них названия цветов (красный, синий, зеленый, желтый). Листы крепятся на видных местах.

1. Члены группы становятся на середину комнаты.

2. Объявите участникам, что в ходе игры они смогут лучше узнать друг друга. Сначала все ходят по комнате, затем каждый останавливается у того листа бумаги, который кажется ему самым подходящим.

3. Все участники, собравшиеся в одном углу, рассказывают друг другу, почему они выбрали именно этот цвет. Каждый должен запомнить всех, кто находится в том же углу (3 мин).

4. Во втором раунде можно написать на листах четыре времени года.

5. В третьем раунде вы можете использовать названия четырех музыкальных инструментов, например: скрипка, саксофон, арфа, барабан.

6. В четвертом нарисуйте геометрические фигуры - треугольник, квадрат, круг и фигуру неправильной формы.

7. После каждого раунда участники собираются в середине комнаты. Порядок игры соблюдается четко: участники должны останавливаться возле того листа бумаги, надпись на котором нравится им больше всего. При этом они запоминают всех остановившихся рядом.

8. В конце игры подведите итоги, задав участникам следующие вопросы:

- какие участники оказывались в одной и той же группе?

- какие игроки оказались в одной группе редко или вообще ни разу?
 - что интересного каждый из вас узнал о других членах группы?
- Замечания. Возможные варианты записей:
- инструменты: молоток, пила, клещи, игла;
 - города: Париж, Рим, Москва, Шанхай;
 - напитки: кофе, чай, молоко, кока-кола;
 - животные: лев, антилопа, змея, орел;
 - здания: вилла, бунгало, замок, храм.

Автопортрет (К. Фопель)

Основная цель этой игры - обратить внимание участников на уникальность каждой личности. Ресурсы: бумага, карандаши, ручки.

1. Каждый игрок рисует автопортрет. При этом самые яркие черты лица (длинные ресницы, курносый нос, пухлые губы) намеренно преувеличиваются. Ведущий может сам принять участие в игре. На выполнение задания отводится 5 мин.
2. Игроки не должны подсматривать друг за другом. Картины не подписываются, в конце работы листы бумаги складываются вдвое.
3. Соберите все рисунки в большую коробку. Предложите игрокам не глядя вынуть один лист.
4. Каждый игрок должен угадать, чей автопортрет он достал.
5. Все по очереди показывают рисунки и высказывают предположения о том, кто является их автором, делятся впечатлениями.

В три касания (М. Китнис)

Цели: тренировать находчивость и быстроту отбора необходимого материала из потока информации; стремиться к интеграции группы за счет необходимости постоянной включенности в совместную деятельность; способствовать развитию и закреплению коммуникационных навыков с помощью эффективного игрового взаимодействия; обеспечить каждому из игроков многообразие личных контактов с различными участниками игры.

Ресурсы: небольшой мячик, теннисный или более крупных размеров.

Ход игры. Обычно игра «в три касания» - это формулировка из сферы спортивных игр - баскетбола, волейбола. Мы же воспользуемся ею в упражнении на развитие коммуникативных умений и навыков. Как и в спорте, в нашей игре будет присутствовать мяч. Точнее, этот небольшой мячик, который вы будете перекидывать друг другу, выполняя при этом мое задание.

Задание заключается в том, что, передавая и получая мячик, мы одновременно придумываем рассказ. Предложения этого рассказа будут строиться по следующей формуле: существительное - глагол-наречие или прилагательное; прилагательное-существительное - глагол и т. д. Каждый раз после определенного сегмента текста я буду задавать вам обновленную формулу. Как это выглядит?

Я бросаю мяч со словом «группа» одному из игроков, он добавляет, предположим, слово «собралась» и перекидывает мяч следующему участнику. Тот, завершая предложение, говорит слово «быстро». Вслед за этим передает мяч кому-то другому, кто начнет по той же формуле новую цепочку из трех касаний и трех слов. На каком-то этапе игры формула изменится и предложения примут иную форму. К примеру: «Тренер похвалил меня. Я ответил товарищу».

После небольшой тренировочной игры с жесткими формулами, что дает нам

возможность усилить концентрацию внимания участников, можно продолжить упражнение в свободной форме. Игроки смогут использовать любые слова, любые части речи, но продолжают играть в три касания. В идеале мы должны получить небольшие фрагменты логически связанных предложений - некий мини-текст. В связи с этим всем участникам необходимо обратить внимание на интонационную целостность предложения: не завершать предложение на середине, избегать длинных пауз, стремиться к ритмической и логической преемственности. Старайтесь добиться того, чтобы предложение произносилось тремя игроками так, как будто говорит его один человек.

Социометрия по уровню эмпатийности

Ход работы. Прочертить в комнате невидимую черту, в начале которой будут находиться люди, наиболее эмпатийные, а в конце - наименее. Из группы выбирается ведущий, который расставляет людей на этой невидимой линии. Во время процедуры никто не может возражать, зато, когда ведущий закончил, можно спросить: «Удобно ли вы себя чувствуете на этом месте?».

Упражнение может выявить элементы психологической защиты, спровоцировать требования педагогу выполнить роль ведущего, отказ от участия и т.п. При желании можно модифицировать это упражнение в соответствии с открытостью группы.

Узнай по вопросу

Цель: тренинг умения группового взаимодействия и развития эмпатии.

Ход работы. Каждый член группы предлагает по одному или по два вопроса, по ответу на которые он мог бы сказать, кто отвечал. Лучше делать это на отдельном листе бумаги. Ведущий зачитывает все вопросы, из которых группа должна выбрать 5 лучших. Пять человек из группы анонимно отвечают на эти вопросы. Все ответы также зачитываются педагогом. Перед группой ставится задача прийти к одному мнению по каждому из списков вопросов, назвав человека, отвечающего на вопросы. Дискуссию проводят устно, чтобы избежать идентификации по почерку. В ходе обсуждения может определиться наиболее информативный вопрос человека, который точнее других определял отвечавшего, и т.д.

Возможна ситуация, когда по ответу на все вопросы нельзя определить человека (например: «Как ты относишься к городу Санкт-Петербургу?». Ответы могут быть: «Я в нем живу» и «Я им восхищаюсь»), тогда можно предложить ответить на дополнительный, шестой вопрос. Если «испытуемые» дают неинформативные ответы, можно предложить задать проективный вопрос.

Мостик

Цель: развитие потребности в оказании помощи и поддержки, а также стремления к достижению взаимопонимания в общении.

Участники произвольно разбиваются на пары. Эти пары встают лицом друг к другу. На полу вычерчиваются две параллельные линии на расстоянии не более 30 см. Инструкция. Вы находитесь в горах по разные стороны ущелья.

Через пропасть перекинут узкий мостик, по которому спокойно может пройти только один человек. Ваша задача - пойти одновременно навстречу друг другу и встать на противоположные стороны мостика, не сорвавшись в пропасть. Обмениваться словами запрещено. Человек считается «погибшим», если он наступил на меловую черту.

В конце игры анализируется то, как разошлись участники игры, а также проводится анализ сложившегося эмоционального взаимопонимания между ними.

Я-игрушка...

Цель: развитие эмфатического переживания, проективного выражения своего «Я».

Участникам предлагается внимательно рассмотреть несколько игрушек-предметов. Это могут быть: ножницы, ручка, мяч, скрепка, часы, нитка и так далее. Каждый из участвующих в игре выбирает тот предмет, который ему больше всего нравится. Теперь он становится этой игрушкой. Ему предлагается:

1. Рассказать о себе, как об этом предмете: «Я часы...».
2. Общий разговор между «игрушками»: «Я хотел бы поиграть...».
3. Обмен чувствами: игрушки говорят о том, что они заметили, почувствовали.

Своё пространство

Цель: углубление рефлексии. Один из участников игры встаёт в центр игровой площадки. Все остальные окружают его.

Инструкция. Представим себе движение планет. Сейчас стоящий в центре исполняет роль светила, на разном удалении от которого окажутся многочисленные небесные тела-другие люди. Те из них, чьё притяжение светилом ощущается сильнее, займут место ближе к нему. Те, чьё притяжение слабее, расположатся подалеке или «оторвутся от поля тяготения».

Выбранный человек медленно поворачивается вокруг собственной оси. Каждому, кто окружает его, поочерёдно сообщается, в каком направлении и на какое расстояние следует отойти или приблизиться. Те, кому не сказано при удалении: «стоп», - вообще покидают игровую площадку. После размещения участников упражнения вокруг светила ведущий даёт двойную инструкцию: «Вы создали сейчас своё психологическое пространство. Хорошо ли Вам в нём? Если не вполне, можете внести любые изменения в расположение окружающих вас людей. Добивайтесь такой расстановки, чтобы испытать чувство комфорта внутри данной среды».

Он — это я

Вариант 1. Для этого упражнения требуются три человека. Дайте каждому возможность сыграть все три роли. Не обсуждайте Ваши реакции, пока каждый не отыграет все три роли.

Первый - пожилой человек, перенесший инсульт. После инсульта он (или она) временно потерял речь.

Второй - врач.

Третий - медсестра или логопед, или социальный работник. Решите, кем Вы будете в соответствии с Вашими интересами или предпочтением.

Пациент ложится и молчит. Врач беседует с другими сотрудниками о пациенте. Они говорят друг с другом, обсуждая план лечения пациента.

Они не обращаются к пациенту.

Когда Вы сыграете это три раза, обсудите, что каждый из Вас чувствовал, когда Вы играли свои роли. Отведите достаточное время для выслушивания друг друга. Заметьте различия. Заметьте, в чем проявлялось сочувствие.

Вариант 2. Сначала работайте самостоятельно. Прочитайте описанные далее по тексту случаи. Представьте, что Вы - помощник, и Вам нужно встретить каждого из

них, как нового клиента. Запишите чувства, мысли или ассоциации, которые они вызывают в Вас. Позже Вы можете поделиться впечатлениями с партнером или в группе.

А. - тщательно одетая женщина немного за 60 лет. Пятью годами ранее у нее умер муж. Ее единственная дочь замужем, у нее двое маленьких детей. Женщина уехала из дома и поселилась с ними. Это обернулось кошмаром, и она теперь живет одна. В этом обвиняет своего зятя, обвиняет дочь, что та не поддержала ее и обвиняет обоих в том, что те портят ей внуков и настраивают их против нее. Она не имеет никаких социальных контактов, кроме случайных знакомых, и у нее нет других интересов.

В. - 65-летний мужчина. Развелся 20 лет назад, семьи не имеет, живет один, недавно уволился с работы. Он рассказывает Вам, что его брак потерпел неудачу, потому что у него было несколько других связей. В те годы имел несколько коротких приключений и два серьезных романа. В настоящее время у него нет никакого партнера. Он ищет помощи, находится в депрессии.

С. - пожилая леди, страдающая неизлечимым заболеванием. Родилась и воспитывалась в традиционной набожной семье, сама - неверующая.

Д. - выглядит намного старше своих лет. Ей - 59, она - беженка, не была дома в течение трех лет и не уверена, вернется ли когда-нибудь. Муж пропал без вести, однако официально не признан погибшим. Единственная дочь живет на оккупационной территории, с которой нет прямой телефонной или почтовой связи. Лишь дважды она смогла созвониться с дочерью, будучи за границей. Она ни с кем не может говорить о своих утратах, потому что боится неприязни. Говорит о самоубийстве.

Вживись в роль

Перед началом выполнения задания участники группы стараются лучше запомнить друг друга. Каждый участник получает от ведущего лист бумаги с именем того участника группы, в которого первый должен превратиться. От лица этого человека нужно будет реагировать на вопросы, которые будут задаваться ведущими. Не обязательно отвечать на вопросы по существу, можно прореагировать на них словесным комментарием.

В процессе выполнения данного упражнения становится очевидно, что человек может приписывать другим людям собственные качества. Во время выполнения данного упражнения или при дальнейшем обсуждении все участники начинают понимать, что они описывают различные аспекты собственной личности, а не другого участника группы, в которого они должны превратиться.

Управляй эмоциями

Цель: управление эмоциями, понимание эмоционального состояния других. Каждый участник получает карточку с названием эмоционального состояния (радость, восхищение, агрессия и др.) и с соответствующей интонацией произносит любое высказывание в адрес группы или отдельного участника, которые пытаются понять, какие чувства передавал партнер. В завершении упражнения проводится обсуждение в общем кругу: «Что я делаю, чтобы справиться со своими эмоциями?».

Пойми другого

Каждый участник должен в течение 2-3 мин описать настроение кого-либо в группе. Представить себе, почувствовать человека, его состояние, эмоции, пере

живания и все это изложить на бумаге. Затем все описания зачитываются вслух и подтверждается их достоверность.

Любящий взгляд

Один участник выходит за дверь. Его задача - определить кто из группы будет смотреть на него «любящим» взглядом. Ведущий назначает в его отсутствие 2-3 человек. Затем выбирается другой отгадывающий. Количество смотрящих любящим взглядом увеличивается.

Эпитеты

Материал: набор фотографий с изображением людей, испытывающих различные эмоциональные состояния.

Каждому участнику раздается фото эмоционального состояния.

Задание: рассмотрите внимательно фотографии и охарактеризуйте их. Требуется характеристика не каких-то отдельных частей лица, а личности в целом. Подберите не менее 7 эпитетов, раскрывающих характер человека и его эмоциональное состояние. Например, этот человек: спокойный, уживчивый, слабый, бесхитростный, дружелюбный, покладистый, простой, веселый, радостный, беззаботный.

Отражение чувств

Все участники разбиваются на пары. Первый партнер произносит эмоционально окрашенную фразу. Второй участник сначала повторяет своими словами содержание того, что услышал, а затем пытается определить чувство, которое испытывает партнер в момент произнесения фразы. Партнер оценивает точность обоих отражений. Затем участники меняются ролями.

Картина двух художников

Умение работать в парах, развитие навыка совместной деятельности, развитие эмпатии. Проведение: парами, не договариваясь, держась вдвоем за один карандаш нарисовать любую картину: кошку, домик, елку и т.д.

Ситуация «Укол»

Вы ведете ребенка в больницу на укол. Ребенок боится и плачет. Продумайте Ваши действия, слова, постройте Ваше обращение к ребенку.

Фиксируются особенности телодвижений и внутреннее состояние исполнителя. Важно добиться, чтобы каждый ощутил особенности своей экспрессии и понял необходимость ее коммуникативной формы.

Выполняя упражнения, следует добиваться, чтобы участники научились различать оттенки и особенности экспрессии у себя и у партнеров, а также выбирать адекватные и коммуникативные средства выражения отношений к ситуации.

Пожалей маленького

Участники работают в парах, где один выступает в роли обиженного ребенка, а другой - в роли утешающего взрослого. Затем происходит смена ролей. Это упражнение вызывает сильные эмоции, активизирует процессы эмпатии, выражения участниками тепла, сочувствия, заботы.

Дерево

По дороге домой, в транспорте социальный работник стоит и представляет себя деревом (каким ему нравится, с каким он может себя наиболее легко отождествить). Необходимо детально проиграть в сознании образ этого дерева: мощный или гибкий ствол, переплетающиеся ветви, колышущуюся на ветру листву, открытость кроны навстречу солнечным лучам и влаге дождя, циркуляцию питательных соков по стволу, корни, реально питательные соки, которые корни вытягивают из земли. Земля - это символ жизни, корни - это символ стабильности, связи человека с реальностью. Представление утомленным человеком сросшихся в землю корней его дерева актуализирует внутренние взаимосвязи с реальностью, укрепляет уверенность в себе.

«Белая ворона»

Участникам группы дается следующая инструкция: «Сейчас вам раздадут карточки, на одной из которых будет написано: «белая ворона». Все остальные чистые. Ваша задача: найти «белую ворону», основываясь на следующие правила: во время игры нельзя общаться, даже жестами;

вы должны «вжиться» в состояние каждого человека и через свои чувства понять, кто «белая ворона»;

если вы приняли окончательное решение, то вы можете назвать этого человека, в случае, если вы угадали, игра заканчивается, если нет, то вы и выбранный вами человек должны войти из круга и игра продолжается».

Попроси меня о...

Сейчас вам нужно найти партнера, которому вы больше всего доверяете. Вы можете свободно расположиться в помещении, как вам удобно. После этого вам нужно рассказать партнеру о своих недостатках и слабостях. Завершением каждого монолога должна быть искренняя просьба о помощи.

Вопросы ведущего:

какие трудности вы испытывали в процессе своего монолога?

в чем состоит трудность просьбы?

какие чувства вы испытывали, когда просили?

в чем заключается сила вашего недостатка и слабость вашего достоинства? какие чувства у вас остались после своего рассказа?

Поговорите языком трехлетних детей

Выбираются 2 участника, которым предлагается поговорить друг с другом на языке трехлетних детей, т.е. не выговаривая каких-то букв, соблюдая детскую интонацию, задавать типичные для этого возраста вопросы.

Возможен вариант, когда в ситуации задействуется вся группа («Детский сад»). Работа ведется с чувствами, состояниями и отношениями. Важно зафиксировать возвращение участников из состояния ребенка во взрослое состояние.

Раздел 6. Цели коммуникативно-речевых игр: формирование умения в тактичной форме высказывать свое мнение о другом, уметь отказывать, советовать, хвалить; умения использовать речевые модели.

Ты мне нравишься, потому что...

Все участники тренинга, по очереди, садятся на стул, находящийся в центре круга («горячий стул»). Остальные члены группы говорят ему: «Ты мне нравишься, потому что ты...» (веселый, добрый, отзывчивый и т.д.).

Чемодан

Один из участников выходит из комнаты, другие начинают собирать ему в дорогу «чемодан», складывая положительные качества, которые группа особенно ценит в этом человеке, то, что поможет товарищу в общении с людьми.

Но отъезжающему обязательно напоминают, что будет мешать ему в дороге: те отрицательные качества, которые ему надо побороть, чтобы жизнь его стала лучше. Затем «отъезжающему», который все это время находился в другой комнате, зачитывается и передается весь список. У него есть право задавать любой вопрос по прочитанному. Затем выходит следующий участник и процедура повторяется до тех пор, пока все участники не получат по «чемодану».

Послание самому себе

Все встают, переходят в центр зала и становятся в шеренгу. Правофланговый (помощник ведущего) говорит своему соседу любую фразу, которую он хотел бы услышать сегодня утром («Ты сегодня прекрасно выглядишь...»), и быстро переходит на левый фланг. Сосед передает эту фразу по цепочке, а через 5 секунд передает собственное послание и тоже переходит на левый фланг. Игра продолжается до тех пор, пока каждый участник не получит послание самому себе.

Комплимент

Все сидят в кругу. Один из игроков - в центре круга, сидя на стуле лицом к играющим. Его задача: передвигаться по кругу вместе со стулом, поочередно останавливаясь перед каждым. Глядя в глаза - сделать комплимент. И так по кругу проходят все, делая комплименты.

Игра нацелена на раскрепощение, объединение, создание хорошего настроения. Относится к играм самовоспитания, настраивает на особый, доверительный тип отношений.

Конкретные комплименты (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие умения расположить к себе собеседника.

Ведущий предлагает посмотреть на других участников группы, найти что-либо, что вам нравится в поведении одного из них. Скажите ему следующую фразу:

- У тебя лучше, чем у меня, получается...

- У тебя так же хорошо, как и у меня, получается...

Концентрироваться нужно на конкретных особенностях поведения, а не на абстрактных качествах.

Мои добрые дела (Е.П.Рогов)

Это упражнение можно проводить либо в большом кругу, либо в микрогруппах по 7 - 8 человек. Ведущий начинает работу группы со слов: «Доброе отношение к людям, к своим близким, родным и просто знакомым должно проявляться не только на словах, но и в конкретных делах.

Вспомните, какое конкретное доброе дело вы сделали за вчерашний день? Кто был этот человек? Что вы при этом чувствовали? Как вас отблагодарил этот человек? Какими должны быть, по вашему мнению, формы благодарности?»

Выступление участника группа должна внимательно выслушать и поблагодарить его за откровенность и готовность поделиться.

Затем идет обсуждение того, насколько каждый способен на доброе дело. Если нет, то что мешает?

Участники по очереди высказываются, комментируя свой рассказ.

Ведущему следует дать установку «на постоянные добрые дела» и во время занятий периодически возвращаться к этой теме.

Последняя встреча (Е.П.Рогов)

Ведущий предлагает представить, что наступило время расставания, и интересуется, все ли участники успели всё сказать друг другу? Может быть, кто-то забыл поделиться с группой своими переживаниями? Или есть конкретный участник, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Поэтому у вас есть шанс сделать сейчас то, что не успели сделать ранее. Сделайте то, что вы не успели сделать на предыдущих занятиях. Не откладывайте свое решение на завтра! Действуйте здесь и теперь.

Занятие целесообразно провести, затемнив помещение, включив спокойную медленную музыку, дав возможность участникам расслабиться, закрыть глаза и вспомнить все прошедшие встречи.

Я-высказывания, Ты-высказывания

Объяснить участникам группы разницу между Я-высказыванием и Ты-высказыванием. Использование в речи Я-высказываний делает общение более непосредственным, предполагая ответственность говорящего за свои мысли и чувства: «Когда ты приходишь домой поздно, я очень волнуюсь». Ты-высказывание нацелено на обвинение другого человека: «Ты опять пришел домой поздно». Употребляя Ты-высказывание, человек, к которому мы обращаемся, испытывает негативные эмоции - гнев, раздражение, обиду. Использование Я-высказываний позволяет человеку выслушать вас и спокойно ответить.

Схема Я-высказывания: Когда _____ (действие другого), я чувствую (мне) _____, я считаю _____.

Ведущий предлагает участникам группы составить Я-высказывания для следующих ситуаций:

- вы решили помочь своему другу подготовиться к экзамену и не пошли на концерт, но ваш друг так и не пришел на место встречи, заставив вас ждать два часа; что вы ему скажете?

- учитель поставил вам плохую оценку, считая, что вы списали ответ на данный вопрос; что вы скажете учителю?

Приведите пример своей ситуации и составьте к ней Я-высказывание.

Необоснованная просьба (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Ведущий последовательно обращается ко всем участникам группы с какой-то просьбой.

Пример

- Миша, принеси, пожалуйста, нам всем по чашечке кофе. Во-первых, нам уже пора отдохнуть; во-вторых, тебе самому хочется сделать всем приятное и, наконец, ты у нас самый молодой.

- Маша, развесь, пожалуйста, завтра в этой аудитории свои рисунки. Ты ведь, я знаю, рисуешь. Это создаст здесь уютную атмосферу, и тебе хочется устроить для своих коллег выставку своих работ.

Участники должны отказаться от выполнения просьбы, используя метод расчленения. Метод расчленения - разделение аргументов партнера на верные, сомнительные и ошибочные с последовательной их проработкой. Для данного метода очень важно вначале согласиться с тем аргументом партнера, который действительно не вызывает у нас возражений, или с которым мы готовы согласиться по крайней мере при некоторых условиях. Это дает партнеру возможность понять, что его услышали, говорят с ним «на одном языке» и готовы позитивно с ним сотрудничать. Выражая сомнение в следующем аргументе партнера, мы даем ему понять, что не собираемся возражать только ради возражений и что готовы трезво оценивать весомость его аргументов. Здесь важно, чтобы отвечающий не вносил своих собственных аргументов, а работал только с предъявленными. Это помогает партнеру понять, что его слышат, его мнение уважают, но выполнить его просьбу по какой-то причине не представляется возможным. Эту причину мы раскрываем, отвечая на третий аргумент партнера.

Пример: «Я согласна с тем, что рисунки могут создать уютную атмосферу. Правда, я не вполне уверена, что у меня уже созрело желание выставлять результаты своего творчества перед группой. Ну, а насчет того, что я рисую... Я умею вязать, шить, но не рисовать! Увы, последний рисунок я сделала на уроке рисования в шестом классе».

Нет-диалог

Ведется диалог между двумя участниками. Задача участников диалога: ни за что не соглашаться с партнером, во всем перечить, возражать вежливо, но настойчиво. Группа оценивает эффективность диалога.

Да-диалог

Двое участников садятся в центр и начинают диалог. Один из них произносит любую фразу - о погоде, о любимой книге и т.д.; другой должен немедленно откликнуться, высказав свое согласие с тем, что сказал первый. Главное - во всем соглашаться, обязательно отражая мысли партнера.

Группа следит за тем, чтобы участники диалога не выходили за рамки заданного режима работы; т.е. не стали возражать друг другу. Затем следующие двое садятся в центр и работают в режиме да-диалога.

Подчеркивание значимости (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно. Ведущий просит участников выбрать тех людей, с кото

рыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил. Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта часть упражнения проходит труднее всего, поскольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко. Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников, так до тех пор, пока каждый не выскажется.

Рукопожатие или поклон (Н.А.Морева)

Участники здороваются друг с другом, используя ритуалы приветствия, принятые в разных культурах.

1. Расскажите группе о жестах приветствия, принятых у разных народов. Заранее предупредите участников о том, что они должны будут использовать эти ритуалы, представляясь друг другу.

Вот несколько вариантов приветствия:

- объятие и трехкратное лобызание поочередно в обе щеки (Россия);
- легкий поклон со скрещенными на груди руками (Китай);
- рукопожатие и поцелуй в обе щеки (Франция);
- легкий поклон, ладони сложены перед лбом (Индия);
- легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам (Япония);
- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера (Испания);
- простое рукопожатие и взгляд в глаза (Германия);
- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев (Малайзия);
- потереться друг о друга носами (эскимосская традиция).

2. Предложите группе образовать круг. Один из участников начинает «круг знакомств»: выступает на середину и приветствует партнера, стоящего справа. Потом идет по часовой стрелке и поочередно приветствует всех членов группы.

3. Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. При этом он представляется, называя свое имя.

4. Во втором раунде в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого, и т. д.

Застольная беседа (Н.А.Морева)

Игровая ситуация: участники знакомятся и налаживают контакт в воображаемом ресторане.

Ресурсы: поставьте в сторону стулья и столы так, чтобы участники могли свободно ходить по помещению.

1. Воссоздайте дух застольной беседы, описав ресторан, известный своей приятной атмосферой и изысканной кухней. Участники пришли сюда поесть, познакомиться друг с другом, поговорить.

2. Разрешите группе свободно двигаться по помещению. Затем перевоплотитесь в «старшего кельнера» и крикните: «Столик на двоих!» Это означает, что каждый участник должен найти себе пару — того, кто стоит ближе всех. Партнеры представляются друг другу. Дайте им пару минут на обсуждение темы «Какую пищу я предпочитаю?».

3. Теперь крикните: «Столик на четверых!» Сейчас каждая пара должна объединиться с какой-нибудь другой. Они называют свои имена и беседуют на следующую тему: «Чем я охотнее всего занимаюсь в свободное время?».

4. Следующий этап игры — «Столик на восьмерых». Пусть все квартеты объединятся попарно. Участники знакомятся друг с другом и ведут беседу: «Место, которое я обязательно хотел бы посетить».

5. Дайте возможность группе собраться вместе для краткого обмена впечатлениями: «Что я узнал о других членах группы? Что было особенно интересным или неожиданным?»

Другие интересные темы для бесед:

- Чем бы я хотел более всего заниматься в этой группе?
- Что я здесь больше всего хочу узнать?
- Цель, которой мы вместе, надо надеяться, достигнем.
- Есть ли у нас общая цель? Какова она?

Нравится/не нравится

Участники группы садятся в круг. Каждый по очереди выходит в центр круга, а все остальные участники группы обращаются к нему со словами: «Мне в тебе не нравится...», затем: «Мне в тебе нравится...». Используется только фактическая информация, полученная в процессе групповой работы. Следует избегать определений «хорошо», «плохо». После того, как все выскажутся, участник группы, стоявший в центре круга, рассказывает о том, что он извлек из этих суждений, что принял, что отверг.

Ведущий обращает внимание участников группы на то, что решение человека выйти в центр круга означает принятие им спокойно, без обид всего сказанного. Высказывания должны делаться в доброжелательной форме.

Раздел 7. Цели коммуникативно-речевых игр: формирование умения различать речевые жанры, устанавливать контакт, убеждать, точно передавать информацию, использовать теории аргументирования, умение «чувствовать время», использовать микротехники общения, задавать вопросы, использовать речевые модели, развитие умения слушать.

Говорящий и слушающий

Работайте с партнером. Один говорит, другой слушает. Говорящий говорит в течение трех или четырех минут.

Слушающий. Слушайте, не прерывая и не отвечая. Слушающий подводит итог тому, что Вы слышали.

Говорящий. Когда слушающий изложит то, что Вы сказали, отметьте, является ли изложение достаточно точным, а если нет, скажите, что было упущено.

Затем поменяйтесь ролями. Обсудите Ваш совместный опыт после смены ролей.

Слушателю стоит обращать внимание не только на содержание речи, но также и на эмоции человека во время его выступления, если таковые были выражены.

Монолог

Каждый по очереди обращается к группе и в течение 1,5 мин старается помочь участникам отвлечься от проблем, не относящихся к теме занятия, полностью включиться в работу. По окончании обсуждается, чье обращение и почему подействовало наиболее сильно. Отмечаются причины эффективного воздействия (открытый взгляд, четко произносимые фразы, искренность, отказ от давления).

Отработка метода двусторонней аргументации (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Метод двусторонней аргументации предполагает указание как преимуществ, так и слабых сторон предлагаемого вами решения. Этот метод рассчитан на интеллектуального собеседника.

Ведущий предлагает всем участникам по очереди методом двусторонней аргументации обосновать правильность или неправильность выдвигаемого ими положения.

Например, убедите, пожалуйста, своего партнера в том, что студенты сами могут выбирать себе предметы, которые они собираются изучать, не считаясь с учебным планом, а преподаватели могут сами выбирать себе студентов, не считаясь с их пожеланиями.

Отработка всех полученных навыков аргументации в парах (П.Б.Дерманова, Е.В. Сидоренко)

Участники садятся друг против друга в два круга — внутренний и внешний. Ведущий предлагает различные ситуации, в которых сидящие во внутреннем кругу должны убеждать тех, кто сидит в наружном. Ситуаций задается, как правило, три.

Например, необходимо убедить коллегу отказаться от участия в тренинге, которого он давно ждет; убедить директора школы в необходимости создания комнаты психологической разгрузки для учителей, убедить коллегу по курсу отказаться от валютной стипендии в пользу товарища по курсу. Чем труднее предлагаемые задания, тем жестче тренинг.

Убеждаемые должны фиксировать, какие методы аргументации были использованы и насколько удачно.

Во время обсуждения результатов участники отмечают сильные и слабые стороны каждого из методов, благоприятные и неблагоприятные обстоятельства их использования, а также вспоминают, какими другими механизмами воздействия они пользовались для более эффективного убеждения партнера в своей правоте.

Сито (М. Кипнис)

Цели: потренироваться в отборе необходимого материала из потока информации, в умении сконцентрироваться на партнере; развить память и аудиальные возможности восприятия.

Ход игры.

Вариант 1. Каждый раз требуется три добровольца. Один садится на стул лицом к группе. Двое других размещаются у него за спиной. Каждый из них по сигналу тренера начинает свой монолог. Задание ведущему игроку — через две минуты пересказать как можно более подробно рассказ каждого из говоривших.

Вариант 2. На площадку приглашается доброволец, который садится спиной к группе. По сигналу тренера игроки начинают разговаривать, петь, пересмеиваться... Через 2 минуты ведущий игрок повернется к зрителям и расскажет лишь об одном из товарищей, чей голос он заметил, используя «сито», проследил в общем шуме.

Цепочка речи (М.Кипнис)

Цели: тренировка умения слышать и слушать - этих важнейших качеств хорошего собеседника; потренироваться в умении сконцентрироваться на партнере; развить память и аудиальные возможности восприятия.

Ход игры. Это упражнение лучше проводить, когда группа сидит полукругом или кругом. Тогда все участники видят друг друга, что помогает сконцентрироваться на партнере. Концентрация и слушание — одни из ключевых умений в этом упражнении. Игра будет идти «с накоплением», т. е., как во всяком коммулятивном упражнении, информация будет накапливаться от игрока к игроку. Каждый последующий участник использует сделанное/сказанное/показанное до него и передает эстафету следующему, прибавляя к полученному ранее материалу свою информацию.

В данном случае это будет выглядеть следующим образом. Первый участник произносит любое предложение на заданную тренером тему. Второй буквально, дословно повторяет услышанное предложение, добавляя к нему свою реакцию. Третий возвращается по смыслу к предыдущим двум предложениям и добавляет свое.

Предположим, тема, заданная команде, погода.

1- й: Как по-твоему, сегодня не холодно?

2- й: Ты спрашиваешь, не холодно ли сегодня. Я думаю, что сегодня теплее, чем вчера!

3- й: Игорь спросил, не холодно ли сегодня. Оказалось, что сегодня теплее, чем вчера. Значит, мы можем не надевать куртку.

4- й: Наша беседа началась с вопроса о том, не холодно ли сегодня. Мой товарищ ответил, что, по его мнению, сегодня теплее, чем вчера. Это обрадовало еще одного из собеседников, потому что он считает, что мы можем не надевать куртку. Я считаю,

кроме того, что и зонтик нам не понадобится, потому что не будет дождя...

В этом примере видно, что лишь второй игрок должен дословно повторить фразу первого участника, чтобы закрепить тему в сознании команды. Дальнейшее же накопление идет максимально близко к тексту, с обширным цитированием, но тем не менее каждый следующий участник свободен вводить новые фигуры речи, использовать вводные слова. Он подыскивает синонимы, чтобы придать разговору уровень красивой и эстетичной, а не только информативной беседы. Когда цепочка обрывается (из-за исчерпанности темы, излишней развернутости, из-за недостаточной концентрации кого-то из участников и т.д.), начинается новая цепочка текста со следующего по очереди игрока.

Повседневная жестикуляция (Н.Н.Ежова)

Выберите такое место, где вы могли бы наблюдать за людьми, лишенными возможности общаться голосом (из-за шума, необходимости соблюдать тишину, по причине большого расстояния между ними). Это может быть ресторан, больница, стройплощадка, библиотека и т.п. Проследите за его жестами, которые используют собеседники для передачи информации. Проанализируйте увиденное:

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие - труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Точка зрения (Н.А.Морева)

Цель: овладение приемами убеждения, аргументации, используемые в дискуссии-

Задание: склонить на свою точку зрения партнера по дискуссии.

Инструкция: выполнение данного упражнения будет проведено в три этапа:

1-й этап. Для обсуждения предлагаются вопросы: «Инопланетяне - миф или реальность?», «Чудо существует или нет?», «Что играет ведущую роль в процессе формирования личности: социальные или биологические факторы?».

В зависимости от ответов участники разбиваются на две команды.

2-й этап. Выберите себе оппонента из другой команды. Начните дискуссию по интересующей вас теме (не более 5 минут). Тема обсуждается совместно, право начала диалога предоставляется участникам.

3-й этап. Проанализируйте полученный результат:

1. Кто из присутствующих изменил точку зрения под натиском своего оппонента?
2. Какие аргументы или приемы убеждения явились для вас переломными?
3. Что влияет на перемену точки зрения в пользу оппонента:

- его личное обаяние и умение найти подход к вам;

- его аргументы;

- сама постановка проблемы, которая не затрагивает существенно ваших личных интересов, а поэтому не создает ситуации отстаивания собственной точки зрения любыми путями?

4. Что предпочтительнее для вас в реальной ситуации: принятие точки зрения оппонента или отстаивание своей?

Соблюдение правил дискуссии (Н.А.Морева)

Цель: развитие умения точно следовать предписанным правилам поведения в дискуссии.

Задание: установить зависимость между правилами поведения и деятельностью участника по реализации стратегии деловой дискуссии.

Инструкция: ключевым моментом позитивного исхода дискуссии является точное выполнение каждым участником правил дискуссии, которые дают ответ на вопрос, как нужно поступать в той или иной ситуации. Они позволяют подготовиться к ведению дискуссии, мобилизуют выбор тактики поведения в ней, учат учитывать достоинства и быть терпимыми к недостаткам оппонентов. Правила не дают участникам возможности превратить дискуссию в светскую беседу, для которой характерны отклонение от темы, принятие всяческих незаурядностей и акцент на соблюдение кодекса вежливости, позволяющего избежать конфликтов.

Но практически следовать правилам дискуссии бывает трудно. Для выполнения задания предлагается воспользоваться «Кодексом кооперативности». В нем такие правила:

1. Не говорите больше чем нужно.
2. Не говорите меньше чем нужно.
3. Не говорите неправды.
4. Не отклоняйтесь от темы.
5. Выражайтесь ясно.

Есть еще правила терпимого отношения к оппоненту - «Кодекс вежливости»:

1. Помните, что истина может исходить не только от вас.
2. Будьте готовы выслушать любую точку зрения, даже некорректный выпад против вас.
3. Чем больше уважения вы проявите к своему оппоненту, тем больше шансов у вас будет перевести дискуссию в конструктивное русло.
4. Имейте мудрость согласиться с вашим оппонентом, если убедитесь, что он прав.
5. Не стремитесь навязывать другим свою точку зрения, пока не выслушаете все доводы и аргументы.
6. Имейте смелость признать, что ваш оппонент хоть в чем-то прав.
7. Имейте терпение аргументированно обосновать и объяснить свою точку зре-

При выполнении задания каждому участнику микрогруппы предлагается нарушить одно из правил дискуссии намеренно. Для анализа деятельности участников

- «нарушителей» выбирается группа экспертов.

Анализ упражнения.

1. Кто из участников и какое правило нарушил?
2. По каким признакам узнали «нарушителя»?
3. Как влияет на исход дискуссии выполнение участниками «Кодекса кооперативности» и «Кодекса вежливости» или правил поведения, предложенных самими участниками?
4. В светской беседе «Кодекс вежливости» играет главенствующую роль, а в дискуссии?
5. Соблюдение каких условий дает возможность дискуссии оставаться дискуссией, а не превращаться в светскую беседу?

Техника дискуссии (Н.А.Морева)

Цель: закрепление навыков ведения дискуссии по выработке группового реше-

Задание: провести дискуссию по темам, предложенным участниками тренинга в домашних заготовках.

Инструкция: все предыдущие упражнения были своеобразной репетицией перед началом дискуссии по проблеме. Проведите дискуссию, используя теоретический материал по теме. Ведущий выбирает из числа участников по желанию.

Анализ упражнения.

1. Сколько времени заняла дискуссия?
2. Соответствует ли ее результаты поставленной цели?
3. Какие затруднения возникли по ходу дискуссии?
4. Кто внес наибольший вклад в дискуссию?
5. Удовлетворены ли участники результатами дискуссии (все высказывают свое мнение)?

«Ах, этот камень на дороге!» (М.Кипнис)

Цели: развитие концентрации на партнере; поощрение совместного эмоционального переживания, связанного с выполнением общей задачи.

В игре каждый раз участвуют трое, остальные - зрители. Комната должна быть довольно просторной.

Ход игры. «Ах, этот камень-камень-камень на дороге... Если попадется - берегите ноги!».

Кто когда-то спотыкался о придорожный камень, знает, насколько справедливы слова популярной песни Г.Гладкова. Давайте же позаботимся о себе и о других, уберем с дороги мешающий движению камень! Для этого вам нужно будет разбиться на тройки. Представьте себе, что на дороге перед вами лежит этот тяжелый валун. Одному с ним никак не справиться, а вот усилия и слаженные действия троих игроков достаточны, чтобы убрать камень на обочину. От линии старта, где покоится наш валун, и до финиша - «обочины» - 5 м, которые вам предстоит преодолеть, неся камень перед собой. Нельзя перекатывать его, только поднимать и осторожно нести, чтобы камень, не дай Бог, не упал и не отдал все троице ноги...

Первая тройка подходит к валуну. Определите его размеры, покажите друг другу руками границы воображаемого камня. Вы можете в ходе работы издавать звуки ободрения, сопеть, тяжело дышать... Просьба лишь не разговаривать, а сосредоточиться на зрительном контакте с товарищами по группе.

Если зрители считают, что в ходе переноса на обочину камень выскользнул из рук игроков, они сообщают об этом криками: «Поберегись!».

Видеомонолог (Л.Б. Шнейдер)

Цель: тренировка в публичных выступлениях, развитие механизма вероятностного прогнозирования.

Необходимо выступить перед камерой в течение 5 минут, отвечая на вопросы:

-Как ты описываешь настоящий период в своей личной жизни?

-Что будет через 6 месяцев?

-Какое будущее ожидает тебя через 2 года?

Обсуждение: что нового вы узнали о себе благодаря видеозаписи?

Насколько успешны вы были в этой ситуации?

Жанр

Учащимся предлагается написать жанровый рассказ по заданной теме. Ребята работают в группах. Каждая группа выбирает для написания литературный жанр. Литературные жанры могут быть такими: юмористический, детективный, исторический, научно-фантастический и др., только название рассказа должно быть общим для всех групп. Время выполнения – Юмин.

Письмо

Каждый ученик выбирает одного человека из группы и пишет ему письмо. Письмо начинается словами: «Я знаю, что...».

В конце письма необходимо поставить свою подпись. Все письма складываются в сумку «почтальону», и он разносит почту по аудитории.

После прочтения адресат отвечает на письмо, начиная свой ответ словами: «Я ожидал, что ...» или «я не ожидал, что ...»

Дискуссия (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Среди участников отбираются 5 человек для ведения дискуссии по заранее объявленной теме.

Пример

«Личностные качества, которыми должен обладать профессиональный психолог (не менее пяти)»;

«Личностные качества, являющиеся противопоказанием к деятельности психолога»;

«Принципы взаимодействия психолога с агрессивно настроенным против психологии окружением»;

«Должен ли профессиональный психолог оставаться психологом в любую минуту своей жизни — в семье, в магазине, в троллейбусе и т. п.?».

Каждый из участников дискуссии может представлять свою личную точку зрения, либо точку зрения своей команды, с которой он обсудил данную проблему в предварительной части упражнения. Участникам дискуссии предлагается за ограниченное время прийти к общему решению, в котором сохранились бы наиболее ценные идеи отдельных участников.

Упражнение либо проводится с видеосъемкой, либо за каждым участником дискуссии закрепляется наблюдатель из числа участников группы, не занятых непосредственно в обсуждении.

Упражнение завершается опросом, в котором выясняется степень удовлетворенности или неудовлетворенности процессом и результатами дискуссии каждым из ее непосредственных участников. Затем выступают наблюдатели со своими замечаниями о роли каждого участника в обсуждении проблемы и о наиболее и наименее конструктивных моментах дискуссии.

Просмотр соответствующих фрагментов видеозаписи помогает уточнить те элементы дискуссии, по которым мнения участников и наблюдателей расходятся. Как правило, в результате такого обсуждения группа приходит к выводу, что в диалоге необходимо разумно сочетать активное самовыражение с активным слушанием: излишняя собственная активность может помешать услышать другого человека.

Раздел 8. Цели коммуникативно-речевых игр: отработка техники профессионального общения.

Эффективное использование вопросов

Вариант 1

Работайте с партнером. Один спрашивает, другой отвечает.

В течение двух-трех минут каждый задает другому вопросы, начинающиеся с «Почему». После ответа вновь спрашивайте: «Почему...?» Например:

В.: Почему Вы носите этот свитер?

О.: ... потому что я люблю цвет...

В.: Почему Вы любите этот цвет?

О.:... потому что это напоминает мне о ...

В.: Почему это напоминает Вам...? И т.д.

Когда закончите, поделитесь Вашими ощущениями. Отвечающий заметит, что чувствует человек, которому постоянно задают вопрос: «Почему...?»

Открытые и альтернативные вопросы

Не все вопросы полезны. «Почему...?» бывают иногда полезны, но Вы заметите, что они могут быть весьма неприятны, когда используются слишком часто.

Открытые вопросы позволяют партнеру продолжать высказываться, отталкиваясь от собственной отправной точки. Примеры открытых вопросов: «Как...?», «Какой...?», «Каким образом...?» или «Не могли бы Вы рассказать побольше...?».

Альтернативные вопросы часто ограничивают клиента однозначными ответами типа: «Да» или «Нет» или «Не знаю».

Например:

Помощник: Вы чувствуете себя хорошо?

Клиент: Да.

Открытый вопрос прозвучал бы, например, так:

Помощник: Как Вы себя чувствуете?

Вариант 2

Работайте с партнером. Один спрашивает, другой отвечает.

Спрашивающий. Задайте три альтернативных и три открытых вопроса.

Отвечающий. Ответьте на вопросы, даже если это будет неудобно... Заметьте Ваши собственные реакции.

После смены ролей сравните ваши мысли о том, какой тип опроса кажется Вам наиболее продуктивным.

Наводящие вопросы

Наводящие вопросы сформулированы так, что предполагают определенный ответ.

Например:

«Вы действительно были сердиты?», «Вы действительно опечалены этим?».

В то время как открытый вопрос позволяет человеку выговориться. Например:

«Что Вы испытывали по этому поводу?» или «Как Вы реагировали?».

«Как это ощущается теперь?».

Вариант 3

Работайте с партнером.

Вместе придумайте как можно больше наводящих вопросов. Переведите их в альтернативные, открытые вопросы.

Всегда полезно подумать о цели Ваших вопросов. Нужно ли Вам вдаваться во всевозможные детали того, о чем человек рассказывает? Или лучше позволить ему

высказаться, как он хочет? По мере роста опыта консультанта потребность в детализации, возможно, отпадет, поскольку он станет легче воспринимать, что другой человек чувствует и говорит.

Двигаться от общего к конкретному.

Другой полезный прием в проведении опроса состоит в том, чтобы стимулировать другого человека говорить более конкретно. Полезно задать вопрос, который уточнит, что человек подразумевает, когда говорит о чем-то в общих чертах.

Например, клиент может сказать:

«В настоящее время моя жизнь находится в ужасном беспорядке».

Что конкретно это означает для нее или него? Задав открытый вопрос, мы поймем это и, возможно, сможем продвинуться дальше: «В чем состоит ужасный беспорядок в Вашей жизни?», или «Вы говорите, что Ваша жизнь находится в ужасном беспорядке. Не могли бы Вы сказать конкретнее, что в Вашей жизни находится в ужасном беспорядке?».

Сбор фраз для контакта (Ю. Суховершина, Е. Тихомирова, Ю. Скоромная)

Цель: развитие навыка установления первого контакта.

Упражнение проводится по схеме мозгового штурма. На доске записываются фразы в две колонки:

1. Обратиться к незнакомому человеку можно с фразой:
2. Эта фраза уместна в следующей ситуации:

Тренеру лучше воздержаться от подсказок. В каждой возрастной или культурной группе существуют свои собственные нормы обращения к незнакомому человеку. Обычно студенты легко выполняют это упражнение, и в итоге появляется обширный список контактных фраз.

Дискуссия в ролях друг друга

Участнику, исполняющему роль другого необходимо отразить не только его манеру поведения и речи, характерные жесты и особенности мимики, но и - в той или иной степени - систему взглядов, ценностные установки, стиль мышления. Сделать это далеко не просто и удастся не всем и не всегда. Тем не менее для многих участников группы является чрезвычайно важным увидеть со стороны свои даже чисто внешние поведенческие проявления.

Вариант 1. Группа делится пополам. Одна половина образует внутренний круг участников дискуссии, другая - внешний круг наблюдателей. Каждый из участников дискуссии вытягивает карточку с именем кого-то из членов группы, сидящих во внутреннем круге. Каждый из наблюдателей получает задание следить за одним из участников дискуссии с целью, определить, чью роль тот играет.

Ведущий задает тему дискуссии, которая может касаться любого. «Нужны ли дома животные?», «Что Вас особенно отталкивает и что привлекает в людях?» и т.д.

Дискуссия может продлиться 5-7 минут. По ее завершении слово предоставляется наблюдателям. Те высказывают предположения относительно роли своего подопечного. Прежде чем сам исполнитель подтвердит или опровергнет это мнение, другие члены группы, включая участников дискуссии, выдвигают свои предположения, обосновывая их. После того, как участники раскроют, кого они изобразили, обсуждается успешность и точность исполнения ролей.

Вариант 2. Участники дискуссии играют не роли друг друга, а роли наблюдателей. Те в свою очередь следят за всеми игроками, пытаясь найти «себя».

Вариант 3. Если группа невелика, то игроки исполняют роли друг друга в дискуссии и потом вместе пытаются определить роль каждого.

Контакт (Ю.С.уховеришина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: обучение навыку начинать разговор с незнакомыми людьми.

Предлагается ситуация. Рано утром на остановке автобуса (время, место) вы видите мужчину (женщину) вашего возраста, которого уже не раз там встречали (партнёр). Нужного вам автобуса долго нет, и вы обращаетесь к партнёру с чем-либо и произносите короткое (2 минуты) сообщение на любую из подготовленных вами тем. Ведущий напоминает о необходимости: следить за тем, чтобы не нарушалось личное пространство партнёра; улыбаться и держаться максимально дружелюбно; при желании партнёра высказаться замолчать и внимательно слушать.

Контакт с группой (Ю.Суховеришина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: обучение навыку установления контакта с группой. Ведущий предлагает каждому студенту обратиться ко всем присутствующим с коротким сообщением о себе. В этом сообщении участнику необходимо рассказать о том, что он любит охотно делать.

Инструкция ведущего может звучать так: «Для начала поздоровайтесь, сделайте группе один общий комплимент, а затем начинайте говорить. Если будете чувствовать, что слов не хватает, то снова делайте комплимент группе. Постарайтесь вести себя так, как ведёте себя с близкими знакомыми. Улыбайтесь и иногда смотрите в глаза кому-нибудь из членов группы».

В обсуждении упражнения студенты должны ответить на вопросы:

- Что в прозвучавших сообщениях было интересно?
- Какое сообщение привлекло ваше внимание?

Приветствие (Ю.Суховеришина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыка установления контакта.

Ведущий предлагает студентам поприветствовать в течение минуты как можно большее количество членов группы. Можно приветствовать одного участника несколько раз. Время выполнения 5-7 минут.

Затем необходимо обсудить упражнение, задав вопросы:

- Как вы чувствовали себя во время упражнения?
- Контакт с кем из членов группы вам запомнился?
- Что, по вашему мнению, к этому привело?

Приветствие без слов (Ю.Суховеришина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыка установления контакта на невербальном уровне.

Ведущий даёт следующую инструкцию: «Сейчас мы попробуем поприветствовать в течение трех минут как можно большее количество членов группы - но без слов, используя лишь возможности нашего тела, взгляда, мимики и жестикуляции. Можно приветствовать одного участника несколько раз. Постарайтесь попробовать как можно больше разных возможностей для приветствия. Не забывайте об улыбке».

Во время обсуждения рекомендуем задавать вопросы:

Какие варианты приветствия вам больше всего понравились?

Какое количество возможностей невербального приветствия вам удалось использовать?

Как партнер реагирует на приветствие, сопровождаемое дружественным невербальным поведением?

Как партнер реагировал на прикосновения или уменьшение дистанции?

Прелестная штучка (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыка привлечения внимания собеседника.

Ведущий просит студентов показать имеющуюся при себе вещь, которая им очень нравится, и рассказать о ней и о своем отношении к этой вещице, о своих чувствах по этому поводу.

Сделай это неправильно (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: отработка техники вступления в контакт, активного слушания и регуляции эмоционального напряжения.

Ведущий обговаривает ситуацию: «Мы долго тренировались в том, как правильно задавать вопросы, как слушать партнёра и регулировать эмоциональное напряжение в беседе. Сейчас мы покажем всё наоборот. Первая команда продемонстрирует нам ситуацию, когда кандидат пришёл на собеседование для поступления на работу в фирму. Интервью будет вести менеджер по персоналу. Кандидат будет вести себя неправильно. Вторая команда подготовит диалог продавца и покупателя. Продавец будет вести себя совершенно неправильно. Третья команда подготовит диалог консультанта и клиента. Консультант будет вести себя неправильно. Победит та команда, которая допустит больше ошибок.

После этих сценок команды должны будут продемонстрировать сценки, в которых всё будет сделано максимально правильно. Победит та команда, на чьей стороне будет большинство голосов».

На подготовку сценок командам даётся 15 минут.

После каждой «неправильной» сценки тренер спрашивает: «Что было неправильно?». После каждой правильной: «Все согласны, что это было сделано правильно?». Если игра проводится ближе к концу тренинга, то фактически это репетиция целостного действия, поэтому очень важно, чтобы участники оказались максимально эффективными в «правильных» действиях. Тренеру следует помочь участникам, кое-где подсказать правильные слова и действия. Можно прервать сценку и начать заново.

Биография (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: умение выделить главное с позиции другого человека.

Ведущий читает изложенную в виде тезисов биографию или характеристику какого-либо разносторонне развитого человека и просит студентов пересказать ее, выделив самое главное. Выясняется, что это «главное» у многих слушателей не совпадает, отражая то, что важно, значимо для каждого.

Разжать кулаки (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: отработать прием, который позволяет добиться откровенности собеседника.

Студенты располагаются парами за столами друг против друга. Один принимает позу напряженности и недоверия (руки скрещены на груди). Второй пробует применить прием, снимающий это состояние. Задание выполняют все по очереди. Оно считается выполненным, если у напряженного собеседника возникло желание разжать руки и заговорить.

Я тебя понимаю (Е.П.Рогов)

Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 2-3 мин в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен подтвердить правильность и достоверность предположений или опровергнуть их.

Оба партнера вправе комментировать высказывания друг друга.

Оживление портрета

Цель: формирование навыков интуитивного понимания эмоционального состояния другого человека.

Ход работы. Каждый участник получает снимок какого-либо человека. Он должен "оживить" портрет, т.е. принять позу, выражение лица и сказать несколько реплик (или хотя бы одну), соответствующие мимике и позе изображаемого.

Синестезии

Цель: формирование навыков вчувствования, вживания в образ, стремление проникнуться его настроением, как бы слиться с ним, а также понимания эмоционального состояния другого.

Ход работы. Среди участников назначается водящий. Ему сообщают, что в его отсутствие группа выбирает один из четырех цветов (красный, синий, желтый или зеленый). После того как цвет выбран, водящего возвращают в круг, и участники по очереди демонстрируют ему телодвижения, которые, по их собственным ощущениям, должны выражать задуманный цвет. Телодвижения не должны быть прямыми под-сказками. В движениях должны выражаться не вещи, а сам цвет, ощущения цвета.

Более усложненными вариантами этой игры могут быть следующие: вместо цветов можно предложить задумывать вкусовые ощущения (горький вкус, сладкий, кислый, соленый), звуки различных музыкальных инструментов, времена года, различных животных, одну из предложенных картин, листья различной формы и т.д. Точно так же может меняться и "язык", на котором задуманное выражается в следующем: от телодвижений можно перейти к неподвижным позам или прикосновениям, или к игре интонаций при произнесении одной и той же фразы. Можно использовать рукопожатие, выражения лица и даже... просто взгляд. Переходы к более сложным вариантам должны осуществляться постепенно, после усвоения более простых.

Общение без слов (Н.А.Морева)

Цель: фиксация внимания на чувствах, возникающих в результате прикосновений, физического контакта с партнером.

Задание: с помощью невербальных средств выразить чувства по отношению к партнеру, дать возможность почувствовать больше доверия к людям, участвующим в тренинге.

Инструкция: упражнение выполняется молча. Необходимо встать в два концентрических круга лицом друг к другу. Внешний и внутренний круги начинают двигаться в противоположные стороны и останавливаться по команде ведущего. Оказавшиеся друг напротив друга люди образуют пару. Ведущий дает команды: закрыть глаза и поздороваться с помощью рук; открыть глаза и двигаться дальше; положить руки на плечи друг к другу и посмотреть в течение минуты в глаза партнеру, улыбнуться, опустить руки и начинать двигаться дальше; выразить поддержку партнеру с помощью рук.

Анализ упражнения.

1. Какие чувства вы испытывали при выполнении упражнения?
2. Во время общения вам хотелось сократить или, наоборот, продолжить контакт?
3. Испытывали ли вы во время контакта «флюидные излучения партнера»?
4. В чем они выразались?

Тренируем наши реакции (Н.А.Морева)

Цель: ориентировка в разных приемах реагирования при взаимодействии преподавателя и студентов.

Задание: проанализировать ситуацию, воспроизвести заданную реакцию взаимодействия. Придумать свой вариант другого приема взаимодействия.

Инструкция: на учебном занятии у преподавателя создается типичная ситуация: «В группе есть студент, который постоянно опаздывает...». Продолжите ситуацию, выбрав способ реагирования. Вам даны такие карточки с описанием реакций.

1. Директивное общение: «Послушайте, вы уже несколько раз опаздываете на занятия. Для меня это очень неудобно. Мы уже обсуждали этот вопрос, и мне хотелось, чтобы вы приходили вовремя»; «Ваши опоздания приносят массу неудобств мне и другим студентам. Если еще раз опоздаете, то будут применены соответствующие меры» (какие? - додумывает выступающий); «Мне хотелось бы понять ваши трудности, которые мешают вам приходить вовремя. Давайте разберемся еще раз».

2. Защитно-агрессивная реакция: «Вы постоянно опаздываете, я не понимаю, что происходит. Вы даете обещания, но не выполняете их. Я прихожу к выводу, что вы ненадежный человек и вам нельзя доверять»; «Я допускаю, что у вас опять возникли какие-то проблемы и именно поэтому вы опоздали. Ну, до каких пор это будет продолжаться?»; «Я не собираюсь больше терпеть ваши опоздания. Если еще раз это повторится, то ...».

3. Понимающее обещание: «Я понимаю вас, но хотелось бы, чтобы вы обстоятельнее высказались в свое оправдание»; «Я бы предпочел действовать в сложившейся ситуации ... (способ придумывает выступающий). Однако мне бы хотелось услышать ваш способ решения проблемы».

4. Принижающее - уступчивое общение: «Я крайне огорчен тем, что мы не можем найти выход из сложившейся ситуации. Я даже допускаю, что чего - то не понимаю. Но уж, пожалуйста, будьте ...» (способ придумывает выступающий); «Может, я чего - то не улавливаю. Ведь у меня нет ...» (окончание придумывает выступающий, используя варианты «комплимента критики»).

Задание выполняется двумя вариантами. Первый описан выше, во втором участнику предлагается воспроизвести свой вариант реакции. Все остальные должны назвать, к какому типу ее можно отнести.

Анализ упражнения

1. В какой мере реакция взаимодействия оказывает влияние на стиль общения?
2. Как участники справились с заданием?

Зеркальное отражение (Н.А.Морева)

Цель: установление положительного настроения с собеседником при помощи имитации его «языка тела».

Задание: научиться имитации «языка тела» партнера по общению.

Инструкция: в технологии установления контакта немаловажную роль играет

умение подстраиваться под своего собеседника. Одним из способов является техника зеркального отражения. Такое отражение, если оно сдержанное и осторожное, вызывает расположение к собеседнику. Вспомните детское упражнение - «зеркало». В нем ведущий показывает движение, а стоящие в кругу его повторяют. Представьте себя в роли либо ведущего, либо имитатора. Во время беседы (обсуждение кинофильма, интересной книги и т. п.) постарайтесь подстроиться к своему собеседнику с помощью имитации его «языка тела», но делайте это деликатно, чутко, акцентируйте внимание на сообщениях (например, состоянии восторга, удивления, внимания, одобрения, выражения иронии). Если ведущий проявляет сердечность, то усильте ее. Будьте осторожны, так как точное повторение движений партнера выглядит нарочито, собеседник может воспринять ваши попытки установить позитивный контакт как манипуляцию. *Анализ упражнения.*

1. Что вам больше всего не понравилось в этом упражнении?
2. Что понравилось делать больше всего?
3. Почему «подстройки» чаще воспринимаются как манипуляция?
4. Насколько трудно было «отзеркалить» партнера по общению?

Кивок (Н.Н.Ежова)

Выберите для беседы хорошо знакомого человека. Слушая его, не забывайте кивать в ответ.

1. При следующей встрече с ним вообще воздержитесь от кивков (После каждой встречи делайте записи, обращая внимание на то, когда собеседник разговорчив, а когда, наоборот, сдержан).

2. После, вступая в разговор с этим же человеком, кивайте лишь вначале, а затем прекратите поощрять его высказывания кивками. Какова реакция собеседника?

Комментарии к упражнению

Теперь посмотрим, что вам удалось выяснить в ходе эксперимента. При выполнении первого задания в упражнении кивки, очевидно, поощряли собеседника говорить много и долго. Отказ же от кивков, вероятно, заставил человека быть более кратким, ваш разговор закончился быстрее.

Похожей реакция собеседника была и тогда, когда вы кивали ему в ответ в начале беседы, а когда перестали кивать, он быстро окончил разговор.

Что касается собственных ощущений, то наверняка вы чувствовали себя комфортнее, пока кивали в ответ. А воздержание от кивков иногда казалось абсолютно невозможным. Было такое ощущение?

Поэтому, чтобы чувствовать себя комфортно в процессе общения, быстро располагать к себе собеседника, помогая ему раскрыться, используйте одиночные и двойные кивки. Это поможет придать речи убедительность и выразительность, поможет другому высказаться, продемонстрирует ваше внимание. Легкие кивки, повороты в одну и ту же сторону, выпячивание подбородка выделяет важные слова и фразы. Но не следует кивать, когда более уместным будет покачать головой, и наоборот.

Улыбайся, даже если совсем не хочешь! (Н.Н.Ежова)

Поэкспериментируйте. В течение нескольких дней старайтесь приветствовать приятной улыбкой всякого, с кем придется встретиться по работе, словно вы действительно искренне рады видеть каждого. Как вы понимаете, гримаса ликования излишня, вполне достаточно легкой улыбки.

В итоге ответьте на вопросы:

1. Отмечайте про себя реакцию людей. Отвечают ли они улыбкой на улыбку?
2. Ваша улыбка удивляет сослуживцев?
3. А может быть они выражают некоторое недоверие?
4. Стали ли ваши беседы длительнее или, напротив, короче, чем обычно?
5. Существуют ли различия в реакции на вашу улыбку у мужчин и женщин, молодого и старшего поколений?
6. Как на ваш новый стиль приветствия реагирует начальник, равные вам по положению, ваши подчиненные?
7. Оцените, кроме того, собственное состояние. Представляет ли упражнение какую-то сложность?
8. Кажется ли вам, что вы выглядите глупо?
9. Изменилось ли ваше отношение к тем, кто вам не симпатичен?
10. Вам приятно, когда улыбаются в ответ?

Комментарии к упражнению.

Теперь давайте вместе рассмотрим, как вы справились с упражнением. С большой долей вероятности возьмусь утверждать, что:

1. Большинство людей отвечали на приветственную улыбку улыбкой.
2. Те, с кем у вас сложились натянутые отношения, были удивлены произошедшей перемене, думаю, что приятно. И все же некоторые ответили подозрением и подумали про себя нечто вроде: «К чему бы это?».
3. Общение стало занимать больше вашего времени, так как люди не осознанно продлевают доставляющее положительные эмоции общения и стремятся поскорее прекратить неприятный для них разговор.
4. Если вы мужчина, то женщины наверняка оказались бы более восприимчивы к переменам в вашем имидже, чем мужчины. Если же эту книгу читает женщина, то, вероятно, более благосклонно к ней отнеслись бы мужчины.
5. Молодежь также оказалась более восприимчивой, чем представители старшего поколения.
6. Подчиненные и равные по положению коллеги в большинстве своем были рады позитивным изменениям в вас, начальник мог их просто не заметить.

Ну а как собственные ощущения? Я думаю, вам не составило труда справиться со стартовым волнением. Вероятно, глупо вы себя также не чувствовали. Если же возникли подобные ощущения, то, по всей видимости, вы излишне усердствовали в выражении радости и медлили с возвращением лицу исходного выражения.

Уверена, что ваш общий позитивный настрой повысился. Возможно, вы даже стали общаться с теми, кто не вызывал ранее симпатии.

Люди улыбаются вам - это очень приятно, не правда ли? И им тоже льстит ваша приветливая улыбка. Поэтому улыбайтесь чаще, больше жизни. Пусть интерес к собеседнику и к людям вообще будет написан на вашем лице.

Зрительный контакт (Н.Н.Ежова)

Теперь, когда вы справились с предыдущим заданием, давайте рассмотрим нюансы зрительного общения. Для этого выполните, пожалуйста, несколько упражнений, а потом мы их обсудим.

1. Смотри в глаза

При неожиданной встрече и разговоре с хорошо знакомыми людьми как можно больше смотрите им в глаза, впрочем, так, чтобы не смутить их этим. Постарайтесь

отметить, как они воспринимают ваш взгляд. Как желание продлить беседу и встречу?

2. Смущение взглядом

Смотрите человеку в глаза до тех пор, пока он не отвернет взгляд. В качестве объекта выберите хорошо знакомого человека, но для чистоты эксперимента не предупреждайте его заранее о своих намерениях. Не экспериментируйте на незнакомцах, так как настойчивый взгляд легко воспринять как выражение агрессии, также он может спровоцировать агрессию с противоположной стороны. Оцените при этом собственные ощущения. Затем спросите знакомого, каковы были его ощущения, пока вы сверлили его взглядом?

Долго ли он выдержал ваш взгляд?

Если возможно, проведите подобный эксперимент с несколькими людьми.

3. Глаза в глаза

Предложите кому-то из тех, с кем поддерживаете теплые дружеские отношения, устроиться напротив и, скажем, в течение минуты безотрывно смотрите друг другу в глаза. После этого поделитесь своими ощущениями о ходе эксперимента.

4. Нравлюсь ли я ему (ей)?

Подберите себе на вечеринке или на танцах внешне симпатичного незнакомца (незнакомку). В ходе обычного разговора по одним только глазам собеседника постарайтесь выяснить, испытывает ли человек симпатию к вам. Понаблюдайте, как его готовность или нежелание поддерживать зрительный контакт рассказывает о том, симпатичны ли вы ему (ей)?

Рассмотрите другие присутствующие парочки и попытайтесь понять, какие между людьми взаимоотношения, исходя из типа и продолжительности их взглядов.

Комментарии к упражнению

Порой взгляд может все объяснить лучше слов. Сила и власть человеческих глаз огромна и до сих пор необъяснима. Полагают, что столь завораживающее действие глаз связано с ранним детством каждого, в котором глаза являются первым доступным средством общения. Так или иначе, но значимость зрительного контакта в общении очевидна.

Думаю, выполняя упражнения, вы заметили, что:

1. Чрезмерный зрительный контакт (назойливое разглядывание или частые поглядывания) обычно воспринимаются как отсутствие уважения, угроза или скрытая агрессия.

2. Эпизодические взгляды расцениваются как невнимание, неискренность собеседника, наличие у него нечистых помыслов или проявление застенчивости.

3. Уклонение от зрительного контакта, опускание глаз обычно воспринимается как покорность.

4. Человек станет уделять другому большое зрительное внимание при следующих обстоятельствах: человеку интересен собеседник, его (ее) мнение и реакции; человек относится к своему собеседнику с симпатией или питает более глубокое чувство; он пытается подавлять собеседника; он - экстраверт.

5. Человек сведет зрительный контакт к минимуму, если: человека не интересуют реакция собеседника; он относится к собеседнику без симпатии; имеет более высокий статус; является интровертом.

И так, люди предпочитают иметь дело с теми, кто охотно смотрит на собеседника, а не отводит глаза. Поэтому одаривайте людей своим взглядом в таком объеме, в котором они, по вашим ощущениям, готовы его принять.

Раздвоение личности (М. Кипнис)

Цели: потренироваться в спонтанной работе с партнером; совершенствовать умения отзеркаливания (подстройки) к партнеру.

Ресурсы: небольшой стол, несколько стульев — как элементы декорации.

Ход игры. Ведущий приглашает на площадку трех участников. Дается некая ситуация, конфликтная сцена. Определяются герои и вкратце намечаются основные рамки действия. Скажем, спор матери и сына из-за того, что подросток постоянно возвращается домой поздно. Мать беспокоится и думает запретить сыну вечерние отлучки. Разговор происходит дома, после очередного полуночного возвращения молодого человека с дружеской вечеринки...

Как видим, сама ситуация особенных сложностей не вызывает. Вся проблема заключается не в характере, а в форме действия. Роли распределяются следующим образом: роль матери, предположим, достается одному из участников. А роль сына одновременно будут исполнять два других члена тренинговой группы. Весь текст, все реплики сына они должны произносить буквально пословно: одно слово говорит один «актер», его мысль следующим словом продолжает второй, затем вновь первый — и так, по слову добавляя, герои произносят предложение. Оба исполнителя обязаны выглядеть как один человек, играть один образ. Весь произносимый ими текст должен быть максимально не только логически, но и мелодически связным, т. е. актеры интонационно поддерживают и продолжают предложение, не позволяя паузам «размазать» текст. Кроме того, играя один образ, они должны будут подстроиться друг к другу. Во невербальной коммуникации, т.е. жестах, позе, мимике, работа этих двух участников должна быть направлена на то, чтобы возник эффект одной личности (только физически раздвоенной). В этом и заключается весь фокус упражнения. Здесь мы возвращаемся к технике отзеркаливания (подстройки), о которой раньше уже говорилось в тренинге коммуникации.

Разговор между матерью и сыном может выглядеть примерно так.

Мать. Я сотни раз просила не возвращаться домой после дискотеки в столь поздний час. Ты знаешь, как я извелась, ожидая тебя!? Сколько это будет продолжаться?

Сын.

1-й участник - Но, мама... 2-й участник - Я...

1-й-итак... 2-й-ушел...

1-й - одним... 2-й - из первых!

1-й-Все... 2-й - друзья...

1-й - уже смеются... 2-й - надо мной!

Из приведенного примера видно, что пословное произнесение не включает служебные слова и части речи. При их использовании играющий может произносить несколько слов вместе.

Карты эмоций (М. Кипнис)

Цели: продемонстрировать эффективное пользование мимикой в невербальной коммуникации и потренироваться на практике в передаче невербальной информации; обнаружить наиболее типичные ошибки, допускаемые при невербальном общении и потренироваться в их устранении; способствовать преодолению психологических барьеров, препятствующих общению, путем развития спонтанности участников.

Ресурсы: специально приготовленная колода карт с изображением (рисунок или фотография) определенного мимического проявления эмоций. Предлагается

следующий набор: две «шестерки» - удивление, две другие — грусть; две «семерки» - обида, еще две «семерки» - стеснительность, робость; две «восьмерки» - мольба, еще две — презрение; «девятки»: одна - восторг, две - задумчивость, одна - удовлетворение; две «десятки» - страх, две другие - заинтересованность; два «валета» - влюбленность, два - подозрительность; четыре «дамы» - умиление; два «короля» - угроза, два других — надменность; два «туза» - скука, два других - сомнение.

Ход игры. Раздаются карты. Игрок, начинающий первым, выкладывает карту перед собой «лицом» вниз и изображает мимически эмоцию, представленную этой картой. Все, кто считает, что у них есть такая же карта, выкладывают эту карту перед собой «лицом» вверх. Только после этого первый игрок открывает свою карту. Все, кто правильно выложил свою карту, отбрасывают ее в отбой. Тот, кто ошибся, забирает свою карту, плюс одну дополнительную из колоды. Если ни один из игроков не отгадал - это знак невнятной игры ходящего. В этом случае он штрафуются: забирает выложенную карту, плюс две дополнительные карты из колоды.

Выигрывает тот, кто первым освободился от всех своих карт.

Концентрические круги (Н.А.Морева)

Каждый игрок получит возможность поговорить с остальными членами груп-

Ресурсы: бумага и карандаши всем участникам.

1. Предложите участникам письменно ответить на следующие вопросы:

- что общего может быть у меня со всеми членами группы;
- что отличает меня от всех игроков;
- каким может быть мой вклад в занятия;
- чем мне могут помочь эти занятия и чего я в результате достигну?

2. Теперь группа делится на две равные части: одна половина образует внутренний круг (позднее эти игроки будут двигаться по часовой стрелке), другая — внешний (они начнут движение против часовой стрелки). При этом игроки, находящиеся в разных кругах, должны стоять лицом друг к другу.

3. В течение 15 секунд оба круга двигаются во встречном направлении. Потом все останавливаются, и каждый игрок обращается к партнеру, стоящему напротив. В течение минуты они обсуждают свои ответы на первый вопрос.

4. После этого оба круга снова двигаются во встречном направлении, пока вновь не получат сигнала остановиться. Теперь обсуждение должно касаться ответов на второй вопрос.

5. Игра проводится еще два раза, участники отвечают на оставшиеся два вопроса.

6. Все собираются в один круг и подводят итоги, отвечая на вопросы:

- Что было для каждого из вас особенно интересным или важным?
- Насколько члены группы похожи друг на друга?
- Чем и насколько сильно они различаются между собой?
- Есть ли у членов группы общие цели?
- Как игроки видят свои роли в группе?

Активное слушание

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем преподаватель сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин. «очень скучного рассказа». Затем преподаватель отзывает в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктиро-

вать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек выраженная реакция отсутствует, следует продолжать рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается. Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»). Преподаватель приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения: глухое молчание; угу - поддакивания («ага», «да-да», «ну»), кивание подбородком и т.п.); эхо - повторение последних слов собеседника; зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов; парафраз - передача содержания высказывания другими словами; побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжать прерванную речь («Ну и...», «Давай-давай» и т.п.); уточняющие вопросы - вопросы типа «Что ты имел в виду, когда говорил «осхатологический?» и т.п.; наводящие вопросы - вопросы типа: «Что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко они являются по существу вводными от линии, намеченной рассказчиком; оценки, советы; продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова»; эмоции - «ух», «здорово», «ну и ну», «скорбная мина», смех и пр.; нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально («А у нас в цехе все иначе», и следует рассказ о цехе, «кстати, о мастерах...») и следует информация о способностях мастеров).

Таблица п 7.1

Схема выслушивания: «Поддержка — Умение - Комментирование»

После ознакомления со списком преподаватель предлагает «рассказчикам» описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе

приведенной схеме. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия уместно привести трехкратную схему выслушивания: «Поддержка - Уяснение - Комментирование» (таблица) и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания.

Интервью

Каждый студент пишет на листочке свое имя и фамилию, все листочки складывают в коробку, перемешивают, затем все члены группы вынимают по одному листочку. Задача студентов - взять интервью у того, листочек с чьим именем ему достался. Право выбора задаваемых вопросов остается за игроком. Время интервью одного человека - 5 мин. После того, как каждый из участников взял интервью, все садятся в круг и по очереди рассказывают о том человеке, которого опрашивали. Содержание своего рассказа студент определяет сам: он может рассказать все услышанное, а может лишь некоторую информацию.

Раздел 9. Цели коммуникативно-речевых игр: отработка навыков делового общения.

Интернет

Предложите играющим обдумать и написать текст сообщения, которое будет помещено в интернете. В нем можно описать содержание игры или упражнения и перечислить конкретные достижения участников.

Королевство (Н.М.Данилов-Ломов)

Цель - через взаимодействие в ситуации интерактивной игры сделать видимыми и понятными для участников отношения внутри команды.

В захватывающей игровой форме, снимающей барьеры и дающей возможность широкого взаимодействия участников, выстраивается динамическая неформальная структура коллектива. Каждый участник получает опыт управления собой и другими, осознает степень своего влияния и место в группе.

В ходе игры участники осознают:

- степень притязаний каждого члена группы на лидерство;
- распределение ролей внутри группы (неформальные лидеры, их сторонники, оппозиция, аутсайдеры и т.д.);
- уровень допустимой агрессии, терпимость к инакомыслию, возможность выражения своих желаний и намерений в группе, конкуренцию и взаимопомощь;
- подгруппы внутри коллектива и их влияние на процесс в целом;
- общий уровень групповой сплоченности.

Ход игры. Для начала предлагается всем участникам встать в круг посмотреть друг на друга, попытаться расслабиться, необходимо создать условия, чтобы участники вели себя естественно.

Ведущий объясняет участникам, что отныне они живут в государстве - королевстве и им необходимо избрать короля: кто хочет им быть? (человек - первый поднявший руку и становится королём) - это фиксируется на бумаге. Король выбирает себе место, где он будет находиться и восседать.

Затем король выбирает, какие 4 министерства будут существовать в его коро

левстве, кто эти министерства будет возглавлять, и где эти люди будут находиться относительно комнаты.

Выбранные 4 министра выбирают себе по 2 заместителя, оглашают, за что данные люди будут отвечать и где находиться относительно комнаты.

Каждый из заместителей выбирает себе по 1 заместителю, оглашает их функциональные обязанности и располагает относительно комнаты.

Таким образом, сформировалось 4 эшелона власти:

1. Король
2. Министры
3. Заместители министров
4. Заместители заместителей министров

Роли распределены, каждому из участников даётся возможность сделать два хода.

1 ход: каждый из участников обменивает двух людей в группе должностями, если он считает, что кто-то не достоин данной роли и есть человек более достойный. Сам меняющий остаётся на своём месте, пока его не поменяют. Каждый имеет право сделать лишь один ход. После того, как все сделали ходы, получившиеся результаты фиксируются на ватмане.

2 ход: каждый из участников сам меняется той должностью, которую бы ему хотелось занять вплоть до должности короля. Участник может сделать лишь один ход. Данные фиксируются на бумаге.

Таким образом, в конце тренинга делается анализ, кто с какой должности начинал, и кто какой должностью закончил.

Далее каждый высказывается о впечатлениях, которые он испытывал в ходе данного тренинга. Также разговор можно вынести на тему лидерства: «Кто считает себя лидером? Кто такой лидер?» и т.д.

Открытые вопросы (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Участникам предлагается определить, какие вопросы они чаще используют в повседневной жизни — открытые или закрытые. Многие не могут сразу ответить на этот вопрос. Ведущий предлагает поэкспериментировать с открытыми вопросами. Участники встают в круг и по очереди задают друг другу открытые вопросы. В этом упражнении участники имеют возможность больше узнать другого, его личные особенности, взгляды и предпочтения. Участник, ответив на вопрос, обращенный к нему, сам формулирует вопрос к следующему. И так до тех пор, пока в роли отвечающего и задающего не окажется каждый член группы. Зачастую участники автоматически переходят на закрытые вопросы. Например, задают вопрос: «Ты ко мне хорошо относишься?» вместо вопроса: «Как ты ко мне относишься?»

Упражнение завершается обсуждением преимуществ и недостатков открытых вопросов. Участникам предлагается определить, в каких ситуациях более эффективны открытые вопросы и в каких — закрытые? Каковы побочные неблагоприятные эффекты вопросов того и иного типа?

Итак, мы рассмотрели техники ведения беседы, способствующие пониманию партнера: дословное повторение, перефразирование, интерпретации, — и поработали с открытыми и закрытыми вопросами.

Занятие по активному слушанию завершает синтетическое упражнение, в котором проявляются все навыки активного слушания. Обычно таким упражнением является ролевая игра, направленная на выявление скрытого мотива.

Открытая коммуникация (Л.Б. Шнейдер)

Цель: развитие коммуникативных умений.

Группа делится на пары. На первом этапе одному участнику в паре разрешается задавать только открытые вопросы, дающие возможность партнеру ответить более полно. Другой участник пары отвечает на каждый вопрос с помощью раскрывающей его произвольной информации о себе, которая выходит за рамки строгого ответа на вопрос.

Через 5 минут участники меняются ролями, чтобы оба партнера могли поупражняться в постановке открытых вопросов, слушании отвечающего и постановке открытых вопросов, слушании отвечающего и предоставлении произвольной информации.

На втором этапе упражнения один участник из каждой пары начинает добровольно давать свободную информацию или описывать личный опыт. Второй участник пытается продлить разговор либо прося пояснение, либо перефразируя текст. Иначе говоря, надо своими словами повторить свободную информацию партнера, чтобы показать, что его искренне слушали. После 5 минут они меняются ролями.

Обсуждение: что удалось и что менее получилось при выполнении этого упражнения.

Зачем мне нужна эта группа? (Н.А.Морева)

Это упражнение способствует живому обмену мнениями об индивидуальных целях. Одновременно возникают увлеченность и чувство единства в группе.

Ресурсы: стопка карточек форматом приблизительно 7х10 см и настенная доска.

1. Задайте игрокам фундаментальный вопрос: зачем вам нужна эта группа? Или: по каким причинам кто-либо захотел работать в данной группе?

2. Один из игроков фиксирует ответы на доске. Затем каждый ответ записывается на двух карточках.

3. Карточки перемешиваются и раздаются участникам.

4. Участники обмениваются карточками. Каждый старается найти и получить карточки, на которых записаны три его собственные важнейшие цели. На выполнение задания отводится 15 минут.

5. После завершения этой фазы игры группа снова собирается в круг, каждый рассказывает окружающим, собрал ли он карточки с важнейшими целями, и перечисляет эти цели.

6. Затем участники отвечают на другие вопросы: появились ли у кого-нибудь новые цели и изменились ли собственные приоритеты в течение игры? Новые цели и приоритеты добавляются к ранее составленному списку.

7. Если Вы намерены положить в основу работы с группой индивидуальные цели ее участников, то пусть в конце занятия каждый член группы запишет свои важнейшие цели.

Мой вклад (Н.А.Морева)

Члены группы могут поговорить о том, какой вклад они вносят в совместную работу.

Ресурсы: разноцветные нитки. Например, если в Вашей группе шестнадцать человек, то можно обойтись четырьмя цветами. Отрежьте от ниток каждого цвета по четыре куска длиной 50см. Таким образом, каждая группа из четырех человек получит нитки собственного цвета.

Раздайте отрезанные куски ниток членам группы. Команду образуют участники, которым достались нити одного цвета. Они начинают связывать узлами свои куски в одну длинную нитку. Каждый раз, когда узел готов, участник, завязавший его, говорит о том, каким может быть его вклад в совместную работу. Речь не обязательно должна идти о данной игре. Участник может порассуждать о своем месте в группе в принципе, отвечая на следующие вопросы:

- Какой опыт принес я с собой в группу?
- Что я умею делать?
- Как я могу способствовать общей работе?

Постепенно из отдельных нитей образуется длинная «лента». На выполнение задания отводится 10 минут.

Когда отрезки нитей в маленьких группах уже связаны, начинается следующий этап игры. Получившиеся «ленты» поочередно связывают между собой. В результате из ниток должен получиться большой круг. Члены группы стоят по кругу, и каждый держит в руке часть пряжи, которая объединяет всех.

Теперь каждый участник рассказывает группе о том, что он хочет внести свою долю в общую работу. Предложения могут выглядеть таким образом: «Я внесу в общую работу мое лояльное отношение к людям, доброту и умение стратегически мыслить». Следующие члены группы стараются не повторять уже упомянутые категории.

Пристрастия (Н.А.Морева)

Всегда интересно найти того, кто разделяет наши вкусы и предпочтения.

Ресурсы: бумага и карандаши.

1. Сначала каждый участник записывает на бумаге следующее:
 - причуды и привычки, которые мне не нравятся в других;
 - нечто вызывающее во мне яркие приятные детские воспоминания (какой-то особый запах, песня, улица, место проведения каникул);
 - утверждение, являющееся заведомой ложью относительно меня, например: «Ты бесчувственный»;
 - технический прибор (предмет электробытовой техники), с которым я часто мучаюсь или вовсе не справляюсь;
 - человек, ради которого я готов пожертвовать многим.
2. Затем каждый участник ходит по комнате и сравнивает свои записи с чужими. Нужно найти тех членов группы, кто дал как можно больше похожих ответов. На выполнение задания отводится 15 минут.
3. Участники, чьи пристрастия совпадают (желательно, чтобы процент совпадений был как можно выше) объединяются в небольшие команды и ведут разговор о собственных сходствах и различиях.

Варианты

Можно записывать ответы на самые разные вопросы, например:

- любимый цвет, любимое время дня; любимый пейзаж;
- животное, которое мне не нравится;
- люди, которых я обхожу стороной;
- мои важнейшие обязанности;
- мои стратегия в отношениях с родителями;
- тип человека, в которого я мог бы влюбиться, и т. д.

Диагноз (Н.А.Морева)

Цель: определение позиции участников дискуссии и создание на этой основе микрогрупп для обсуждения проблемы.

Задание: учитывая совпадение взглядов, подобрать партнеров для обсуждения темы предстоящей дискуссии.

Инструкция: вам для обсуждения предлагается проблема «Что такое наказание: зло или благо?». Можно выбрать другую тему, но такую, в которой бы отсутствовал явно выраженный исход.

Каждому участнику группы следует высказать свое мнение к обсуждаемой проблеме; вспомнить (записать), что товарищи говорили по теме обсуждения, т. е. какую позицию занимали; отметить, чье высказывание было более близко к собственной позиции участника. После подсчета совпадений составляются микрогруппы из пяти человек для дальнейшей работы на занятии. Каждая микрогруппа может обозначить членство названием, визиткой. Созданные микрогруппы работают в постоянном составе на протяжении всего тренингового занятия.

Телефакс (К.Фонель)

Это упражнение похоже на игру «Испорченный телефон», но в ней есть своя изюминка.

Ресурсы: нарисуйте на листах бумаги несколько нетрудных для изображения объектов: дерево, дом, рыбу, цветок. Кроме того, каждой команде понадобятся бумага и карандаши.

1. Группа делится на команды по 6-8 игроков в каждой. Все садятся один позади другого на стулья (спинки стульев надо повернуть в сторону) или на пол. Первый в ряду игрок получает чистый лист бумаги и карандаш, последний - карточку с рисунком (больше ее не должен видеть никто).

2. Каждая команда сейчас будет работать как телефакс. Члены команды пытаются как можно быстрее и точнее переправить сообщение. Это сообщение - простое изображение предмета, который рисуется указательным пальцем на спине впереди сидящего. Игроки не должны переговариваться между собой.

3. Когда «сообщение» дойдет до первого члена команды, он изображает на листе бумаги предмет, который как ему кажется, рисовали на его спине, и кричит: «Готово!». После этого можно сравнить обе карточки.

4. Перед началом следующего раунда выясните, будут ли команды менять последовательность игроков.

5. В конце игры обсудите несколько вопросов:

- слаженно ли работала команда?
- как можно было повысить эффективность работы?
- почему скорость, с которой команды выполняли задания, была различной?

Волшебный обруч (М. Китнис)

Цели: к концу игры участники должны ощутить себя более сплоченной группой; определить лидеров группы и выявить господствующие в команде настроения; проверить эффективность группового взаимодействия на основе договора между участниками; приобрести навыки тактического планирования.

Ресурсы: большой пластмассовый обруч диаметром около метра.

Ведущий может напустить на себя загадочность и придать игре некий мистический ореол.

У меня в руках обычный пластмассовый обруч? Как бы не так! Его простота обманчива, этот обруч с тяжелым характером. Ваша задача - приручить его, заставив делать то, что захочет группа.

Встаньте, пожалуйста, в тесный круг! Пусть каждый поднимет на уровень плеча руку с вытянутым вперед указательным пальцем. Ваши указательные пальцы создали внутренний круг. На него я опускаю обруч. Итак, обруч-строптивец покоится на ваших вытянутых указательных пальцах. Я прошу следить за тем, чтобы пальцы не сгибались, не захватывали обруч «крючком»...

Задание: не прерывая контакта обруча с пальцами, опустить его на землю. Чтобы добиться успеха, вам потребуется согласовать свои действия. Вы увидите, что обруч-упрямец будет пытаться взмыть в небо, как надутый гелием шарик, или пытаться «отклеиться» от ваших пальцев и проявить характер. Всякий раз мы будем возвращаться к исходному положению, пока команда не положит волшебный обруч на землю.

Вы можете свободно обсуждать ход игры, предлагать различные варианты решения задания. Следите только за тем, чтобы обруч находился в постоянном контакте с вытянутыми вперед указательными пальцами всех участников игры.

Хранители огня (М. Кипнис)

Цели: снять напряжение участников тренинга путем вовлечения их в физическое действие; способствовать возникновению партнерских отношений в группе; вызвать групповые и личные положительные эмоции.

Ресурсы: на каждую пару участников - по свечке. Игру лучше проводить не в помещении и в вечернее время. Если же она проводится в комнате, то нужно обеспечить возможность затемнения.

Ход игры.

1. Ведущий обозначает границы старта и финиша на расстоянии 50 м (или на максимальном удалении друг от друга, если игра проводится в помещении).

2. Игра проводится в парах. На старт каждый раз приглашается одна - две пары, остальные игроки выполняют роль болельщиков.

3. Каждая пара получает зажженную свечу. Одной рукой каждый игрок держит свечу, другая лежит на плече партнера. Положение рук в ходе игры менять нельзя. Защищать пламя свечи можно лишь изменением положения тела, чтобы прикрывать огонь от ветра.

4. По команде ведущего пара начинает движение. Задача - как можно быстрее достичь линии финиша, не погасив свечи. Если огонь гаснет, пара возвращается к линии старта, вновь зажигает свечу и лишь затем возвращается в игру.

По итогам объявляется пара-победитель, у которой время от старта до финиша оказалось минимальным.

Упрямая сороконожка (М. Кипнис)

Цели: проверить на опыте эффективность партнерства в условиях коммуникации и в ее отсутствии, влияние договора на достижение групповой цели; выявить лидерские возможности игроков; побудить командные эмоции взаимоподдержки, ответственности, сплоченности.

Ресурсы: если игра проводится в закрытом помещении, то оно должно быть по-настоящему большим и свободным от мебели, если же игра проводится на открытой местности, то размеры площадки могут быть сопоставимы с баскетбольной.

Ход игры. Все участники собираются в центре игровой площадки, создав круг, лицами - наружу круга. Берутся за руки, образуя живое кольцо.

Тренер объясняет правила игры:

На протяжении первого этапа игры нельзя общаться - разговаривать, обмениваться информацией.

Каждый из игроков определяет для себя место в пределах игровой площадки!), куда бы он хотел добраться. Это место может находиться не только напротив играющего, но и сзади него или в любой другой стороне.

По команде тренера каждый должен попытаться как можно скорее достичь намеченного им места и остаться там не менее 3 с. После того как все игроки команды побывали на облюбованных местах, можно сообщить тренеру о выполнении группового задания. Чем скорее команда справится с заданием, тем лучший результат будет зафиксирован в итоге игры.

Завершая объяснение правил, тренер еще раз напоминает о том, что общение между участниками в любой форме категорически запрещено. Кроме того, всякий раз, когда игроки расцепят руки, тренер остановит продвижение группы до полного восстановления живого кольца. (Затраченное время включается в общее время игры и, безусловно, ухудшает результат.)

Если не возникает вопросов, то командой «Старт!» можно начинать игру.

Когда тренер получил от команды сообщение, что каждый из участников добрался до намеченной цели, он объявляет результат — сколько времени заняло выполнение групповой задачи.

-Переходим ко второму этапу. Здесь те же правила, за исключением одного существенного изменения: игрокам разрешено разговаривать, они могут выработать какую-то групповую стратегию.

Проводится второй этап, по завершении которого тренер вновь объявляет команде результат.

Завершение: обсуждение игры.

-Что вам понравилось в игре?

-Что вызвало затруднения?

-Прокомментируйте, пожалуйста, результаты первого и второго этапов. В чем, по вашему, причина именно таких результатов?

-Можете ли вы припомнить жизненные ситуации, которые вызывали бы у вас сходные эмоции? Кто готов поделиться своей историей с группой?

Примечание.

Как правило, получив возможность общаться, группа договаривается о направлении согласованного движения. Таким образом, ей удается с меньшим количеством разрывов живого кольца добраться до каждой личной цели, и игра заканчивается быстрее. Такой результат дает возможность обсудить с участниками эффективность общения, группового договора. Понимание того, что победа группы была обеспечена личными победами каждого, но благодаря установлению эффективных отношений партнерства - важный результат тренингового задания.

Однако в нашей практике бывали случаи, когда второй этап занимал больше времени. Как правило, такой парадоксальный результат был следствием борьбы за лидерство между несколькими игроками команды. Группа теряла время на перепалку и споры о тактике игры. При разборе упражнения тренер может обсудить с участниками проблему лидерства и обреченность на провал стратегии «лебедя, рака и щуки». Иногда полезно позволить группе еще раз пройти последний этап игры,

чтобы на практике опробовать критические замечания и попытаться достичь лучшего результата.

Настойчивый репортер (К.Фолель)

Каждый участник готовит сообщение для прессы и, кроме того, сам дает интервью.

Ресурсы: бумага и карандаш.

1. Игровая ситуация: члены группы на время стали настойчивыми репортерами, которые интервьюируют других, и одновременно сами дают интервью своим собеседникам.

2. Попросите участников придумать пару вопросов для интервью, на которые потом будут отвечать по меньшей мере четыре члена группы, например:

- где ты охотнее всего проводишь отпуск?
- на кого ты бы хотел быть похожим?
- насколько удачно складывается твоя карьера и видишь ли ты перспективы собственного профессионального роста?
- на каких людей ты можешь полагаться?
- что ты хотел бы делать, когда выйдешь на пенсию?
- каковы твои важнейшие достижения?
- в чем твое горчайшее поражение?

В качестве альтернативы можно совместными усилиями составить каталог вопросов и записать их на доске. Тогда каждый «репортер» выберет два вопроса по своему вкусу и задаст их интервьюируемому.

3. После этого игроки начинают брать друг у друга интервью (работать они должны в высоком темпе). Репортер записывает имя опрашиваемого и делает заметки по ходу беседы. После 10-15 минут остановите игру и созовите всех в круг. Вызовите кого-нибудь из членов группы на середину и предложите репортерам сообщить, что они узнали об этом человеке. Скажите, например: «Это Иван Иванов. Уважаемые дамы и господа, что вы можете сообщить о нашем госте?».

Зеркало

Упражнение проводится в парах. Одному предлагается сесть в привычную для него позу. Другой зеркально отображает эту позу и пытается рассказать, как он себя при этом чувствует.

Телефонный разговор

Студенты садятся по кругу. Воображается профессиональная ситуация. По желанию, студенты, играя роль специалиста по социальной работе, приглашаются к воображаемому телефону. Прежде, чем они начнут говорить, им необходимо узнать номер телефона, по которому им нужно звонить.

На карточке написаны не номера телефонов, а люди, которым нужно срочно позвонить.

Остальные учащиеся не знают, кому будет звонить участник. Студент не произносит ничего вслух. Ему разрешается жестиковать, сидеть, ходить. Задача остальных - догадаться по жестам, мимике, поведению, кому звонит одноклассник. Второй вариант: студенты делятся на пары, выбирают роли: специалист по социальной работе, клиент (подросток, ветеран войны и т. д.), разыгрывается разговор по телефону.

Фраза (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Группе зачитывается какая-нибудь философская фраза известного мыслителя, например З. Фрейда или А. Шопенгауэра. Ведущий просит участников написать на листочках бумаги, кто автор фразы, что он хотел сказать этой фразой, почему она была высказана.

Это упражнение предоставляет безопасный способ проверить точность своих интерпретаций.

В значительной степени наша способность понять партнера зависит от точности задаваемых нами вопросов. Полезно прочувствовать возможности и ограничения двух типов вопросов — открытых и закрытых.

Закрытые вопросы — это вопросы, на которые можно дать однозначный ответ.

Пример:

- Вы учитесь на заочном отделении?

-Да/

- Вы владеете китайским языком?

-Нет.

- Дата вашего рождения?

- 24 октября 1965 года.

- Ваш адрес?

- Улица Панкратова, д. 6.

Открытые вопросы - это вопросы, требующие развернутого ответа. Часто они начинаются со слов: почему, каким образом, зачем и т. п.

Пример:

- Что вы сейчас чувствуете?

- Каким вы видите свое будущее через пять лет?

- Что вы подумали, когда впервые увидели нашу группу?

Раздел 10. Цели коммуникативно-речевых игр: формирование умения владеть эмоциями, выходить из критической ситуации, уметь корректировать речевое поведение, умения противостоять стрессу, снятие страха перед общением, умений разрешения конфликтных ситуаций, устранения речевых барьеров, умения снижения эмоционального напряжения у партнеров, использовать микротехники общения

Кто для меня самый чужой (Н.А.Морева)

Цель: устранение страха, неловкости, негативизма во время общения с отдельными членами группы.

Задание: задуматься и ответить на вопросы:

- Кто из участников тренинга кажется вам в данный момент чужим?

- Почему возможно такое ощущение?

Инструкция: в работе любой тренинговой группы некоторые участники чувствуют себя несколько скованно, поэтому не хотят отвечать на вопросы, не принимают задания и т. д. Чтобы снять такое напряжение, следует уяснить для себя причину

дискомфорта. Оглянитесь вокруг и постарайтесь ответить на вопрос: «Кто из участников в данный момент кажется вам чужим?» Нарисуйте портрет этого человека, выберите карандаши, которые по цвету отражают ваше отношение к нему. Подпишите портрет, поставьте дату, отдайте его тому, кого нарисовали.

Анализ упражнения.

1. Каковы критерии чуждости?
2. Насколько широк диапазон определений чуждости?
3. Чувствует ли конкретный участник облегчение после выполнения задания?
4. Кто получил портреты, каковы ваши ощущения?

Кто кого напоминает (Н.А.Морева)

Цель: установление позитивного контакта между участниками тренинга путем восстановления ассоциативных связей.

Задание: для установления положительных отношений восстановить в памяти образы, вызывающие позитивные чувства, и перенести их на участников тренинга.

Инструкция: чтобы наладить контакты, попытаемся перенести на какого-либо члена группы позитивные воспоминания. В течение 3 мин подумайте, есть ли среди членов группы тот, кто напоминает вам знакомых людей: родителей, брата, сестру, друга, подругу и т. д. Запишите на карточке имя того члена группы, который вызывает ассоциации. Укажите, какие чувства (лучше положительные) порождает в вас это воспоминание, чем оно вызвано. Передайте карточку члену группы.

Анализ упражнения.

1. Кто и сколько карточек получил?
2. Как он к этому относится?
3. Как чувствуют себя те, кто заполнял карточки?

Слова, обозначающие чувства (Н.А.Морева)

Цель: исследование реакций отдельных участников на те или иные чувства.

Задание: в подготовленном дома списке чувств, написанном партнером по общению, выделить те, которые чаще всего приходилось переживать конкретному участнику тренинга.

Инструкция: дома вы сделали заготовки списка чувств. Обменяемся этими списками. В полученном списке следует отметить галочкой те чувства, которые вам хоть раз в жизни пришлось испытать. Затем участники объединяются в пары, чтобы сравнить сделанные пометки.

Анализ упражнения

1. Каковы особенности выражения нами наших чувств?
2. Можно ли выделить природу наших чувств?
3. Что вам в этом упражнении понравилось меньше всего?
4. Как бы вы выполнили его в следующий раз?

Художественный салон (Н.А.Морева)

Цель: распознавание стиля общения и его представление.

Задание: определить основные характеристики стиля общения и зафиксировать это в авторской творческой работе.

Инструкция: используя домашние заготовки примеров из художественных произведений, выделите характерные особенности авторитарного, демократического, либерально-попустительского стиля общения и возможных их оттенков. Представь

те себя в художественном салоне. Здесь собирались художники, писатели, поэты, артисты, просто любители искусства. Они составляют «портреты» стилей общения, которые могут быть представлены рисунком, стихотворением, сочинением, показаны движением или просто образным сравнением.

Анализ творческих работ

1. Установить соответствие между научной, литературной характеристиками и способом их воспроизведения.
2. Эстетичность оформления.

Примечание: задание можно выполнить двумя способами. В первом случае обсуждение домашних заготовок и выполнение творческих работ происходит индивидуально. Во втором - после представления домашней работы участники объединяются в подгруппы по принципу «кто про какой стиль подобрал примеры» и выполняют творческую работу совместно.

Анализ упражнения

1. Что понравилось больше всего в этом упражнении?
2. Что вызвало неудовлетворение?
3. Как бы хотелось выполнить такого рода упражнение в следующий раз?

Доверие (Н.А.Морева)

Цель: развитие межличностного доверия, расширение сенсорного осознания.

Задание: помочь партнеру в обследовании пространства, взяв на себя роль ведущего и определив уровень ответственности за оказанное доверие.

Инструкция: говоря о реализации стиля общения, мы акцентируем внимание на том, что основой демократического стиля является педагогическое взаимодействие. А оно, в свою очередь, строится на определенном доверии. Проверим уровень нашего доверия друг к другу. Разделитесь на пары. Один в паре становится ведущим, другой - ведомым, ему одевается на глаза повязка. Ведущий водит своего партнера по комнате для сенсорного исследования пространства. Он держит его за кисть, но молчит. Через некоторое время происходит смена ролей.

Анализ упражнения

1. Испытывали ли вы ответственность за роль ведущего?
2. Как чувствовал себя ведомый, вынужденный полностью зависеть от ведущего?
3. Определите уровень своего доверия.
4. Опишите свои ощущения при смене ролей.

Каким я тебя вижу (Н.А.Морева)

Игра способствует возникновению интереса к другим людям.

Ресурсы: поставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно передвигаться по помещению.

1. Объясните участникам, что благодаря этой игре, каждый получит возможность лучше узнать кого-нибудь из членов группы и позже должен представить его всем остальным.

2. Игроки объединяются по двое и разговаривают друг с другом в течение 3 минут. Цель беседы — произвести некоторое впечатление на партнера.

3. После этого участники снова собираются вместе. Ведущий говорит:

«Когда мы встречаем нового человека и обмениваемся с ним хотя бы парой слов, то получаем первое впечатление о его личности. Я предлагаю вам представить группе своего партнера. Но это должно быть сделано необычным образом. Еще раз

подумайте о человеке, с которым вы сейчас беседовали. Теперь припомните какой-нибудь образ, который передавал бы ваше впечатление от этого человека. Представьте вашего партнера группе, назвав его имя и тот образ, который, на ваш взгляд, ассоциируется с ним. Можно, например, сказать: «Карл напоминает мне плюшевого медведя, поскольку излучает дружелюбие. Во время беседы с Карлом я получил большое удовольствие!».

Групповая картина

Цель: тренировка зрительного воображения и фантазии, овладение навыками управления своими эмоциями, формирование эмоциональных контактов между участниками группы.

Ход работы. Все участники рассаживаются в круг. Один из них держит в руках чистый лист бумаги и пытается вообразить нарисованную на нем картину. Он начинает ее детально описывать, а все остальные пытаются ее «увидеть» на листе то, о чем он говорит. Затем лист передается следующему участнику, и он продолжает создание «картины», дополняя уже «написанное» новыми деталями. Лист передается дальше.

Педагог должен предупредить участников, что это должна быть именно картина, а не развивающийся сюжет. Описания же должны быть достаточно подробными, для того чтобы можно было однозначно установить по ним пространственное взаиморасположение деталей. Окончание игры может быть объявлено любым очередным участником, если он почувствовал, что дальнейшая работа приводит к перегрузке картины излишними деталями. Однако каждый участник должен по возможности стремиться так рассчитать свой вклад в коллективное изображение, чтобы лист прошел полный круг.

С приобретением опыта участники начинают хорошо понимать друг друга и достигают не только пространственной согласованности в деталях, но и общего настроения. Различные фрагменты общей картины создаются как бы в едином эмоциональном ключе. На этой стадии целесообразно отказаться от листа и проводить игру при закрытых глазах либо, если есть возможность, в затемненном помещении. Можно предложить даже изображение не плоской картины, а куска действительности, внутрь которого воображение играющего переносит группу. При этом участники могут использовать не только зрительные впечатления, но и включить в свой рассказ описание звуков, запахов и т.д.

Нередко вживание в воображаемый ландшафт оказывается настолько глубоким, что на какое-то время участники, подобно кинозрителям, полностью забывают о реальной обстановке, в которой проводится игра. Они как бы переносятся в вымышленный мир, и их настрой, тонус, психическое состояние целиком будут зависеть от того, что создало их воображение: отдых на солнечном пляже, шторм на море, прогулка по лесу или еще что-либо... Искушенные в групповой «живописи» участники могут использовать свои навыки в упражнении «Синестезии», поскольку воображаемые картины являются прекрасным средством для выражения каких-то иных вещей: звуков, вкусовых ощущений, настроений и прочего.

Замороженны й

Цель: развитие заинтересованности в другом человеке, стимулирование экспрессии.

Ход игры. Участники разбиваются на пары. В каждой паре распределяются

роли: «Замороженный» и «Реаниматор». По сигналу «Замороженный» застывает в неподвижности. Задача «Реаниматора» в течение одной минуты «оживить», разморозить его. При этом «Реаниматор» не имеет права ни прикасаться к «Замороженному», ни обращаться к нему с какими-либо словами, а пользоваться только мимикой, жестами.

Одиночество

Цель: актуализация чувственной сферы личности, развитие умения взаимодействовать с окружающими в соответствии с конкретной ситуацией, углубление процесса межличностного взаимодействия.

Ход упражнения. Участникам предлагается вспомнить ту ситуацию, когда они были больше всего одиноки. При этом необходимо воскресить испытываемое в то время чувство.

Затем все участники делятся своими переживаниями. Анализируется состояние того, кто рассказывает. В обсуждении со стороны участников проявляется сочувственное отношение. Группа предлагает способы преодоления угнетенного состоя-

Зеркало

Цель: развитие умения вчувствоваться в другого человека.

Участники разбиваются на пары: один - ведущий, другой - его отражение, который повторяет все движения первого. Причем «Отражение» не только изменяет положение рук, ног, туловища, но и передает чувства, мельчайшие перемены в настроении ведущего. Затем участники меняются ролями.

Приветствие

Цель: развитие способности к постижению внутреннего мира собеседника, эмоциональной идентификации.

Участники кидают друг другу мяч и называют вслух имя того, кому они его бросают. Тот, кто получает мяч, принимает позу, отражающую его внутреннее состояние. А все остальные участники, воспроизводя позу этого человека, стараются почувствовать, понять его состояние. Группе задаётся вопрос: «Как вам кажется, какое состояние у каждого из нас?».

Стенка на стенку' (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Отбираются две равные по количеству группы участников, занявшие в предыдущем упражнении противоположные полюса или, по крайней мере, разные стороны от центра.

Команды садятся на два ряда стульев, поставленных друг против друга. Одного из тех, кто выбрал для себя положение ближе к корням дерева, ведущий просит представить себе трудную конфликтную ситуацию, с которой он, может быть, не смог справиться в реальной жизни и обратиться к кому-то из сидящих в противоположной шеренге с претензией.

Задача его партнера — снять напряжение у нападающего. Спустя 2 минуты диалог прерывается, даже если он еще не вполне закончен, и нападающего просят определить, снизилось ли его напряжение, осталось на прежнем уровне или даже повысилось.

Тренер с помощью группы анализирует результаты и называет техники, кото

рыми пользовались участники. Часто способы взаимодействия с агрессивно настроенным партнером оказываются неконструктивными и не столько снижают напряжение, сколько, напротив, повышают его. Участникам группы предлагается разделить лист вертикальной чертой пополам и в левый столбец записывать техники, снижающие напряжение, а в правый столбец — повышающие его. После окончания игры ведущий дополняет перечень техниками, которые не были спонтанно использованы в разыгрываемых ситуациях.

Таблица п. 7.2

Подчеркивание общности (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Упражнение проводится в кругу с мячом. Участник, бросающий мяч другому, должен назвать психологическое качество, которое объединяет его с тем человеком, кому он бросает мяч. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны»; «Я думаю, нас объединяет такое качество, как застенчивость» и др. Тот, кто получает мяч, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если человек не согласен, что у него есть это качество, все равно то, что сообщает ему партнер, несет в себе определенную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Тот, к кому попал мяч, продолжает упражнение, передавая мяч кому-нибудь другому, и так до тех пор, пока каждый не получит мяч.

Отработка навыка снятия эмоционального напряжения в парах (П.Б.Дерманова, Е.В.Сидоренко)

Участники разбиваются попарно и садятся друг против друга в два круга: внутренний круг направлен наружу, внешний — к ним лицом. Участникам предлагается какая-то эмоционально заряженная ситуация. Член пары, сидящий во внутреннем кругу, должен снять напряжение партнера, находящегося во внешнем кругу.

Ситуации обычно носят отвлеченный или даже фантастический характер, чтобы избежать излишней личностной вовлеченности участников. Например: студента факультета психологии без его ведома перевели со специализации «Парапсихология» на специализацию «Психология насекомых», которая его не интересует. Студент, возмущенный, приходит в деканат, чтобы отказаться. Задача — снизить его эмоциональное напряжение, используя описанные техники. Другой вариант: клиент записался на прием к психотерапевту, но в назначенное время его ждет другой психотерапевт, а не тот, которого он сам выбрал (менее опытный; мужчина, а не женщина, или наоборот и др.). Ситуации могут касаться валютной стипендии, в которой кому-то отказали по неизвестной причине; исключения из группы тренинга, которую все давно ждали; отмены поощрительной поездки в Париж и т. п.

Время ограничено 2—3 минутами. Ситуаций предлагается, как правило, три. Каждый раз меняется партнер, снимающий напряжение, так как внешний круг после каждой ситуации перемещается на одного человека вправо.

По окончании упражнения происходит обсуждение того, какими приемами пользовались участники для снятия напряжения, и кому из них это удалось лучше всего. Часто в процессе обсуждения участники обнаруживают, что разные техники в разных ситуациях работают по-разному, и их эффективность зависит от индивидуальных особенностей партнеров.

Обидчик и обиженный

Ведущий предлагает участникам объединиться в пары: один участник выступает в роли обиженного, а другой в роли обидчика. Участники вспоминают и разыгрывают ситуации. Используя предложенную ниже схему, обиженный пытается достойно выйти из ситуации.

Например, мама отчитала сына при друзьях за то, что он не вымыл посуду. Схема выхода из данной ситуации:

1. Начать разговор с описания ситуации, которая не устраивает обиженного: «Когда мама накричала на меня при друзьях...»;
2. Выразить чувства, возникшие в связи с этой ситуацией и поведением обидчика по отношению к обиженному: «...я почувствовал себя неудобно...»;
3. Предложить обидчику другой вариант поведения, устраивающий обиженного: «...пожалуйста, в следующий раз не высказывай свои замечания в присутствии моих друзей ...»;
4. В случае, если обидчик изменит свое поведение, обиженный поступит так: «...тогда я буду прислушиваться к твоим замечаниям».

В процессе обсуждения участники группы высказывают свое мнение о том, чей выход из ситуаций оказался наиболее удачным. Группа приходит к выводу, что культура поведения в споре предполагает необходимость внимательно выслушивать и другую сторону, с уважением относиться к другой точке зрения.

Поверх барьеров (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыка преодоления барьеров общения. Один из способов разрушения барьеров состоит в том, чтобы, не отрицая явно слова партнера, согласиться с тем, с чем каждый может согласиться. Задача студентов будет состоять в том, чтобы ответить на стимульные фразы так, чтобы вся группа с этим согласилась. У каждого участника должен быть список стимульных фраз, из него они могут выбрать любую фразу или придумать свою собственную. Могут обращаться к

любому члену группы. Он должен ответить на барьер, а затем произвести свою собственную формулировку, обращаясь к новому члену группы. Участникам иногда бывает трудно найти абсолютно нейтральные и объективные формулировки для пересказа. Тренер в таком случае может подсказывать, но это не освобождает участника от необходимости пересказать барьер общения иными словами (таблица п. 7.3).

Таблица п. 7.3

Фото (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: изучение особенностей восприятия.

Упражнение может проходить в нескольких вариантах.

1. Ведущий показывает в течение 5-7 секунд слушателям портрет известного ему человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию.

Интересно и полезно сравнить впечатления. Это задание позволяет проверить наблюдательность, студенты приходят к выводу об индивидуальности восприятия, различий между информацией и интерпретацией, влиянии стереотипов.

2. Ведущий показывает портрет какого-либо ученого или другого известного человека, но представляет его аудитории, к примеру, как поэта. Предлагает описать черты лица и дать психологический портрет. В ответах части слушателей явно обнаруживается влияние установки на восприятие.

Подход (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыков манипулятивного поведения в типовых ситуациях общения. Ведущий предлагает студентам разыграть различные ситуации манипулятивного общения. Например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида пожилая женщина.

Принуждение (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие навыка распознавать манипуляции и противостоять им.

Студенты разбиваются на пары. Нужно найти способ вынудить «знакового» сделать то, что ему не по душе, а тому - найти способ отказать «нахалу».

Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные студентами приемы манипулирования и защиты от них обсуждаются и комментируются.

Опоздание (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: отработка навыка успешного поведения в проблемных ситуациях.

Ведущий предлагает разыграть ситуацию «Опоздания»: на свидание с другом; домой после обещанного срока возвращения; на деловую встречу. По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения. Бесконфликтный выход из создавшейся ситуации появится в том случае, если удастся занять психологическую позицию и стимулировать психологическую позицию партнера.

Метафорическая вербализация (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие умения снижать эмоциональное напряжение с помощью юмористических метафор.

Ведущий предлагает участникам объединиться в пары. Тот, кто сидит справа,

нападает на того, кто сидит слева. Тот, на кого напали, должен будет ответить метафорическим описанием своего состояния. Например, один участник может сказать: «Почему вы оттягиваете процесс подписания?». Второй отвечает: «Я чувствую себя как бабочка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она ещё хочет летать...».

При обсуждении упражнения тренер может задать вопрос: « Каковы возможности метафорического ответа на чужое нападение?»

Участники могут отметить возможности метафоры снизить напряжение, разрядить обстановку мягким юмором, причём сделать это, не принижая собственного достоинства и достоинства партнёра.

Почтительная вербализация (Ю.Суховершина, Е.Тихомирова, Ю.Скоромная)

Цель: развитие умения использовать более почтительные формулировки для вербализации эмоциональных состояний.

Ведущий предлагает участникам объединиться в пары по кругу. Те, кто в паре сидят справа, будут нападающими. Те, кто слева - регулирующими напряжение. Задача тех, кто справа - агрессивно напасть. Задача тех, кто слева - снизить напряжение с помощью почтительно выполненной техники «вербализации чувств». Тренер может выдать всем участникам таблицу почтительных и непочтительных формул вербализации чувств. Вам даётся две минуты, чтобы подготовить демонстрационную сценку.

Через две минуты пары по очереди должны продемонстрировать свои сценки. Всякий раз после окончания сценки тренер спрашивает у группы: «Было ли это сделано почтительно? Было ли это сделано эффективно?».

По окончании круга тренер задаёт вопрос группе: «Какие формулировки оказались наиболее эффективными?» Часто в группах поражаются тому, сколь эффективно использование формулы: «Вы удивлены?» и «Вас беспокоит...». Также эффективными признаются формулы выражения согласия: «Я согласен, что это может вызывать удивление... некоторые опасения...» и т.п.

Разные ответы

Упражнение помогает членам группы научиться лучше отличать уверенные ответы от неуверенных и агрессивных. Перед выполнением упражнения с участниками обсуждается, как они понимают отличие уверенных ответов от неуверенных и агрессивных. Приводятся примеры. Группе предлагаются разные ситуации (мама не пускает гулять, поставили низкую оценку и т.д.), выбираются добровольцы и разыгрывается сценка. После показа группа обсуждает, какие ответы получились у участников. Обращается внимание не только на вербальное выражение эмоций, но и на невербальное.

Конфликты

Участники делятся на пары. Первый партнер обвиняет в чем-то другого, создавая ситуацию конфликта, типичного для работы или семьи. Второй партнер реагирует тремя разными способами:

- оправдывается и извиняется (с позиции ребенка, жертвы);
- использует «Ты-высказывание» для ответных обвинений;
- использует «Я-высказывания».

Затем участники меняются ролями и придумывают новую ситуацию. Каждая

пара показывает группе свою ситуацию и варианты решений. Группа анализирует увиденное, правильность использования приема «Я-высказывания».

Слепой и поводырь (Ю. Суховеришина, Е. Тихомирова. Ю. Скоромная)

Цель: дать возможность участникам группы выразить свои чувства через «Я-высказывание».

Ход работы. Выполняется в парах. Один член пары закрывает глаза, другой получает инструкцию: «Представьте себе, что вы общаетесь с незрячим человеком. Вы имеете возможность в течение 10 минут ознакомить его с окружающим миром через тактильные, слуховые, световые ощущения. Попробуйте сделать это, заново открыв для него мир. Упражнение выполняется молча». В паре партнёры выполняют обе роли. В кругу участники упражнения должны выразить свои чувства через «Я - высказывания».

Постройтесь по росту

Цель: преодоление барьеров в общении между участниками и их раскрепоще-

Материалы: не требуются

Участники становятся плотным кругом, закрывают глаза. Их задача состоит в том, чтобы построиться с закрытыми глазами по росту. После того как все участники найдут свое место, дать команду открыть глаза и посмотреть что получилось. После упражнения можно обсудить, сложно ли было выполнить это задание (как себя чувствовали участники) или нет.

Примечание: эта игра имеет несколько вариаций. Можно предложить построиться по цвету глаз, по цвету волос и т.д.

Релаксационные игровые упражнения

Упражнения выполняются сидя, в позе «кучера»:

1. «Кулачки». Сжимаем пальцы в кулак и держим... Разжимаем кулак... Вдох - выдох...

2. «Олени». Руки скрестить над головой, пальцы широко расставлены... Опустить руки на колени... Вдох - выдох...

3. «Пружинки». Представьте, что вы поставили ноги на пружинки. Они выскакивают из пола и отталкивают носки ног, а вы нажимаете на них сильно-сильно... Сильнее! Отпустили пружинки. Вдох - выдох...

4. «Ноги загорают». Сидя на стуле, вытянуть ноги вперед... Держим ноги, они стали твердыми, каменными... Отпустили ноги... Вдох - выдох...

5. «Штанга». Представьте, что поднимаете тяжелую штангу... Наклонитесь, возьмите ее... Сожмите кулаки и медленно выпрямитесь...

Бросьте штангу (руки резко опускаются вниз и свободно повисают вдоль туловища)... Вдох - выдох...

6. «Шарик». Представьте, что мы надуваем большой воздушный шарик... Напрягаем живот, плечи поднимать нельзя... Выдохнули...

Вся процедура занимает 10-12 минут. Можно использовать в качестве сопровождения негромкую спокойную музыку или звуки природы и сочетать релаксацию с ароматерапией.

По истечении времени: глубоко вздохните... откройте глаза и улыбнитесь...

Антистрессовая релаксация (рекомендована ВОЗ)

1. Лягте (в крайнем случае - присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещенном помещении, одежда не должна стеснять ваших движений.

2. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на десять секунд задержите дыхание. Выдох производите не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох, как прилив и отлив». Повторите эту процедуру пять-шесть раз. Затем отдохните около двадцати секунд.

3. Волевым усилием сокращайте отдельные мышцы или их группы. Сокращение удерживайте до десяти секунд, потом расслабьте мышцы. Таким образом пройдите по всему телу. При этом внимательно следите за тем, что с ним происходит.

4. Попробуйте как можно конкретнее представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас снизу доверху: от пальцев ног через икры, бедра, туловище до головы.

Консультация

Роли: «Специалист по социальной работе»; «Человек, обратившийся за консультацией», «Эксперты».

Инструкции

1. Инструкция специалисту: «Вы должны провести беседу с человеком, который обратился к вам за консультацией. В процессе беседы необходимо разобраться в ситуации, выявить наиболее значимые субъективные и объективные факторы, обусловившие развитие данной ситуации. Необходимо дать обоснованные рекомендации для решения проблемы, вселить уверенность в возможность успешного преодоления трудностей».

2. Инструкция «Человеку, который обратился за консультацией». «Вы пришли к специалисту по социальной работе в связи с вашей проблемой. Вы подробно рассказываете о вашей проблеме».

3. Инструкция «Экспертам»: «Внимательно следите за ходом беседы и ведите протокол наблюдения (форма произвольная), в котором отмечайте все, что в поведении «вербальном» и «невербальном», в отдельных действиях и приемах «консультанта» способствовало или препятствовало созданию благоприятного психологического климата разговора, пониманию ситуации, выяснению истинных причин возникновения проблемы, формированию уверенности и возможности успешного и благоприятного разрешения проблемы или выполнения рекомендаций».

В начале игры после распределения ролей и изучения инструкций можно включить видеозапись для дальнейшего анализа и обсуждения увиденного. Длительность одного эпизода ролевой игры ограничивается 15 мин.

После окончания ролевой игры проводится ее коллективный разбор, который целесообразно начать с получения ответов на вопросы экспертов.

Примеры типичных ошибок, которых следует избегать при консультировании:

Ситуация 1

Мать: «Я пришла к вам посоветоваться. У меня очень сложное положение - сын стал плохо учиться; учителя жалуются, что у него очень слабые знания. Может быть, это связано с состоянием его здоровья? В детстве он часто болел, а недавно ездил в санаторий и теперь совсем отстал в учебе».

Консультант: «Да, ослабленное здоровье во многом определяет неудачи в учебных делах. Вам надо заняться закаливанием сына, больше бывать с ним на свежем воздухе, записать его в спортивную секцию».

Ошибка: Дает совет сразу же, игнорируя истинные мотивы и интересы партнера.

Ситуация 2

Мать: «Последнее время меня беспокоит, что все жалуются на сына. Тут как-то пришла Мария Ивановна - это наша соседка, сослуживица мужа, у нее с ним очень хорошие отношения, и говорит - ...»

Консультант (обрывая на полуслове): «Расскажите мне, пожалуйста, об отношениях в вашей семье».

Ошибка: Не умеет выслушать, не дает высказаться, прерывает рассказ, не выдерживает паузу.

Ситуация 3

Мать: «У меня все чаще и чаще возникают ссоры с сыном, я раздражена, срываюсь на нем по пустякам».

Консультант: «Вы замужем?».

Мать: «Да, но... Почему вас это интересует?»

Консультант: «Какие у вас отношения с мужем?»

Мать: «Я только что вам сказала, что у меня проблемы с сыном, а не с мужем. Все считают, что мы - идеальная пара».

Ошибка: Прямые вопросы («в лоб») с целью получить информацию для проверки своей точки зрения (мотивы выпрашивания неясны партнеру).

Ситуация 4

Мать: «По ночам я перестала спать, снятся кошмарные сны. Соседи и знакомые говорят за моей спиной: «Вот мать этого хулигана».

Консультант: «Вы не должны так болезненно реагировать на то, что происходит с сыном. Все, что с ним происходит, не выходит за рамки нормы».

Ошибка: Навязывание своей точки зрения, собственного мнения.

Ситуация 5

Мать: «Я делаю все для своего сына. Все видят, что я отдала ему все свои силы, время, да и средства. Я много занимаюсь воспитанием сына. Все говорят, что я «ненормальная мать».

Консультант: «Очень часто чрезмерная опека, излишние воспитательные усилия в подростковом возрасте вызывают реакцию протеста. Во всем, что вы мне рассказываете, я вижу обычные проблемы переходного возраста».

Ошибка: Жесткость, стереотипность собственной версии проблемы партнера (зачастую на основе стереотипов психологической теории «жизненного опыта»).

Учебное издание

Еговцева Надежда Николаевна

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Редактор Н.М.Кокина

Подписано к печати	Формат 60x84 1 / 16	Бумага тип. №1
Печать трафаретная	Уел. печ. л. 9,00	Уч.-изд.л. 9,00
Заказ	Тираж 100 экз.	Цена свободная

Редакционно-издательский центр КГУ.
640669, г. Курган, ул. Гоголя, 25. Курганский
государственный университет.