**Курс лекций по методике психосоциальной деятельности в системе социальной работы Лекция. Введение в курс «Содержание и методика психосоциальной деятельности в системе социальной работы»**

**План:**

1. Цель и задачи и место курса «Содержание и методика психосоциальной деятельности в системе социальной работы» в системе профессиональной подготовки специалистов.

2. Понятие, сущность и основные направления психосоциальной работы в мировой практике.

3. Психосоциальный подход в социальной работе.

**Литература:**

1. Барбру Леннер-Аксельсон, Ингела Тюлефорс. Психосоциальная помощь населению. – М., 1998. – 232 с.
2. Психология социальной работы / Под ред. М.А. Гулиной. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
3. Фирсов М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики. – М., 2002. – 192 с.

Введение в России социальной работы и подготовки социальных работников кардинально изменило концептуальные основы различных смежных дисциплин, изучающих человека и общество, потребовало нового содержательного наполнения социальных дисциплин, педаго­гики, экономики, права и, конечно же, психологии. Содержание этих дисциплин начало концентрироваться на болевых точках, на социаль­ном и личностном неблагополучии, которое может быть вызвано самыми разнообразными факторами и причинами, далеко не всегда осознавае­мыми человеком.

Потребность в социальном работнике и его помощи всегда возникает именно в таких кризисных ситуациях, когда от социального работника требуется, прежде всего, разобраться в проб­леме своего пациента, определить источник его неблагополучия, ко­торый может носить самый разнообразный характер, - безработица, болезни, адаптация после пребывания в местах лишения свободы, се­мейные и служебные конфликты и т.д.

Совершенно очевидно, что дале­ко не всегда социальный работник способен оказать необходимую помощь и далеко не все проблемы входят в пределы его компетенции, и в таких случаях он выполняет как бы диспетчерские функции, адре­суя, к соответствующим специалистам.

К таким проблемам, требующим специальной профессиональной помо­щи относятся, безусловно, и психологические, которые, кстати, имеют ту особенность, что, по сути дела, сопровождают практически любое кризисное состояние, которое может быть вызвано не только причинами внутреннего психологического характера, но и внешними обстоятельствами, вызывающими личностные кризисы и социальную дезадаптацию, будь то безработица, заболевание, потеря близких, смена места жительства и т.д.

Таким образом, в идеале психосоциальная работа, направленная на психологическую поддержку насе­ления в различных затруднительных случаях, вызывающих психологи­ческий дискомфорт и эмоциональную нестабильность, должна стать неотъемлемой частью социальной работы, так как психосоциальная помочь требуется при решении самого широкого круга проблем

**1. Цель курса «Содержание и методика психосоциальной деятельности в системе социальной работы»:**

формирование системных представлений о содержании и методах психосоциальной деятельности, выработка на этой основе психосоциального мышления применительно к особенностям социальной работы, овладение технологиями и навыками психосоциальной работы с разными субъектами и группами в различных социальных учреждениях и сферах жизнедеятельности.

**Задачи курса:**

1) овладение знаниями, позволяющими грамотно осуществлять психосоциальную деятельность, осмысление основных подходов и концепций психосоциальной работы, описывающих разные методические и содержательные подходы к ее организации и осуществлению,

2) выработка навыков и умений психосоциального мышления и психосоциального поведения будущих специалистов, помочь в выработке навыков практической психосоциальной работы с разными группами людей,

3) овладение общими методами и технологиями психосоциальной работы, изучение возможностей и ограничений каждого из методов, наиболее распространенных и оптимальных ситуациях их использования,

4) осмысление особенностей психосоциальной работы в учреждениях разного типа, специфических проблем, встающих перед социальным работником,

5) освоение специфических методов психосоциальной помощи в каждом из типов учреждений, в различных областям социальной работы,

6) осмысление взаимосвязей методов и содержания социальной работы, взаимосвязей различных пластов и аспектов психосоциальной помощи: социального, психологического и т.д.,

7) формирование представлений о месте психологической помощи клиентам в системе социальной работы,

8) развитие представлений о психологии социальной работы как основе повышения эффективности психосоциальной помощи клиентам, осознание значимости психолого-педагогической подготовки специалиста по социальной работе,

9) развитие профессионального самосознания будущих специалистов, побуждение к самоисследованию своего личностного и профессионального потенциала.

**Место курса в профессиональной подготовке.**

Курс «Содержание и методика психосоциальной деятельности в системе социальной работы» принадлежит к числу специальным дисциплинам - рассчитан на выработку специальных конкретных знаний, выработку практически значимых умений и навыков психосоциального мышления и психосоциального поведения, развитию специальной профессиональной компетентности (праксиологических аспектов социальной работы).

Курс принадлежит к числу практико-ориентированных. Он дополняет, обогащает и углубляет социально-психологическую проблематику теории и практики социальной работы. Являясь теоретической базой для приобретения навыков, умений и ориентиров профессиональной деятельности социальных работников, данный курс служит основой в работе с различными категориями населения. Курс читается в тесной связи с дисциплинами общепсихологического, социально-психологического, социологического, социально-педагогического циклов.

**2. Понятие, сущность и основные направления психосоциальной работы в мировой практике.**

В последнюю редакцию (март 2000 г.) Государственного образовательного стандарта подготовки специалистов по социальной работе вошел новый учебный модуль — «психосоциальная рабо­та». Такой подход полностью согласуется с международной теори­ей и практикой оказания социальной помощи населению. Цен­тральной задачей практической социальной работы считается со­действие оптимальной адаптации как отдельных личностей, так и семей и других групп населения к социальной среде и, в частно­сти, к своему окружению.

Психосоциальная помощь является тем понятием, которое включает пограничную область между психотерапией и социаль­ной работой.

Психотерапия осуществляется, как правило, психолога­ми или психиатрами и социальными работниками с допол­нительной терапевтической подготовкой. Только незначи­тельное число из них, однако, работает с психотерапией в чистом виде. Точно также не все клиенты пригодны для психотерапии в традиционном смысле этого слова. Напротив, имеется много достаточно больших профессиональных групп, которые получают пользу от применения в своей ра­боте отдельных элементов психотерапевтических знаний и делают это более или менее сознательно. Эти знания опреде­лялись в аналитической работе по психотерапии как «психотерапевтический характер (образ) отношений», но это определение, по мнению многих, было слишком слабым. И в итоге пришли к необходимости делать различие между психотерапией и социальной работой.

***Психосоциальная работа*** является для многих достаточ­но расплывчатым понятием. В докладе по психотерапии (1975) она определялась как ***«профессиональное занятие с ясным пониманием того, какое значение имеют социальная организация и формы человеческого общения для психичес­кого развития и благополучия индивида»***.

***Психосоциальная работа — это направление в социальной ра­боте, которое уделяет особое внима­ние психологическим аспектам трудной жизненной ситуации кли­ента.***

Понятие "психосо­циальный", с одной стороны, определяет точку зрения на причины человеческого страдания — социальные и психиче­ские проблемы взаимодействуют друг с другом, с другой сто­роны, указывает способы решения проблемы, учитывающие как социальные, так и психологические аспекты, с которы­ми, в свою очередь, работают параллельно.

В практической работе границы между психотерапией и психосоциальной работой часто являются подвижными.

Той профессиональной группой, которая находится на водоразделе между психотерапией и психосоциальной рабо­той, являются социальные работники в системе социальной защиты, криминального исправления, школьного образова­ния и большей части учреждений здравоохранения. В своей практической деятельности они часто применя­ют психотерапевтические знания, но не уверены, в какой мере при этом они регулярно осуществляют психотерапию. Поэтому в последние годы их работу стали называть психо­социальной. Сравнить различные рабочие формы психотера­пии и психосоциологии можно на примере их различных це­лей и уровня притязаний, когда речь идет об изменении си­туации пациента/клиента.

Здесь можно выделить ***три направления психосоциальной работы***:

1. Социальная служба.

2. Психосоциальная работа:

— общественно направленное воздействие;

— индивидуально направленное воздействие.

3. Лечение (воздействие):

— психосоциальное воздействие;

— психотерапия.

**СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА**

Примером социальной службы является посредничество различного вида:

* выплаты социальных пособий;
* предоставле­ние информации о том, где можно найти работу, получить образование и жилье;
* помощь в списании долгов;
* как до­биться льгот в очереди на детский сад или на место в больнице.

Содержание контактов концентрируется на опосредовании имеющихся возможностей и информации. Личность нуждающегося в помощи на этом уровне не затрагивается или затрагивается незначительно. В центре стоит внешняя социальная ситуация. Редко возникают какие-либо особые отношения друг с другом, поскольку контакты с большинст­вом клиентов кратковременны. Ранее этот тип работы доми­нировал в системе социальной защиты.

**ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА**

Психосоциальная работа имеет место в большинстве на­правлений лечебной, воспитательной и исправительной дея­тельности:

* забота о здоровье матери и ребенка,
* детские ясли,
* школы,
* система социальной зашиты,
* система уголовного исправле­ния,
* воспитание молодежи,
* психиатрия.
* психосоциальная работа осуществляется и в такой специфической сфере, как производство.

Психосоциальная работа включает в себя две различные формы:

1) *Обществен­но направленное воздействие или профилактическая психосоциальная работа*, как она иначе именуется, заключа­ется в просветительской деятельности или передаче знаний различным группам. Примером этой работы могут служить информация и курсы в школе об алкоголе и половых отно­шениях, примером ее объекта — группа для родителей в дет­ском здравоохранении.

2) *Другая форма психосоциальной работы применяется во время контактов с отдельными лицами*, т.е. речь идет об ин­дивидуально направленном воздействии.

Личность клиента затрагивается в большей степени, чем при оказании социальной помощи. Беседы являются по сво­ему характеру поддерживающими и нацелены на проработку пограничных проблем. Речь может идти и о беседе с лицом, находящимся в кризисном состоянии, а также о советах в различной форме. Беседы не нуждаются в особой системати­зации, а исходят из актуальных потребностей клиента. Не происходит вникания в прошлое индивида. Целью не явля­ется достижение каких-либо существенных изменений лич­ности, даже если эффект и мог бы стать терапевтическим, т.е. лечебным и освобождающим. Работа, проводимая неспе­циалистами, например, воспитателями или надзирателями различного вида, можно сказать, находится на данном уров­не психосоциальной работы.

Работа по изучению психосоциальной обстановки и мотивационная деятельность также преимущественно относят­ся ко второму уровню.

**ОКАЗАНИЕ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ**

Работа по оказанию психосоциальной помощи является в высшей степени индивидуально направленной. Проблемы проявляются здесь социально и/или психологически. Клиент должен иметь иную, более сильную мотивацию, чтобы по­мощь стала актуальной. Социальный работник и клиент при­ходят к согласию о начале совместного процесса решения проблемы.

Воздействие более систематизировано и структурирова­но, чем общественная психосоциальная работа. По продол­жительности оно простирается от многократных до много­летних контактов. Завязываются более личные отношения, которые используются для осуществления изменений. Такая психосоциальная деятельность также направлена на изменение личности, отношений и/или социальной ситуации.

**ПСИХОТЕРАПИЯ**

Психотерапия определяется как «воз­действие, основанное на психологической теории и методах и заключающееся в систематических, целенаправленных мерах по оказанию помощи лицу или группе лиц в вопросе урегулирования чувств, импульсов, мыслей, отношений и снятия психосоматических симптомов, которые являются беспокоящими».

В психотерапии используется ряд методов:

* гипноз,
* поведенческая терапия,
* психодинамическая терапия,
* образная терапия,
* манипуляционный (трансактный) анализ.

В отличие от психосоциального воздействия, психические проблемы стоят в самом центре.

К сожалению, психотерапия в течение длительного вре­мени считалась более «высокой», чем психосоциальное воз­действие, и имела более высокий статус. Ряд социальных работников, прошедших дополнительную подготовку по психотерапии, покинули организацию, где преимущественно занимались психосоциальным воздействием, и перешли к другой дея­тельности. Нет никаких оснований возвышать одну форму работы над другой. Обе направлены на глубокие изменения и предъявляют высокие требования к компетенции воздействующего лица.

Многие ученые и практические работники рассматривают психотерапию и психосоциальное воздействие как равноценные формы работы.

*Психосоциальное воздействие означает, что прорабатывается как социальная, так и психологическая ситуация, в то время как в фокусе психотерапии находится психическое страдание.* Кроме того, эти формы применяются в различных организациях, направ­лены на различные группы и отличаются друг от друга рабо­чей методикой, обусловленной специфическими проблемами целевых групп.

**3. Психосоциальный подход в социальной работе**

Социально-психологическая направленность (личность — об­щество) эволюционировала на протяжении всей истории профес­сиональной социальной работы в XX в. и привела к возникнове­нию психосоциального подхода. Данный подход обычно связыва­ют с именами М. Ричмонд (Mary Richmond) и Ф.Холлиз (Florence Hollis), а в 1950—1960-е гг. большое влияние на его формирова­ние оказали психоаналитические идеи Фрейда, затем — работы Дж. Боулби.

В исследованиях, посвященных психосоциальному подходу, обосновывается необходимость понимать личность клиента в его взаимоотношениях с миром, который его окружает. Иначе говоря, не следует разделять такие понятия, как внутренний мир и внешняя реальность, чтобы понять целостность «человека в ситуа­ции», т.е. психосоциальность.

***Цель психосоциального подхода*** — поддерживать равновесие между внутренней психической жизнью человека и межсистем­ными отношениями, влияющими на его жизнедеятельность. При психосоциальном подходе оптимистически рассматриваются воз­можности человека, высоко оцениваются потенциал личности и ее способности к росту и развитию при наличии соответствующих Условий, ресурсов и помощи. Суть помощи — эффективное учас­тие в решении психологических, межличностных и социальных Проблем «личности в ситуации».

В отечественной методологии и практике социальной работы идея синтеза психологического и социального прослеживается на всех уровнях — в формулировках целей и задач социальной помощи населению, в квалификационных требованиях и должно­стных обязанностях социальных работников, в государственных образовательных стандартах подготовки специалистов по социаль­ной работе. Соответственно, интегративный подход фактически заложен и в нормативных документах о деятельности социальных служб и должностных обязанностях социальных работников. Так, в них фигурируют такие виды деятельности, как

* оказание граж­данам квалифицированной социально-психологической помощи, в частности осуществление консультирования;
* помощь клиентам в конфликтных и психотравмирующих ситуациях;
* расширение у клиентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникающих проблем и преодо­ления имеющихся трудностей;
* помощь клиентам в актуализации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и фи­зических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
* стимули­рование самоуважения клиентов и их уверенности в себе.

Лекция: Дистантное консультирование

1. Телефонное консультирование.
2. Консультативная переписка.

#### Литература:

1. Бруно М.Е. Терапия творческим самовыражением. М., 1987.

2. Максшан С.П., Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. Спб., 1993.

3. Снигерева Г.В. Подростковый телефон доверия как форма работы практического пси­холога// Рабочая книга школьного психолога/ Под ред. И.В. Дубровиной. М., 1991.

Консультативная психология трактуется как раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания пси­хологической помощи (консультирования). Консультативная психоло­гия исходит из представления о том, что с помощью специально органи­зованного процесса общения у обратившегося за помощью могут быть актуализированы дополнительные психологические силы и способно­сти, которые в свою очередь, могут обеспечить отыскание новых воз­можностей выхода из трудной жизненной ситуации.

Одним из оснований для классификации консультативного процесса является пространство, пространственная организация консультации.

С этой точки зрения можно выделить два вида консультирования:

1. ***Контактное*** (когда психолог-консультант встречается с клиентом, происходит беседа лицом к лицу, то, что называется в зарубежной литературе "face-to-face counseling" .

2. ***Дистантное*** консультирование, которое подразделяется на теле­фонное и письменное.

Синонимом 1-го вида консультирования является "очное консультирование", 2-го -"заочное".

Контактному консультированию в России уже посвящен ряд серьез­ных работ. Дистантное консультирование и особенно консультативная переписка пока неза­служенно остаются в тени.

## Телефонное консультирование

Когда преподобный Питер У. Уэст из клеменсвудской баптистской церкви в Илфорде и преподобный Чад Вара из церкви св.Стефана в Уолбруке (Лондон) в 1953 году объявили свои служебные телефонные номера для того, чтобы люди одинокие, растерянные или имеющие суицидные намерения, могли обратиться за помощью, то ни один из них не предполагал, какая цепная реакция звонков последует и как отзо­вется это по всему миру.

В настоящее время на разных континентах существует несколько крупных международных служб телефонной помощи. Это Междуна­родная федерация служб неотложной телефонной помощи - IFOTES , международные линии жизни (Life Line), движение Самаритян (Befriending International) .

В 1982 году в Москве открыт первый в Советском Союзе Телефон Доверия. Его основателем стала профессор Айна Григорьевна Амбрумова. Сегодня Российская Ассоциация Телефонной Экстренной Психологической Помощи объединяет 245 служб. Более 2500 консультантов в разных концах России 24 часа в сутки оказывают поддержку своим соотечественникам.

При наличии общих корней, принципов и методов оказания консультативной помощи — консультирование по телефону имеет свою специфику. Специфика эта имеет два основания.

Первое из них связано с дистантной помощью как таковой и опреде­ляет моменты, общие для телефонного консультирования и для кон­сультативной переписки.

Второе обусловлено спецификой именно телефонного контакта. Говоря об общих явлениях, возникающих при дистантной помощи, необходимо отметить следующее.

При общении с телефонным консультантом у клиента неминуемо формируется фантазийный образ консультанта. Этому способствуют принци­пы анонимности как большинства консультантов, так и клиентов.

Клиент, получая большой простор для построения образа, бессозна­тельно формирует то, что наиболее потребно для развития позитивного (а иногда и негативного) переноса; наделяет консультанта как "необхо­димым" внешним видом, так и личностными чертами. Создается соот­ветствующая структура "мифа".

Вторая группа специфических явлений связана с особенностями телефонного контакта, как таковыми - отсутствие зрительных впечатле­ний (блокирование визуального канала восприятия информации) на­кладывает нагрузку на слуховой канал. Причем большое значение при­обретает не только сам текст сообщения (вербальное выражение про­блемной ситуации), но и такие нюансы человеческого голоса, как тон и тембр, скорость речи, паузы, продолжительность молчания. При хоро­шем качестве телефонной связи можно также говорить и о темпе дыха­ния.

Стадии консультативного процесса и основные приемы консульти­рования (выслушивание, перефразирование, резюмирование, отраже­ние чувств и содержания и т.п.) совпадают с теми, что используются при face-to-face counseling.

Однако, следует особо отметить ряд консультативных обращений, возможных только при телефонном контакте.

***1. Молчащие звонки (молчаливое обращение)***

Звонит абонент, которому не хватает решительности начать разго­вор, или который не в состоянии переступить барьер недоверия, страха и т.п. Молчание абонента - не повод для прерывания контакта. Напро­тив, должны быть изысканы средства, помогающие удержать его и раз­говорить.

Абонент должен почувствовать вашу поддержку, которая может быть выражена самыми простыми фразами: "Пожалуйста, говорите, я готов выслушать вас... Я понимаю, иногда бывает трудно начать разго­вор" и т.п.

В других случаях необходимо обеспечение обратной связи. Может быть описание каких-либо звуков, которые слышит консультант (на­пример: шум транспорта, дыхание клиента и т.п.).

Иногда полезно придумать какой-либо условный код (стук по труб­ке), обозначающий "Да" и "Нет" и т.д.

***2. Маскированные обращения***

"Это вызов такси?... А куда это я попал? А что это у вас за Телефон Доверия? ... А могу я вам довериться?" — нередко за такими фразами скрываются очень серьезные психологические проблемы.

***3. Засорение (дурачества, шутки и т.п).***

Услышав по телефону шутку, можно ответить шуткой, можно задать вопрос: "Это все, что вы хотели сказать?" В любом случае консультант готов принять и такое поведение клиента.

***4. Сексуальные звонки.***

Имеются различия между звонками людей, имеющими сексуальные проблемы, в связи с которыми они ищут помощи, и манипулирующей разновидностью "сексуальных звонков". "Сексуальные звонки" быва­ют от людей (преимущественно мужчин), получающих половое удов­летворение обычно путем мастурбации, при фантазиях о каком-то виде интимных отношений с телефонным консультантом (обычно женщиной).

Все кризисные службы во всем мире сталкиваются с этим типом звонков. Насколько часто — зависит почти полностью от того, как к этим звонкам они относятся и на них реагируют.

У абонента может возникнуть половое возбуждение, в то время как телефонный консультант ничего об этом не знает. В этом случае, когда в середине откровенного значительного разговора абонент внезапно оборвет беседу, то дежурная сотрудница телефона может узнать, что ее, таким образом, просто "использовали" и может быть шокирована. Из-за приятных аспектов такого разговора для абонента он может стремиться повторить свои действия с другим консультантом в следующий раз. Для некоторых такое использование телефона может стать обычным спосо­бом для удовлетворения сексуальных потребностей.

Некоторые абоненты могут быть вполне откровенны и точны в отно­шении того, чего они хотят. Они могут даже просить об этом. Другие будут более скрытными, а может быть и смущенными этим. Трудно описать типичный "сексуальный звонок". Кто-то может задавать лич­ные вопросы об одежде телефонного консультанта, ее теле, половых отношениях или ее мнениях по этому поводу. Некоторые получают удовлетворение, пытаясь шокировать консультанта своими высказыва­ниями или выражениями. Другие будут играть роль людей, действи­тельно ищущих информации или помощи.

Для каждого телефонного консультанта важно самопознание (само­сознание). Это необходимо для того, чтобы они или она чувствовали себя комфортно в отношении своей собственной сексуальности и их бы стало труднее испугать или смутить. Неловкость может мешать помощи абоненту, которому действительно нужно откровенно поговорить о сво­их половых взаимоотношениях.

Тремя важными аспектами реагирования на такие звонки для теле­фонных консультантов должны быть: принятие (не осуждение), дифференцировка и твердость. Заботливое принятие абонента можно сохра­нять, даже если возникла необходимость сказать ему, что он переступил границы возможного обслуживания. Дифференцировка необходима для выбора ракурса между приятием человека и утверждением своих собственных законных прав не быть подвергнутым манипуляции. Твер­дость важна для того, чтобы придерживаться линии, требуемой центром в отношении этого вида звонков.

Звонки категории "сексуальных звонков" могут быть самыми труд­ными и неприятными из всех, с которыми сталкивается телефонный консультант. Абонент может быть настойчив, требователен и с большим трудом распознаваем. Очень вероятно, что он нашел путь для получе­ния полового удовлетворения и его больше ничего не интересует. Из-за трудностей такого звонка и из-за того, что такие требования явно выхо­дят за рамки и не соответствуют целям службы, многие центры устано­вили политику прерывания таких звонков.

Другие центры, признавая потребность, идущую от низкой само­оценки и малой веры в себя, которые обычно имеются у таких абонен­тов, сделали попытку найти к "сексуальному абоненту" особый подход. Самаритяне в Лондоне, например, создали специальную группу теле­фонных консультантов, названных "Бренда", к которым направляются такие абоненты. Как только "сексуальный звонок" идентифицирован, консультант говорит что-то типа: "Вам следует позвонить Бренде... Она дежурит в ...час, пожалуйста позвоните тогда".

### Консультативная переписка

Марк Евгеньевич Бурно замечает, что пациенты с давних пор своими письмами подсказывали врачам этот психотерапевтический способ. После выхода в свет знаменитых психотерапевтических писем Оппенгейма (H.Oppenheim, 1908) появилось много изданий в таком духе и научных работ по терапии письмами, особенно в последние годы .

Введение этой новой формы психологической помощи обусловленно тем, что часто телефонное консультирова­ние затруднялось из-за большой загрузки Телефона Доверия или отсут­ствия телефона у клиента, решиться же на прямой контакт с психоло­гом, психотерапевтом он не отваживался. К тому же часть кли­ентов, нуждающихся в психологической помощи, находилась и нахо­дится в условиях изоляции от общества. Это, например, заключенные, отбывающие наказание в ИТК. Еще одной причиной может быть то, что многие небольшие населенные пункты не имеют собственных служб психоло­гической помощи, и переписка с психологами, психотерапевтами в районных, краевых, областных центрах является единственной возможностью получения психологической помощи жителями района, края, области.

Различные термины - "пси­хотерапевтическое письмо", "психотерапевтическая переписка", "письменная психологическая помощь", "терапия домашней перепи­ской с врачом", "терапия письмом" - вносят значительный разнобой, порой разночтения и разные толкования, не охваты­вающие всей широты и глубины методики. Исходя из этого, отечественными психологами введено новое наименование, устраняющее пестроту, а порой — излишнее многословие прежних названий. Мы будем называть данный подход термином ***скриботерапия*** (от латинских слов: scribo — "писать" и therapia — "лечение"), имея в виду то, что в переписке отражаются как воздействие консультанта (психотерапевта) на клиента, так вербаль­ное и невербальное самовыражение клиента.

В наиболее общем виде работу консультанта-психолога (психотера­певта), занимающегося скриботерапией, работающего с письмом, мож­но разделить на два этапа:

1. психодиагностика,
2. консультирование или психотерапия.

Коротко остановимся на каждом из них.

Опыт, накопленный на сегодняшний день практической психоло­гией и психотерапией, позволяет говорить о следующих диагностических возможностях скриботерапии.

Во-первых, письмо дает достаточно большую психодиагностиче­скую информацию:

а) подробнейшее изложение истории психологического страдания, многих побудительных причин, мотивов, действий разных лиц и т.д. на нескольких листах, а порой и не в одном письме, — раскрывают пробле­мы клиента, его личность больше, чем единичный телефонный контакт или очная консультация. Например, от одной нашей клиентки мы пол­учили в течение месяца четыре письма, подборку стихотворений и несколько рисунков;

б) стиль изложения, характер построения фраз, само содержание письма позволяют не только разобраться в проблеме клиента, но и уловить явную психопатологическую симптоматику. Например, мужчина преклонного возраста, инвалид II группы, живущий в доме инвалидов, жалуется на преследование бывшей сожительницы, которая якобы, занимаясь проституцией, зараба­тывает у турков и немцев по 200 долларов и подкупает пьяниц избивать его ("дабы все смеялись надо мной"), подкуплена у нее и милиция, которая его "уберет", а если это произойдет, "то у ней эти гробовщики и труп мой не увезут на кладбище, а выбросят дорогой". Нет сомнений, что в данном случае можно говорит о паранойяльном синдроме;

в) зачастую в письмах имеются и прямые указания на предшеству­ющую госпитализацию в психиатрические учреждения.

Во-вторых, скриботерапия позволяет использовать традиционные психодиагностические приемы, такие, как проективные техники, ис­следование продуктов творчества: рисунков, стихотворений, прозаиче­ских произведений клиентов.

Могут быть использованы и некоторые графические показатели: характер почерка, в том числе неровность, разные размеры букв и т.п., дающие, на наш взгляд, вспомогательную информацию об эмоциональ­ном состоянии клиента, о некоторых его психических свойствах.

Контент-анализ, более приемлемый для исследования писем от группы людей со сходными психологическими проблемами, может быть использован и как вспомогательное средство диагностики в работе с единичным клиентом, если с таковым ведется продолжительная пере­писка. Например, уменьшение в тексте таких категорий анализа, как слова, описывающие негативные эмоции, проблемы личности, и замена их на единицы положительного плана может быть косвенно свидетель­ствовать об эффективности скриботерапии.

Ниже приводятся примеры из писем клиентки И. Письмо от 09.04.93. "Я их достала своим присут­ствием", "тоска"'очень больно", "потенциальныйсуицид". Письмо от 20.05.93: "Все-таки ты для меня довольно часто — врач... Скорей даже не врач, а лекарство. А наше общение своеобразный наркотик". Письмо от 04.06.93: "Я уже почти справилась с собой... по Глобе я получилась очень плохая "дочь Луны"... Чуть не расплакалась. А потом подумала: а, по фиг! А зато я добрая колдунья" и "драгоценная собеседница". Письмо от 12.11.93: "Хорошо, что хорошо... радуюсь... видимо, я нау­чаюсь любить людей. Кто любит, мудр".

Перспективным для скриботерапии представляется и фоносемантический анализ текстов.

Второй частью обсуждаемой методики является *консультативное (психотерапевтическое) действие,* кото­рое, в свою очередь, включает следующие два момента.

Во-первых, предоставление клиенту обратной связи — подтвержде­ние того, что он обратился именно в ту службу, в которой нуждается, что здесь его поймут, разделят его неприятности, обсудят его пробле­мы и т.п.

Накопленный опыт позволяет выделить несколько конкретных при­емов, которые использует консультант, давая клиенту обратную связь и осуществляя психологическую поддержку.

1) *Пересказ —* цитирование того, что было написано клиентом.

2) *Уточнение —* обращение к нему с просьбой что-то дополнить, разъяснить. Например: "Поясните, пожалуйста, что вы имели в виду". Здесь возможно использование 12 вопросов метамодели, типа: "Как?", "Что именно?" и т.п. Скажем, клиент сообщает: "Я не могу рассердить­ся". Метавопросами здесь могут быть следующие: "Что вам мешает рассердиться?", "Что случится, если вы рассердитесь?"

3) *Дальнейшее развитие мыслей собеседника —* письменное изло­жение подтекста сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: "Возможно, в этом случае вы сделаете..."

4) *Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента,* зеркальное отражение его чувств. Например: "Видимо, вы этим очень огорчены".

5) *Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации.* Например: "Меня беспокоит, что мы с вами..."

6) *Замечания о ходе письменного диалога* (при получении повтор­ных писем). Например: "Я думаю, что мы с вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы".

Эти приемы мало отличаются от тех, что используются в социально-психологическом тренинге и очном консультировании. Но их применение в скриботерапии имеет свою специфику. Например, при пересказе выбираются лишь главные, клю­чевые слова, фразы для выражения отношения консультанта к отдель­ным частям текста. Широко используются подчеркивание, выделение большими буквами, восклицательные знаки и т.п.

Принцип психологической поддержки клиента, обязательного предоставления ему обратной связи мы используем и в письмах с запросами на юридическую, врачебную и другую помощь для снятия негативного эмоционального фона, обязательно присутствующего в такого типа посланиях. После этого часто следует дача конкретной рекомендации обратиться к соответствующему специалисту (юристу, терапевту и т.п.) с указанием нескольких конкретных адресов и телефонов.

Если же мы приходим к мысли о необходимости более глубокой психотерапевтической работы с данным клиентом, то следующим мо­ментом является выбор и применение конкретной психотерапевтиче­ской тактики, берущей начало от одного из традиционных психотера­певтических направлений: психоаналитического, бихевиористского или экзистенциально-гуманистического. Впрочем, в последнее время мы все больше склоняемся к терапевтическому эклектизму, к синтети­ческому подходу в консультировании и психотерапии. Спектр конкрет­ных техник достаточно широк: от косвенной суггестии до парадоксаль­ной интенции. Все они известны и поэтому не являются предметом нашего обсуждения.

Стоит обратить внимание и на некоторые специфические особенно­сти, отличающие консультативно-психотерапевтическое письмо от письма обычного или делового. Мы считаем, что письмо в обязательном порядке должно писаться от руки, а не печататься, например, на компьютере — это делает контакт между клиентом и консультантом более доверительным и близким. Важным является черновой вариант письма, который консультант (психотерапевт) может прочитать и внести в него необходимые коррективы. Черновик также дает возможность вспом­нить уже написанное, при получении повторного письма.

Использование скриботерапии (консультативно-психотерапевтиче­ской переписки) в работе социально-психологических центров чрезвы­чайно перспективно расширяет круг оказываемой помощи, дает ряд новых диагностических и консультативных возможностей. Тем не ме­нее скриботерапия как консультативно-психотерапевтическая методи­ка имеет и ряд ограничений:

1. Дистантность помощи во многих случаях затрудняет диагностику, не позволяет опереться на невербальные проявления клиента, увидеть неконгруэнтность поведения и вербальных сообщений.

2. При осуществлении переписки затрудняется рефлексия консуль­тантом (психотерапевтом) своих собственных действий: часто он оста­ется вообще без какой-либо обратной связи со стороны клиента.

3. Известно, что многие невротические проявления требуют прямого психотерапевтического действия врача или психолога.

Переписка в этом случае служит лишь начальным, передаточным звеном к помощи непосредственной — к работе лицом к лицу.

**ЛЕКЦИЯ: Психологическое консультирование в социальной работе**

1. Теоретические основы консультирования.
2. Организация и формы психологического консультирования.
3. Этапы процесса психологического консультирования.
4. Методы работы консультанта в процессе консультирования.

В профессиональной деятельности специалистов по социальной работе большое значение имеет непосредственное целенаправленное психо­логическое воздействие на клиента. Среди различных способов подоб­ного воздействия ключевая роль принадлежит психологическому кон­сультированию. Оно является важным неотъемлемым элементом в лю­бой из сфер социальной работы с различными категориями клиентов

Психологическое консультирование — один из эффективных мето­дов психологического воздействия на человека с целью оказания  
профессиональной помощи в решении конкретных проблем.

Психологическое консультирование связано с другими формами  
активного воздействия на личность (психологической коррекцией,  
психотерапией и др.). Специфика психологического консультирования  
состоит в непосредственном двустороннем целенаправленном общении  
консультанта с клиентом, как правило, протекающем в форме доверительной индивидуальной беседы.

Консультирование предназ­начено для оказания психологической помощи практически здоровым людям, испытывающим различные затруднения при решении жизнен­ных задач. Психокоррекционное же или психотерапевтическое воз­действие ориентировано на решение глубинных личностных проблем  
человека, лежащих в основе большинства жизненных трудностей и  
конфликтов.

Умение консультировать является показателем профессионального мастерства специалиста по социальной работе. В системе мероприятий по социальной защите населения психологическое консультирование в перспективе может стать одним из наиболее частых видов оказания профессиональной помощи. К его преимуществам относятся: сравнительная простота, экономичность, возможность оказания непос­редственной экстренной помощи.

Объективная необходимость рассматриваемого метода психологиче­ского воздействия связана с тем, что значительная часть клиентов службы социальной защиты находится в острых или хронических стрессовых состояниях, испытывают трудности социальной адаптации, име­ют неустойчивую социальную мотивацию, признаки отклоняющегося поведения, сталкиваются со сложностями межличностных отношений; преодолевают трудности критических возрастных этапов и поэтому нуждаются в психологической поддержке и коррекции, направленной на решение конкретных внутренних проблем.

Теоретические основы психологического консультирования связаны с современными представлениями о структуре и функционировании личности, механизмах взаимодействия людей в процессе непосредст­венного общения. Теоретические знания существенно помогают психо­логу-консультанту работать целенаправленно, правильно выбирать способы и оценивать результаты собственных воздействий на клиента.

Проведем первоначальный анализ основных закономерностей, которые могут быть положены в основу теории кон­сультирования.

Наиболее важным принципом является ***представление о непрерыв­ном процессе формирования и. развития личности на протяжении жизненного пути.*** Оно было выдвинуто и обосновано в гуманистическом направлении современной психологии и психотерапии крупнейшими его представителями Карлом Роджерсом и Эриком Эриксоном. Такой подход предполагает, что процесс личностного роста может быть продолжен и возобновлен в любых сложных ситуациях, даже таких, которые кажутся неразрешимыми. Каждая нормальная личность обла­дает достаточными внутренними ресурсами для преодоления возникших задержек психологического роста и отставания в развитии. Другими словами, у каждого человека имеется внутренний потенциал непрерывного развития, независимый от внешних условий жизни.

Дополняет вышеизложенный принцип ***концепция сензитивных и кризисных периодов развития личности***. В наиболее развернутом виде эта концепция представлена в трудах Э.Эриксона. Он описал восемь психосоциальных кризисов, которые неизбежно наиболее дол­жен преодолеть человек в течение жизни. От исхода кризиса (бла­гоприятного или неблагоприятного) зависит возможность дальнейшего гармоничного развития личности, или же существенной ее дефор­мации. Именно в эти периоды может оказаться особенно полезной профессиональная помощь психолога-консультанта.

С изложенным выше принципом сензитивных и кризисных периодов развития личности тесно взаимосвязаны ***представления о стрессовых и экстремальных состояниях человека, а также способах их преодоления.*** В современном понимании стресс — это процесс приспособления к обстоятельствам, которые представляют угрозу или нарушают психо­логическое равновесие человека.

В проблематике стресса важное самостоятельное место занимают так называемые кризисные (экстремальные) состояния. Это, по существу, экстраординарные случаи (единичные чрезвычайные происшествия) в жизни человека. К ним относятся: смерть близких, внезапная тяжелая болезнь или травма, столкновение со стихийным бедствием, физическим насилием, участие в боевых действиях и др.).

Согласно Ролло Мэю для успешной работы психологу-кон­сультанту необходимо:

1. Провести диагностику личности клиента (в соответствии с представлениями о структуре личности).
2. Вместе с клиентом определить основные направления развития его личности и создать для этого необходимые условия.
3. Выявить источник личностных проблем и реальные пути их решения.
4. Создать оптимальную психологическую среду в ситуации консультирования, обеспечивающую успешное решение клиентом заяв­ленных им психологических проблем.

Важнейшим из принципов консультирования Р.Мэй называет необходимость для консультанта иметь представление о структуре и компо­нентах личности клиента, то есть уметь дать ее ясное определение. В частности, автор утверждает: «Сознательно уклонившись от такого определения, консультант сформулирует его для себя бессознательно, невольно исходя в своей работе с клиентом из предположения, что тот должен развить в себе личностные качества хотя бы своего консультан­та, или любого героя, или черты характера, считающиеся идеальными для данной национальной культуры. Мудрый терапевт сознательно и разумно нарисует портрет личности, не доверяя такое серьезное дело причудам подсознания». Р. Мэй считает основными компо­нентами личности свободу (то есть понимание себя открытое самовы­ражение и принятие ответственности за свои поступки), индивидуаль­ность, социальную интегрированность и глубину религиозности (нрав­ственности).

**2. Организация и формы психологического консультирования**

***а) Цели и задачи психологического консультирования***

Основной целью психологического консультирования в сфере социальной работы является оказание непосредственной психологиче­ской помощи клиенту.

В процессе консультирования решаются следующие задачи:

— оценка уровня психического здоровья и определение показаний к другим способам психологической помощи;

— оказание профессиональной помощи в решении заявленной клиентом проблемы;

— информирование клиента о его психологических особенностях с целью более адекватного их использования;

— повышение общей психологической грамотности;

— мобилизация скрытых психологических ресурсов клиента, обес­печивающих самостоятельное решение проблем;

— коррекция нарушений адаптации и личностных дисгармоний;

— выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

***б) Показания к психологическому консультированию***

Существуют три типичных повода для проведения психологической консультации:

— самостоятельное обращение клиента к психологу за помощью;

— приглашение клиента на консультацию психологом;

— направление клиента на консультацию администрацией.

***Первый вариант*** является наиболее благоприятным для эф­фективной работы с клиентом. Это связано с высокой мотивацией и наличием осознанной проблемы, с которой человек обращается к психо­логу. Для увеличения доли самостоятельных обращений должна быть налажена система информирования населения о возможности полу­чения психологической консультации.

***Второй вариант*** обусловлен необходимостью профилактической работы с различными категориями населения, находящимися на учете органов социальной защиты. Особенностью консультирования в таких случаях является необходимость предварительного формирования мотивации к работе, снятие возможного напряжения и беспокойства.

***Третий вариант*** наиболее сложен для работы психолога. В данной ситуации психолог выступает в роли посредника, возможно в конфликтной ситуации. Администрация рассчитывает на помощь социального работника в нормализации состояния и поведения клиента, предотвращении назревающих отклонений и срывов. Для ус­пешного решения задач консультирования в этом случае необходима соответствующая предварительная подготовка, формирование мотивации, снятие негативных установок по отношению к работе с психологом.

При отсутствии мотивации клиента к работе с психологом прове­дение эффективной консультации невозможно.

***в) Условия проведения психологической консультации***

Консультация проводится в отдельном изолированном помещении, гарантирующем конфиденциальность общения. Во время консультации помещение должно быть недоступно для неожиданных вторжений посторонних лиц. Предпочтителен специально оборудованный отдельный кабинет, защищенный от шума, внешних помех, телефонных звонков, обеспечивающий комфортный температурный режим и равномерную освещенность. Целесообразно иметь специальное оборудование для создания цветового и звукового фона (диапроектор со слайдами, магнитофон с записями функциональной музыки). Дизайн кабинета должен располагать к доверительному неформальному общению. Же­лательно иметь удобную мягкую мебель, а также стол и необходимые принадлежности для психологического тестирования, включая компь­ютер и соответствующее программное обеспечение. При проведении беседы психолог-консультант и клиент располагаются в креслах или на стульях лицом друг к другу на небольшом расстоянии. Следует избегать ситуаций, когда консультант и клиент разделены столом или чем-либо подобным. Консультанту желательно не принимать закрытых, скован­ных поз (скрещенные руки, положение «нога на ногу»), поскольку это передает напряжение клиенту. Во время работы полезно возможно чаще смотреть в лицо собеседнику обеспечивая «контакт глаз». При про­ведении консультации психологу следует избегать курения, приема пищи, каких-либо посторонних дел, отвлекающих внимание от  
клиента.

Продолжительность одной консультации варьирует от одного до полутора часов. Нецелесообразно делать перерывы во время консуль­тации.

Результаты консультации регистрируются в специальных формах учетной документации. Психолог может вести рабочие записи во время консультации, если это не мешает основной работе и не вызывает воз­ражений клиента.

В протоколе консультирования должны быть отраже­ны:

* паспортные данные,
* информация о семье,
* состояние здоровья,
* кем направлен на консультацию,
* заявленная клиентом психологическая проблема,
* результаты тестирования,
* предварительный и уточненный психологический диагноз, формы и методы консультации,
* проработан­ные проблемы,
* результаты консультации,
* поведение человека в процессе беседы и его отношение к работе,
* личные впечатления психо­лога о клиенте,
* ошибки и промахи консультанта,
* направления дальней­шей работы с клиентом,
* другие необходимые сведения.

***г) Классификация форм психологического консультирования***

Психологическая консультация может проводиться в индивидуаль­ной и групповой формах. Групповые консультации организуются после предварительных индивидуальных консультаций для клиентов со сход­ными психологическими проблемами.

Индивидуальные консультации делятся на:

* однократные и многократные;
* консультации по личному обращению;
* в результате вызова, направления;
* без дополнительного тестирования, с дополнительным тестированием;
* без привлечения методов психологической коррекции и с привлечением этих методов;
* изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг в промежутках между консультациями).

Консультации классифицируются по характеру решаемых задач (основных и дополнительных), в частности, на информирующие, проб­лемно-ориентированные, развивающие, коррегирующие и другие.

Кроме того, возможно выделение различных видов консультаций в зависимости от теоретического подхода, в рамках которого работает психолог-консультант (когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ и другие).

ЭТАПЫ ПРОЦЕССА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

***а) Подготовительный этап консультирования***

На данном этапе устанавливается график и очередность консультирования. Консультант по возможности осуществляет сбор информации о будущих клиентах, проводит предварительные беседы с официальными лицами (воспитателями, преподавателями) и людьми из ближайшего окружения клиента. При необходимости психолог подбирает и готовит методики для дополнительного психодиагностиче­ского тестирования клиента. В результате анализа полученной инфор­мации консультант составляет предварительный план работы, намеча­ет наиболее эффективные методы психологического воздействия и стиль общения с клиентом.

***б) Основной этап консультирования***

Основной этап консультирования — это беседа психолога с клиентом. Она представляет собой естественный непрерывный процесс, мягко и тактично контролируемый и направляемый консультантом. В развернутом виде основной этап включает несколько обязательных стадий (фаз), переходящих друг в друга.

**Первая фаза — психологическая настройка консультанта**.

Она начинается задолго до приглашения клиента в кабинет и завершается с  
первыми словами взаимных приветствий. В течение первой фазы  
психолог освежает в памяти всю сумму сведений об очередном, клиенте,  
намеченный на предварительном этапе план и оптимальный стиль консультирования.

**Вторая фаза — взаимные приветствия будущих собеседников и их представление друг другу**.

Первое, что должен сделать консультант после приветствия — предложить человеку сесть и чувствовать себя как дома. Необходимо дать клиенту возможность освоиться и осмотреться в помещении в течение одной - трех минут. Именно на этой стадии работы снимается чувство смущения, напряжения и устанавливается психологический контакт, взаимопонимание между участниками бесе­ды. Этому способствуют мягкая шутка, к месту рассказанный анекдот или история из жизни.

**Третья фаза — заключение «договора-контракта» между психоло­гом и клиентом.**

Психолог уясняет первичный запрос и требования клиента к предстоящей консультации, принимает решение о ее прове­дении либо отказе от консультации и направлении клиента к другому специалисту. После этого консультант в деловом и конкретном стиле доводит до сведения клиента цель, задачи и регламент консультирования, сообщает ему об этических принципах работы, защищающих интересы клиента, его правах и обязанностях. Именно в это время формируется либо усиливается позитивная мотивация клиента к предстоящей работе. На этой стадии консультирования необ­ходимо активное участие обеих сторон. В результате правильно заклю­ченного контракта достигается взаимопонимание, намечается програм­ма сотрудничества психолога и клиента, распределяются роли, формируется чувство психологической безопасности и доверия к кон­сультанту.

**Четвертая фаза — так называемая фаза «исповеди».**

Психолог задает клиенту прямой вопрос примерно следующего содержания: «Рас­скажите подробно, что Вас ко мне привело?» Этот вопрос дает начало стадии «исповеди», во время которой человек имеет возможность «вы­говориться», откровенно и эмоционально рассказать о волнующих его проблемах. Опытные консультанты отводят этой стадии не менее двух третей времени основного этапа консультации, но не более часа. На стадии исповеди консультант большую часть времени молчит, но активно слушая, поддерживает клиента, выражает ему свой интерес и сочувствие средствами невербальной коммуникации (мимикой, жес­тами, позами, междометиями и др.). При необходимости возможны короткие уточняющие и наводящие вопросы в русле основной линии повествования клиента. Параллельно на этой стадии происходит интенсивный анализ получаемой информации, формулируется гипоте­за о причинах психологических проблем клиента и намечаются до­полнительные вопросы, которые будут заданы ему на следующей фазе.

**Пятая фаза — фаза активного расспроса клиента и получения дополнительной психологической информации.**

Психолог задает ряд це­ленаправленных вопросов для уточнения психологического диагноза и проверки собственной гипотезы об источнике проблем клиента. При необходимости на этой стадии уместно предложить консультируемому выполнить ряд психологических тестов. Перечень методик можно варьировать, но целесообразно включить в него методы оценки эмоционального состояния и психического здоровья, оценки индивиду­ально-типологических и личностных особенностей, оценки мотивационно-ценностной структуры личности и сферы межличност­ных отношений. Короткие методики выполняются непосредственно в ходе консультирования, более трудоемкие предлагаются в форме «до­машнего задания».

Рекомендуемые методики:

— шкала реактивной и личностной тревожности Спилбергера-Ханина (для выявления эмоциональной дискомфортности);

— методика «Ценностные ориентации» Рокича (для выявления мотивационно-ценностной структуры личности и определения направ­ления, форм и способов психологического воздействия);

— типологический опросник темперамента Д. Кейрси (для выяв­ления типологических особенностей и выбора индивидуально-ориентированной стратегии взаимодействия с клиентом);

— тест Люшера (для определения актуального состояния и индивидуальных особенностей);

— методика «Неоконченные предложения» (для определения зон психологического конфликта);

— стандартизированный метод изучения личности СМИЛ (для оценки психологического здоровья и особенностей актуального состо­яния).

В результате пятой фазы консультант формирует обоснованное мнение о причинах психологических затруднений клиента и намечает конструктивные пути их преодоления. На этой стадии консультант не сообщает свое мнение клиенту.

**Шестая фаза консультирования является решающей** по своей значимости и требует от консультанта максимальной мобилизации, собранности, профессионального мастерства.

Содержание этой стадии — совместная интерпретация психологических проблем клиента. Консультанту не следует в категоричной форме предъявлять клиенту свое понимание ситуации, здесь лучше подойдут фразы типа: «Мне кажется, что дело в том-то», или «Здесь прослеживается связь с тем-то». При этом следует внимательно наблюдать за реакцией человека и оценивать сте­пень его согласия с предлагаемыми интерпретациями. Если согласие достигается, данная версия принимается за основу обоими участниками консультирования. Но если предположение не вызывает никакой реакции и оставляет клиента равнодушным, консультанту приходится от него отказаться и искать другое решение. Однако если клиент бурно протестует против предложенного толкования, считая его абсолютно неверным, можно предположить, что консультант близок к самой сути проблемы. В этом случае необходимо проявить максимальную сдержан­ность и, игнорируя возможные агрессивные выпады со стороны клиента, подробно обосновать правоту своей позиции, преодолеть сопротивление собеседника.

Таким образом, шестую фазу можно считать успешно завершенной, если достигнуто взаимоприемлемое понимание причин психологических проблем и трудностей клиента.

**Седьмая фаза** вытекает из предыдущей и **направлена на оптимизацию личностных механизмов саморегуляции и формирование новой модели поведения клиента.**

В литературе эта стадия описана как **фаза «расширения целей».** Это означает появление у человека новых аспектов понимания себя и мира, формирование перспективных целей и гибких механизмов поведения. В этот период работы полезна деталь­ная проработка наиболее сложных для клиента новых моделей пове­дения. При необходимости возможно использование отдельных форм психологического тренинга для закрепления вновь обретенных навыков. Возможно привлечение личного жизненного опыта консультанта, примеров из его практики, литературных и философских ассоциаций.

Завершает общение с клиентом **восьмая фаза**, суть которой состоит в **оценке эффективности консультации методом совместного обсуж­дения.**

Клиенту предлагается высказать свое мнение о проведенной работе. Психолог дает окончательную оценку успешности консуль­тации. Если в повторной консультации необходимости нет, целесооб­разно дать клиенту «домашнее задание» в форме конкретной програм­мы действий по улучшению своего состояния и самостоятельному решению назревших проблем. В случае необходимости рекомендуются различные формы социально-психологического тренинга, овладение методиками саморегуляции и прочее. Если же проблему не удалось решить за одну встречу, намечается дата повторной консультации и ее примерная программа. Психологу необходимо убедиться, что клиент расстается с ним в нормальном психическом состоянии.

После того, как закрылась дверь за клиентом, консультанту необ­ходимо заняться собой. Эту стадию можно назвать Фазой отдыха и освобождения от впечатлений. Психологу на короткое время необ­ходимо расслабиться и переключиться на другие виды деятельности, восстанавливающие его ресурсы.

***в) Заключительный этап психологического консультирования***

Заключительный этап консультирования наступает после завер­шения совместной работы с клиентом (разовой консультации либо серии консультаций). На заключительном этапе психолог окончатель­но осмысливает полученные результаты, оформляет протокол консуль­тации и при необходимости намечает меры воздействия на социально-психологическое окружение в интересах клиента. На этом этапе воз­можно конкретное взаимодействие с официальными лицами и социаль­ным окружением клиента с целью оптимизации условий для решения его личных проблем.

МЕТОДЫ РАБОТЫ ПСИХОЛОГА В ПРОЦЕССЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

***а) Метод психодиагностического тестирования***

Этот метод позволяет получить объективную качественную и количественную информацию о психических процессах, состояниях и свойствах человека. Метод применяется при недостатке информации об индивидуальных особенностях и психологических проблемах кон­сультируемого клиента. Проективные тесты способствуют выявлению скрытых мотивов и установок.

***б) Метод динамического наблюдения***

Наблюдение проводится в течение всего процесса консультирования и позволяет получать непосредственную психологическую инфор­мацию о реакциях, состояниях и личностных особенностях человека. Психолог при этом выступает в качестве эксперта и может целенаправ­ленно моделировать проблемные ситуации в ходе беседы. Следует обра­щать внимание на тон речи и невербальные реакции, вегетативные проявления, детали внешности, одежды, манеру общения, особенности психомоторного реагирования и прочее. Квалифицированное наблю­дение должно проходить незаметно для клиента.

***в) Метод эмоционального заражения***

Метод предполагает прямую целенаправленную передачу эмоционального состояния психологов консультируемому человеку. Необходим для коррекции психического состояния человека, формирования наилучшей для успешного взаимодействия психо­логической атмосферы, повышения самооценки клиента. Для овла­дения этим методом психологу необходимо совершенствовать умение концентрировать, выражать и контролировать свои эмоции.

***г) Метод внушения***

Этот метод состоит в малоаргументированном словесном воз­действии на человека с целью изменения его мнений, установок и отно­шений. Эффективность воздействия основана на авторитете психолога-консультанта. Внушение целесообразно применять для снятия психо­логических защит и преодоления прямого сопротивления клиента в ходе беседы. Метод является «резервным» и применяется, когда другие возможности воздействия на человека исчерпаны. Наиболее уместно использование метода в стадии совместной интерпретации (шестая стадия основного этапа консультирования).

***д) Метод убеждения***

Суть метода убеждения состоит в развернутой логической аргумен­тации приводимых доводов и положений, передаваемых на фоне урав­новешенного эмоционального состояния человека. Метод можно считать базовым для всех фаз и стадий консультирования. Успешное владение этим методом предполагает хорошее развитие образного и абстрактного мышления, долговременной памяти и внимания. Кроме того, необходимо правильно понимать и интерпретировать высказывания клиента, находить с ним «общий язык», то есть обладать коммуникативной компетентностью.

***е) Метод психологического информирования***

Этот метод, по сути, является мини-лекцией в процессе консуль­тации. Применяется с целью повышения психологической компетент­ности (грамотности) клиента в области обсуждаемых проблем. Предла­гаемые разъяснения должны быть простыми по форме, а по содержанию приближены к конкретным жизненным ситуациям. Метод может применяться на всех остальных процессах консультирования, кроме фазы «исповеди».

***ж) Метод художественных аналогий***

Метод предназначен для косвенного воздействия на мировоззрен­ческие установки, стереотипы, мнения человека. Суть этой техники состоит в привлечении конкретных случаев из практики, жизни, анек­дотов, примеров из художественной литературы, притч, сказок, пос­ловиц и поговорок. Эти истории дают возможность клиенту взглянуть на похожую проблему как бы со стороны, часто с неожиданной и даже юмористической. Благодаря этому снижается субъективная значимость и ложное ощущение уникальности проблемы. Кроме того, удается раз­рядить излишне напряженную атмосферу беседы. Метод может приме­няться на всех стадиях консультирования.

***з) Метод мини-тренинга***

Суть метода — в формировании необходимых конкретных навыков у клиента путем кратковременных тренировок, органично включаемых в процесс консультирования. Например, психолог предлагает «проиграть» ситуацию конфликта с какой-либо значимой для клиента личностью, после этого обсуждаются ошибки и ограничения в пове­дении. Метод рекомендуется применять на стадии «расширения целей», когда человек осознает дефицит определенных психологических умений и навыков и желает немедленно его восполнить. Этому методу может предшествовать или сопутствовать метод информирования.

***и) Метод психотерапевтических воздействий***

Современные методы психотерапии вполне применимы для работы с практически здоровыми людьми, поэтому могут включаться в проце­дуру консультирования. Их выбор зависит от квалификации и практического опыта психолога-консультанта. Возможно использование отдельных техник рациональной и когнитивной психотерапии, гипноза, клиент-центрированной терапии, психоанализа, позитивной психотерапии, гештальт-терапии, поведенческой психотерапии и других. Цель использования этих техник состоит в коррекции отдель­ных невротических проявлений и профилактике психических откло­нений.

Предлагаемая методика консультирования пригодна для практиче­ского использования в системе социальной работы с населением.

Таким образом, в результате проделанной работы обоснованы организация и методика индивидуального психологического кон­сультирования клиентов, позволяющие повысить эффективность психологического компонента социальной поддержки населения.

***Тема:*** ***Средства коммуникации.***

1. *Речь как средство вербальной коммуникации.*
2. *Паралингвистические средства общения.*
3. *Невербальные средства общения.*

*Общение, будучи сложным социально-психологическим про­цессом взаимопонимания между людьми, осуществляется сле­дующими основными средствами:*

* *речевыми (вербальными),*
* *паралингвистическими (связанными с речью, но не являющиеся самой речью),*
* *неречевыми (невербальными) каналами общения.*

***1.*** *Речь — это вербальная комму­никация, т.е. процесс общения с помощью языка. Средством вер­бальной коммуникации являются слова с закрепленными за ними в общественном опыте знаниями. Слова могут быть произнесены вслух, про себя, написаны или же заменены у глухих людей особыми жестами, выступающими носителями значений (так называемая дактилология, где каждая буква обозначается движения­ми пальцев, и жестовая речь, где жест заменяет целое слово или группу слов).*

*Различают следующие виды речи:* ***письменная и устная*** *речь, последняя, в свою очередь, подразделяется на диалогическую и монологическую.*

*Наиболее простой разновидностью* ***устной речи*** *является* **диалог***, т.е. разговор, поддерживаемый собеседниками, совместно обсуждающими и разрешающими какие-либо вопросы.*

*Вторая разновидность устной речи -* **монолог***, который произ­носит один человек, обращаясь к другому или многим лицам, слушающим его: это рассказ учителя, развернутый ответ ученика, доклад и т.п. Монологическая речь сложна в композиционном отношении, требует завершенности мысли, более строгого соблю­дения грамматических правил, строгой логики и последовательно­сти при изложении того, что хочет сказать произносящий моно­лог.*

***Письменная речь*** *появилась в истории человечества много позднее устной речи. Она возникла как результат потребности общения между людьми, разделенными пространством и временем, и развилась от пиктограмм, когда мысль передавалась условными схематическими рисунками, до современного письма, когда тысячи слов записываются с помощью нескольких десятков букв.*

*Благодаря письму оказалось возможным наилучшим образом передавать от поколения к поколению опыт, накопленный людьми, так как при передаче его с помощью устной речи он мог подвер­гаться искажению, видоизменению и даже бесследно исчезать.*

***2.* Паралингвистический** *означает связанный с речью, окружающий речь, но не являющийся самой речью. К паралингвистическим средствам коммуникации относятся:*

*1)* **Речевые звуковые явления:** *темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высо­ты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низ­кая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.*

*2)* **Выразитель­ные качества голоса:** *характерные специфические звуки, возни­кающие при общении: смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи и др; разделительные звуки — кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др.*

*Эти сигналы могут из­менять действие произносимых слов, в одних случаях усиливая или ос­лабляя его, а в других - изменяя их смысл. Если человек говорит: «Обещаю, что обязательно это сделаю!» с уверенной и искренней интонацией в голосе, то мы ему верим. Однако если он говорит это «скучающим» тоном, фыркает, подчеркнуто всхлипывает или нечаянно зевает — мы склонны усомниться в искренности обещания.*

***3.*** *Каждому из нас приходилось заниматься изучением языков. Мы изучали родной язык, иностранный, многие изучают языки программирования, другие изучают международный язык эсперанто. Существует еще один международный, общедоступный и понятный язык, о котором до недавнего времени мало что знали - это язык жестов, мимики и телодвижений человека - "боди лэнгвидж".*

*Впервые серьезным исследованием этого языка занялся в конце 70-х годов Аллан Пиз, который является признанным знатоком психологии человеческого общения. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только 20-40% информации передается с помощью вербальных.*

*Эти данные заставляют нас задуматься над значением невербального языка для психологии общения и взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка особого языка – языка телодвижений, на котором все мы с вами разговариваем, даже не осознавая этого.*

*Особенностью языка телодвижений является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения.*

*Когда мы говорим, что человек чувствителен и обладает интуицией, мы имеем в виду, что он (или она) обладает способное читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать сигналы с вербальными сигналами. Другими словами, когда говорим, что у нас предчувствие, или что «шестое чувство», подсказывает нам, что кто-то сказал неправду, мы в действительно имеем в виду, что заметили разногласие между языком тела и сказанными этим человеком словами. Лекторы называют это чувство аудитории. Например, если слушающие сидят глубоко в кресла опущенными подбородками и скрещенными на груди руками у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Он поймет, что нужно что то изменить, чтобы заинтересовать аудиторию. А невосприимчивый человек, соответственно, не обратит на это внимания и усугубит свою ошибку.*

*Женщины обычно более чувствительны, чем мужчины и этим объясняется существование такого понятия, как женская интуиция. Женщины обладают врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы, фиксировать самые мельчай­ше подробности. Поэтому мало кто из мужей может обмануть своих жен, и, соответственно, большинство женщин могут узнать тайну мужчины по его глазам, о чем он даже не подозревает.*

*Эта женская интуиция особенно хорошо развита у женщин, занимающихся воспитанием маленьких детей. Первые несколько лет мать полагается только на невербальные сигналы коммуникации со своим ребенком, и считается, что, благодаря своей интуиции, женщины больше подходят для ведения переговоров, чем мужчины.*

*Несмотря на то, что проведено много исследований, ведутся горячие дискуссии по поводу того, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются ли они генетически или приобретаются каким-то другим путем. Доказательства были получены через наблюдения за слепыми, глухими, и глухонемыми людьми, которые не могли бы обучиться невербальному языку благодаря слуховым или зрительным рецепторам. Проводились также наблюде­ния за жестикуляцией различных наций и изучалось поведение наших ближайших антропологических родственников - обезьян.*

*Выводы этих исследований указывают, на то, что жесты поддаются классификации. Например, большинство детенышей приматов рождены со способностью к сосанию, говорящей о том, что способность эта или врожденная или генетическая.*

*Установлено, что способность улыбаться глухих или слепых от рождения детей проявляется без всякого обучения или копирования, что подтверждает гипотезу о врожденных жестах. Предположения о врожденных жестах, подтвердились изучением выражения лица у людей, представителей пяти глубоко отличных друг от друга культур. Удалось установить, что представители различных культур использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоции, что позволило заключить, что эти жесты должны быть врожденными.*

*Когда вы скрещиваете руки на своей груди, скрещиваете ли правую руку над левой или левую над правой? Большинство людей не могут достоверно ответить на этот вопрос до тех пор, пока это не проделают. В одном случае они будут чувствовать себя удобно, в другом случае нет. Отсюда можно заключить, что это, возможно генетический жест, который не может быть изменен.*

*Существуют также разногласия по поводу того, являются ли некоторые жесты приобретенными и культурно обусловленными или генетическими. Например, большинство мужчин надевают пальто, начиная с правого рукава, большинство же женщин начинают надевать пальто с левого рукава. Когда мужчина пропускает женщину на многолюдной улице, он, проходя, обычно разворачивается к женщине лицом, женщина же обычно проходит, отвернувшись от него. Делает ли она это инстинктивно, защищая грудь? Является ли это врожденным жестом женщины, или она научилась этому, неосознанно наблюдая за другими женщинами?*

*Большинство жестов невербального поведения являют приобретенными, и значение многих движений и жестов культурно обусловлено.*

*Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда они печальны - они хмурятся, когда сердятся - у них сердитый взгляд.*

*Кивание головой почти во всем мире обозначает «да» или утверждение. Похоже, что это врожденный жест, так как он используется глухими и слепыми людьми. Покачивание голове для обозначения отрицания или несогласия является также универсальным, и может быть одним из жестов, изобретенных в детстве, когда ребенок насосался молока, он, отказываясь от материнской* *груди, делает движение головой из стороны в сторону, маленький ребенок наелся, он крутит головой из стороны в сторону, чтобы увильнуть от ложки, которой родители кормят его. Тем очень быстро он приучается использовать покачивание головой как выражения своего несогласия и отрицательного отношения.*

*Проследить происхождение некоторых жестов можно на примере нашего первобытнообщинного прошлого. Оскал зубов сохранилось от акта нападения на противника и до сих пор используется современным человеком, когда он злобно усмехается или проявляет свою враждебность каким-то другим способом. Улыбка первоначально была символом угрозы, но сегодня, в совокупности с дружелюбными жестами, она обозначает удовольствие или доброжелательность.*

*Жест "пожимание плечами" является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов:*

*- развернутые ладони,*

*- поднятые плечи,*

*- поднятые брови.*

*Как вербальные языки отличаются друг от друга в зависимости типа культур, так и невербальный язык одной нации отличается от невербального языка другой нации. В то время, как какой-то жест может быть общепризнанным и иметь четкую интерпретацию у одной нации, у другой нации он может не иметь никакого обозначения, или иметь совершенно противоположное значение.*

*Например, рассмотрим разницу в интерпретации разными нациями таких трех типичных жестов, как кольцо из пальцев руки, поднятый вверх большой палец и V - образный жест пальцами.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ОК -** *этот жест был популяризован в Америке в начале 19 века, главным образом, прессой, которая в то время начала кампанию по сокращению слов и ходовых фраз до их начальных букв. Существуют разные мнения относительно того, что обозначают инициалы "ОК".* |

*Некоторые считают, что они обозначали «all correct»- «все правильно». Другие говорят, что это антоним к слову «нокаут», по-английски обозначается буквами К.О. Какая из этих версий верна, мы никогда не узнаем, но похоже, что сам по себе жест обозначает букву «О» в слове О'кеу. Значение этого жеста хорошо известно во всех англоязычных странах, а также в Европе и Азии, в некоторых же других странах этот жест имеет совершенно другое происхождение и значение. Например, во Франции он означает «ноль» или «ничего», в Японии он значит «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используется для обозначения гомосексуальности мужчины.*

*Поэтому, путешествуя по разным странам, следует подчиняться правилу «Со своим уставом в чужой монастырь не ходят», поможет вам избежать возможных неловких ситуаций.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Поднятый верх большой палец***  *В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец имеет несколько значений.*  *1) Обычно он используется при «голосовании» на дороге, в попытках поймать попутную машину.*  *2) Второе значение - "все в порядке".*  *3) В некоторых странах, например, в Греции этот жест* |

*означает "заткнись". Можете себе представить положение американца, который этим жестом пытается остановить машину на дороге в этой стране.*

***V – образный знак пальцами***

*Этот знак очень популярен в Великобритании и Австралии и имеет оскорбительную интерпретацию. Во время второй мировой войны Уинстон Черчилль популяризировал знак "V" для обозначения победы, но для этого обозначения рука повернута тыльной стороной к говорящему. Если же при этом жесте рука повернута ладонью к говорящему, то жест приобретает оскорбительное значение - "за­ткнись".*

*В большинстве стран Европы, однако, V жест в любом случае означает «победа», поэтому, если англичанин хочет этим сказать европейцу, чтобы он заткнулся, тот будет недоумевать, какую победу имел ввиду англичанин. Во многих странам жест означает также цифру "2".*

*Эти примеры говорят о том, к каким недоразумениям может привести неправильные толкования жестов, не учитывающие национальные особенности говорящего. Поэтому, прежде чем делать какие-либо выводы о значении жестов и языка тела, необходимо учесть национальную принадлежность человека.*

*Одной из наиболее серьезных ошибок, которую могут допустить новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств. Например, почесывание затылка может означать тысячу вещей - перхоть, блохи, выделение пота, неуверенность, забывчивость или произнесение неправды - в зависимости от того какие другие жесты сопровождают это почесывание, поэтому для правильной интерпретации мы должны учитывать весь комплекс сопровождающих жестов.*

*Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений, знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Наблюдательный человек может прочитать эти невербальные предложения и сравнить их со словесными предложениями говорящего.*

*Кроме учета совокупности жестов и соответствия между словами и телодвижениями, для правильной интерпретации жестов необходимо учитывать контекст, в котором живут эти жесты.*

***Конгруэнтность – совокупность слов и жестов***

***ЛАДОНИ***

*Испокон веков открытая ладонь ассоциировалась с искренностью, честностью, преданностью и доверчивостью. Клятвы обычно даются с ладонью на сердце; в суде, когда даются показания, поднимается рука с открытой ладонью, Библию держат в левой руке, а правая рука поднята вверх так, чтобы ее видели члены суда.*

*Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с тобой в данный момент собеседник - это понаблюдать за положением его ладоней. Если собака проявляет покорность и подчинение победителю, подставляя свою шею, то человек делает это с помощью своих ладоней. Например, когда люди полностью откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони, и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен».*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Когда человек начинает вами откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты языка телодвижений, это полностью бессознательный жест, он подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду. Когда ребенок обманывает или что-то скрывает, он прячет ладони за спиной.* |

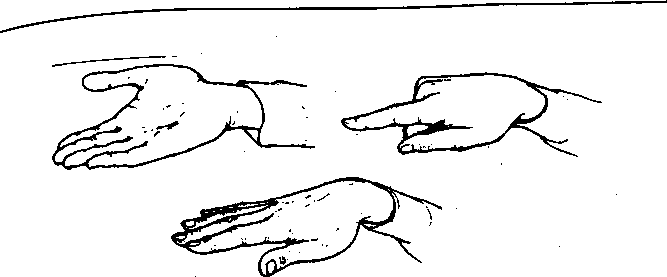
*Свой кредит доверия можно повысить, выработав привычку в процессе общения с людьми держать ладони открытыми. И наоборот, когда жест открытых ладоней становится привычкой, снижается количество лжи в вашей речи. Интересно заметить, что большинство людей не могут говорить неправду, если их ладони открыты. С помощью открытых ладоней можно заставить других меньше лгать. Ваши открытые ладони также поощряют собеседников быть с вами доверчивыми и откровенными.*

*Сигналы, передаваемые ладонью, относятся к числу наиболее значимых невербальных сигналов. Если правильно использовать силу ладони, то она может придать человеку больше авторитета и возможности командовать другими.* ­

*Существует* *три основных командных жеста ладони:*

* 1. *положение ладони вверх,*
  2. *положение ладони вниз,*
  3. *положение указывающего перста.*

*Различие между этими тремя положениями видны из следующего примера: допустим, вам нужно попросить кого-либо поднять коробку* *и переставить ее на другое место в комнате. Допустим также, использовать при этом мы будем одни и те же слова, говорить одним тоном голоса и с одним выражением лица. Меняться будем только положение ладони.*



*Положение открытой ладони вверх есть доверительный, неугрожающий жест, напоминающий просящий жест нищего на улице. Человек, которого мы попросили передвинуть коробку, не почувствует никакого давления, и в условиях субординации он воспримет это как просьбу с вашей стороны. Когда ладонь повернута вниз, в вашем жесте немедленно появляется оттенок начальственности. У человека, которому вы адресовали свою просьбу, появится ощущение, что он получил приказ передвинуть коробку, и может даже возникнуть чувство враждебности к вам,  
зависимости от ваших с ним взаимоотношений. Например, если это ваш коллега одинакового с вами положения, то он может не   
выполнить вашу просьбу, но если бы вы его попросили с друга  
жестом, когда ладонь смотрит вверх, то он бы это сделал. Если  
человек, которому вы адресуете свою просьбу, ваш подчиненный, то   
он выполнит ее без возражений, потому что в таком случае вы   
имеете право использовать этот жест.*

*Жест «указующего перста» является одним из наиболее раздражающих, из используемых человеком в общении, особенно если он совпадает по смыслу со сказанными словами. Если у вас есть привычка указывать пальцем, постарайтесь заменить этот жест, изменив положение ладони вверх лицом, это позволит добиться больших успехов в отношениях с другими.*

***РУКОПОЖАТИЕ***

*Обмен рукопожатиями является реликтом первобытнообщинной эры. Когда встречались первобытнообщинные люди, они протягивали друг другу руки с раскрытыми ладонями для того, что бы показать свою безоружность. Этот жест со временем претерпел изменения, и появились его модификации, такие как помахивание рукой в воздухе, приложение ладони к груди и многие другие. Современная форма этого древнего приветственного ритуала выражается в том, что люди протягивают друг другу руки и слегка встряхивают их в момент приветствия и прощания.*

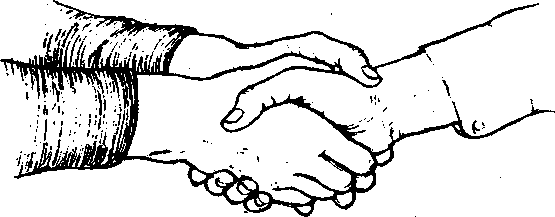
*Предположим, что вы впервые встретились с человеком, и приветствуете друг друга обычным рукопожатием. Через рукопожатие передается один из трех типов возможных взаимоотношений.*

*Первое – превосходство: «Этот человек пытается оказывать на меня давление. Лучше быть с ним поосторожнее».*

*Второе – покорность, уступчивость. «Я могу оказывать давление на этого человека. Он будет делать то, что я хочу».*

*Третье – равенство. «Мне симпатичен этот человек. Мы с ним найдем общий язык».*

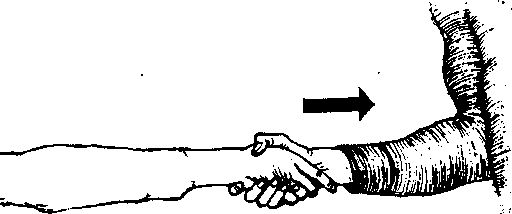
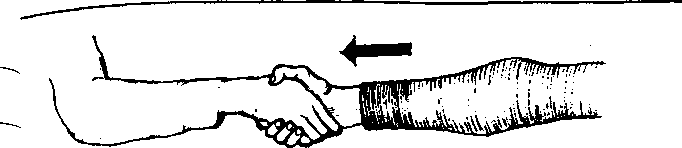
*Эта информация передается неосознанно, но при определенной тренировке и целенаправленном применении того или иного рукопожатия можно оказывать непосредственное влияние на исход встречи.*



*Жест «перчатка». Автор этого жеста старается подчеркнуть, что он честен, и ему можно доверять, но если применить этот жест при знакомстве, то можно произвести противоположный эффект – реципиент будет относиться к вам с подозрением и осторожностью.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Крепкое рукопожатие вплоть до хруста является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека.* |

*Пожатие несогнутой, прямой рукой, является признаком агрессивного человека. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и недопустить человека в свою интимную зону.*

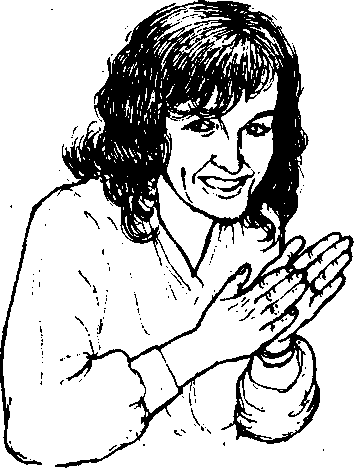


*Рукопожатие при котором инициатор тянет руку реципиета на себя может означать:*

1. *неуверенный в себе человек, чувствующий себя в безопасности только внутри своей личной зоны;*
2. *он принадлежит к нации для которой характерна более узкая интимная зона, в таком случае он ведет себя нормально.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Пожатие с применением обоих рук сразу выражает искренность, доверие к партнеру по общению. Причем, чем выше по руке реципиента кладется рука инициатора, тем более глубокие чувства он испытывает.* |

*Прикосновение к плечу или предплечью затрагивает особо интимную зону, поэтому может использоваться только в момент особого эмоционального подъема. Если испытываемое чувство не является обоюдным, или если инициатор не имеет достаточных основание для такого рукопожатия, то реципиент может ощутить недоверие или с подозрением отнестись к намерениям инициатора.*

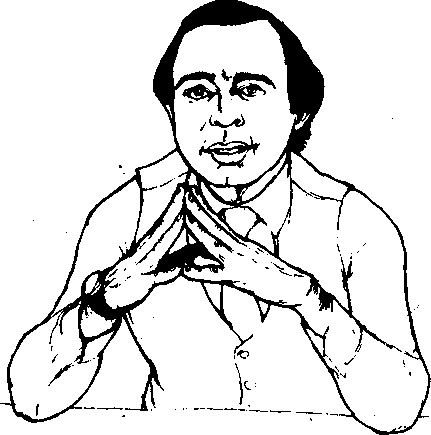


*С помощью потирания ладоней люди невербально передают свои положительные ожидания.*

*Скорость, с которой выполняется этот жест, сигнализирует о том человеке, который предполагает получить положительный результат в данной ситуации. Например, вы хотите купить дом и обращаетесь к агенту по недвижимости, он быстро потирает ладони и говорит». У меня есть то, что вам нужно». Тем самым агент сигнализирует, что сделка для вас будет выгодной.*

*Если же он будет потирать ладони медленно, говоря тоже самое, он покажется вам хитрым и нечестным, у вас возникнет ощущение, что сделка будет выгодна скорее ему, чем вам.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *С первого взгляда это может показаться доверительным жестом, поскольку, когда люди прибегают к нему, они улыбаются и чувствуют себя счастливыми. Исследования же этого жеста свидетельствует о том, что он означает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение. Чем выше сцепленные руки, тем сильнее негативные чувства, испытываемые человеком.* |



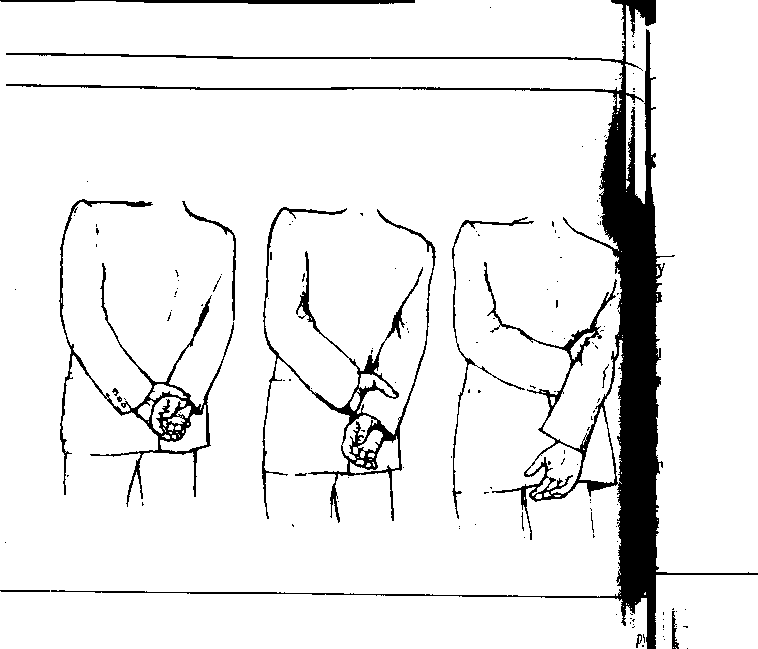
*Шпилеобразное положение рук*

*Этим жестом часто пользуются уверенные в себе люди, лица, занимающие руководящие должности.*

*Жест самоуверенности.*

*Имеет два варианта: 1) шпилем вверх – когда говорящий излагает свои мысли, озвучивает свое мнение. Часто используется управленцами в момент, когда они отдают распоряжения подчиненным.*

*2) шпилем вниз – когда человек не говорит, а слушает.*



*Закладывание рук за спину*

*Было замечено, что многие мужчины - члены Британской королевской семьи - имеют привычку ходить с высоко поднятой головой, выставленным подбородком и с заложенными за спину руками. Но не только члены английского королевского семейства используют этот жест, он характерен для королевских династий многих стран. В обыденной жизни этот жест используется полицейским на дежурстве, директором местной школы, проходящим через школьный двор, старшими военными чинами и людьми на ответстенных должностях. Поэтому это считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Он позволяет человеку с бессознательным бесстрашием открывать свои ранимые части тела, такие как желудок, сердце, горло. Эксперименты показали, что если в особо стрессовых ситуациях (таких как состояние итервьюируемого человека, ожидание приема у дантиста) принять такую позу, то вы почувствуете себя менее напряженным, более уверенным и даже властным.*

*Наши наблюдения показывают, что полицейские, вооруженные огнестрельным оружием, редко закладывают руки за спину, но зато часто используют агрессивный жест "руки на бедра". Создается впечатление, что оружие само по себе придает человеку весомость, поэтому необходимость в подтверждении важности своей персоны дополнительным жестом отпадет.*

*Жест «руки в замок за спиной» отличается от жеста «закладывание рук за спину с захватом запястья», который говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. В этом случае одна рука захватывает запястье так крепко, как будто она пытается удержать ее от нанесения удара. Интересно, что чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. «Взять себя в руки».*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Акцентирование больших пальцев*  *В учении гадания по руке большой палец обозначает силу характера и эго личности.*  *Выставление больших пальцев рук говорит о властности, превосходстве и даже агрессивности человека.*  *Ухаживающий за женщиной мужчина использует этот жест в ее присутствии.* |

*Люди, носящие новую привлекательную одежду, чаще используют этот жест, чем люди, одетые в устаревшую и несовременную.*

*Большие пальцы, обозначающие превосходство, становя более красноречивым жестом в случае, если человек говорит совершенно противоположные жесту слова.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Другой популярный жест - скрещенные на груди вертикально выставленными большими пальцами рук.*  *Этот жест* *передает двойной сигнал - первый о негативном или оборонительном отношении (скрещенные руки) плюс чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук). Человек, прибегает к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцам стоячего положения характерно покачивание на каблуках.* |

**Тема: Понятие и функции общения.**

1. Понятие общения и общительности.
2. Функции общения.
3. Субъективные предпосылки общения.

**1.** Дома и на работе, в транспорте и на улице, с родными и сослуживцами, со знакомыми и незнакомыми — всюду возникают взаимоотношения между людьми.

Общение входит в нашу жизнь рано. Мать улыбает­ся двухмесячному малышу — он гулит, это уже общение. Влюбленные глаза молодых супругов, пришедших в загс, и отчужденность на лицах его и ее, когда брак расторгает­ся — тоже общение. Деловое совещание и разговор при­ятелей, семейный вечерний стол и официальное торжест­во в школьном классе, разговор с продавцом в магазине, дружеская компания людей, знакомых много лет, и встретившихся в поезде попутчиков — все это нескончае­мая, бесконечная цепь процесса общения. В нем, как и в созидательной деятельности человека, проявляется его духовное начало.

Если вы проанализируете свою жизнь, то убедитесь, что, наряду с поистине приятными минутами, общение доставляет иногда и массу неприятностей.

Трудно представить себе сферу более многомерную, многотрудную, а главное, весьма деликатную, порой, трудноуловимую, чем общение.

Осмыслите свой личный опыт взаимоотношений с другими людьми: всегда ли общение приносило вам удов­летворение? Если нет, то почему? Встречались люди грубые, нетактичные, неделикатные, неприятные, неакку­ратные. Исследования свидетельствуют о том, что много­численные конфликты в семьях, на производстве, в вос­питании детей возникают из-за отсутствия культуры об­щения.

***Общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.***

Многочисленным исследованиями, проведенными в нашей стране и за рубежом, установлено, что общитель­ность, как личностное свойство, включает в себя:

— устойчивую потребность в общении с людьми;

— чувство социального сродства, желание нахо­диться среди людей;

— альтруистические тенденции и установки — на­правленность на других людей.

**По характеру общительности люди подразделяются на различные типы.**

***Есть люди общительные.*** Общение с ними, как правило, приносит чувство удовлетворения: они легко входят в контакт, быстро организуют общение, могут расположить собеседника, успешно создают плодо­творную психологическую атмосферу для общения, хоро­шо поддерживают разговор, умеют завязать беседу с не­знакомыми людьми, не испытывая чувства стеснения и неловкости. Более того, они обладают своеобразным та­лантом общения — как бы притягивают к себе, вызывают желание разговаривать с ними, просто находиться в их об­ществе. Они обаятельны, причем нередко именно в обще­нии. Это, так называемый, ***идеальный тип***.

Вот каким видится портрет «гения общения» извест­ному психотерапевту В. Леви:

«...Огромное любопытство, колоссаль­ная жадность к людям. Отсюда повышенное внимание, тонкая наблюдательность и превосходная память на все, касающееся другого... С непостижимой легкостью вжива­ется в чужие судьбы, характеры, обстоятельства, живет жизнью другого, как своей собственной. Поразительная человекосовместимость...

Минус тревожность. При всей живости и подвижно­сти — этот человек на редкость спокоен... Сопутствующие качества: открытость восприятия, легкость переключе­ния внимания, доверчивость, свобода в поведении...

Плюс обратная связь. Вы еще только взглядываете, а он взглянул уже трижды и принимает ваш взгляд, как старого знакомого... В контакте саморегуляция — высо­кая чувствительность к изменениям. Реакции быстрые, точные, а напряженности нет. В беседе улавливает малей­шие изменения интонации, мельчайшие неосознанные движения... Сопутствующие качества: ловкость, тактич­ность, находчивость, остроумие...

Плюс артистизм. Богатство жестов и интонаций, пре­восходный рассказчик... Вкус к подробностям, к сочной детали. Эти люди умеют, не нравясь по частям, нравиться в целом.

Плюс оптимизм...

Минус предвзятость...

Плюс предвидение...

Плюс симпатии...»

Есть и ***другой тип людей***. Они, хотя и малоинициа­тивны в общении, но общаться с ними все-таки приятно. Они редко выступают инициаторами взаимодействия, скорее как бы присутствуют в контексте общения, чем са­ми общаются. Они общаются во-вторых, а поддерживают общение во-первых. И удивительное дело! Нам с ними хорошо. И знаете почему? Прежде всего пото­му, что они умеют слушать. Такие люди поддерживают нить общения внешне обычными фразами и несложными репликами, типа: «Да вы что?», «Правда?», «А что он сказал?», «Ну да?», «Ты смотри!» и т. д. и т. п.

Интенсивность общения целиком зависит от вас, а со­беседник как бы аккомпанирует в общении, в котором вы солируете. И все-таки такие люди приятны — они помо­гают выговориться, как правило, деликатны, порой до застенчивости. Этот тип общительности характеризует одно весьма важное свойство, чрезвычайно значимое для общения — умение чувствовать другого человека.

Еще один тип - это ***люди с гипертрофированной функцией общения***, которая буквально «захлестывает» человека. Этот тип вам хорошо знаком, его представители — люди общительные до неприятного. Они постоянно стре­мятся во что бы то ни стало быть в центре общения, загова­ривают на любую тему и всегда готовы беседовать о чем хо­тите, но при непременном условии: ЦЕНТРОМ ОБЩЕ­НИЯ обязательно будут они. Для них это самое главное. Общение должно исходить от них, темы разговоров пред­лагаться ими, регулирование общения осуществляться ими. Разговор на любую тему они стремятся замкнуть на себе. Это может выглядеть приблизительно так: скажем, вы рассказываете, как провели лето, а суперобщительный тип перебивает вас фразой: «Ага, со мной тоже так было...» И далее идет рассказ о нем самом. Таким людям по­стоянно хочется, чтобы сейчас, сию минуту внимали обя­зательно им. Они сами, как правило, плохие слушатели. Вы с таким типом разговариваете, а у него в глазах как будто электронное табло вспыхивает: «Ну, подожди, дай же мне сказать». Они могут даже раздражаться, если им долго не дают выпустить «коммуникативный пар». И только когда это произойдет, несколько успокаиваются, но, как правило, ненадолго. Особенно тяжело, если такой человек стремится непременно стать «душой общества», ну, скажем, в компании, собравшейся отметить какое-то событие. Он непременно буквально давит на всех своей инициативой в общении и нередко разрушает хорошую ат­мосферу торжества. Знаком ли вам такой тип людей? А са­мое главное — не принадлежите ли вы сами к нему?

Такие люди умеют создавать из взаимодействия бук­вально девятый вал общения. Суперобщительному типу другой человек нужен только как предмет для собственного самовыражения. Вот мне навстречу идет такой человек. Он меня еще не видит, но я уже заранее стремлюсь его обойти, иначе он отнимет у меня полчаса времени не для « роско­ши человеческого общения », а для собственного пресыще­ния в общении. Если обнаружите у себя хоть отдаленное сходство с ним, постарайтесь от такой манеры общения постепенно избавляться. В общении, как и во всем, важна мера.

Но есть и противоположный тип людей – ***люди необщительные***. Организовать контакт с ними чрезвычайно затруднительно. Они погружены в себя, как улитка, кото­рая появляется из раковины только когда ей очень нужно. С необщительным человеком непросто: он не отражает вас, слабо чувствует вас, не всегда понимает ваше психологическое состояние, а если понимает, то неспособен выра­зить свое отношение в непосредственном общении.

Необ­щительный человек — не значит плохой, но обязательно трудный в организации взаимоотношений. Опасность не­общительного человека заключается не только в том, что он сам по себе сложен в жизни и в общении, но и в том, что он, порой, отрицательно воздействует на окружающих, дестабилизирует социально-психологическую ситуацию человеческого взаимодействия. Знакома ли вам такая картина: идет оживленный разговор, всем интересно, но вот беседа выходит на необщительного человека и... мо­ментально наступает неловкая пауза, разговор теряет ди­намизм и захватывающий характер, взаимодействие на­рушается — и все это следствие необщительности.

Как общительность, так и необщительность имеют определенные уровни. И работать над собой в области со­вершенствования собственного уровня общительности просто необходимо.

Давайте попытаемся определить коэффициент своей общительности. Для этого предлага­ется ответить на 16 вопросов теста В. Ф. Ряховского. Отвечать надо однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, по­ка станет уже невмоготу?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие пору­чение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. 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 какой-то 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 вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в 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, библиотеке, кассе кинотеат­ра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?

12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо 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 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?

Теперь рекомендуется самому оценить ответы: за каждое «да» — 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0. За­тем общее число очков суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

***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, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством — в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» пол­ную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

***19—24 очка***. Вы в известной степени общительны и в1 незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми 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 выходки и многословие вызывают у вас раз­дражение.

***9—13 очков***. Вы весьма общительны (порой, быть мо­жет, 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 сможете себя заставить не отступать.

***4—8 очков***. 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 у вас мигрень и даже 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 успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

***3 очка и менее***. 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 часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и своим характером! Прежде всего: воспитывай­те в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее от­носитесь к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

**2.** Давайте, опираясь на собственный опыт общения и на те теоретические и экспериментальные разработки, ко­торые сегодня имеются, попытаемся определить, что же включает в себя этот чрезвычайно важный процесс, ка­ковы его **функции** в нашей жизни.

***1-я функция общения – информационно-коммуникативная.***

Информацией мы обмениваемся посто­янно: на службе, дома, с близкими, просто с незнакомыми людьми на улице, в транспорте. Но важно и то, как мы де­лаем это, как проявляется в этом наша личность, испыты­вает ли что-либо наш партнер от такого обмена информа­цией. Следовательно, передача информации в процессе общения должна быть особенной.

Общие требования к осуществлению информацион­но-коммуникативной функции общения:

- точное ориентирование высказывания на собеседника;

- отражение в сообщаемом вашего личного отношения;

- отбор фор­мы передачи информации;

- выбор речевых средств и ситу­ации информирования;

- предвидение реакции партнера;

- способность конкретизировать информацию по ходу высказывания;

- приспособить ее к партнеру;

- учет индивиду­альных особенностей собеседника.

Информационно-коммуникативная функция обще­ния чрезвычайно важна, но на ней не замыкается целостный процесс общения. Большую ошибку делают те люди, которые ограничивают сложный процесс общения только информационными задачами.

**?** Можно ли разговари­вать с человеком, обмениваться с ним информацией и все-таки не общаться с ним?

Вы скажете нельзя? А такое бы­вает. Вот реальная картинка: сижу в аэропорту, рейс от­кладывается, все нервничают. Подхожу к окошку спра­вочного бюро и спрашиваю: «Девушка, как с рейсом на Саратов?» Девушка смотрит поверх меня и сообщает: «Рейс на Саратов откладывается на два часа». Обратите внимание, она меня информирует, но не общается.

Следовательно, целостный процесс общения невозможен без ***2-ой функции общения – познания людьми друг друга.***.

Психолог А. А. Бодалев называет это явление ***соци­альной перцепцией*** (лат.: псих, восприятие, непосредст­венное отражение объективной действительности органа­ми чувств). Это сложный, во многом уникальный процесс, в котором участвует вся личность человека, все психические процессы — восприятие, ощущение, память, мышление, воображение, воля, внимание. Проанализи­руем эту категорию, исходя из собственного опыта житей­ского общения.

Например, вы встречаете приятеля и по лицу видите, что он чем-то озабочен. Вы спрашиваете: «Что-нибудь случилось? » Почему вы задаете такой вопрос, ведь он вам еще ничего не сказал о своих проблемах? Значит, сработа­ла социально-перцептивная функция, и процесс познания другого человека начался.

Или вы видите очередь в мага­зине, у вас нет времени, а приобрести товар крайне необ­ходимо, и вы обращаетесь к кому-либо из очередных с просьбой купить для вас нужный предмет. Но прежде вы тщательно, лишь по внешним признакам пытаетесь опре­делить к кому же обратиться. ЭТО И ЕСТЬ ФУНКЦИЯ ПОЗНАНИЯ. Чем точнее и надежнее мы познаем человека в процессе взаимодействия, тем плодотворнее и сам процесс общения.

Или другая ситуация. Каждое утро вы едете в университет. И в транспорте часто в одно и то же время встречаете одних и тех же людей, вам совершенно незнакомых. И че­рез некоторое время, в результате социально-перцептив­ных процессов, вы уже начинаете к этим людям как-то от­носиться.

Искусству «читать» и расшифровывать человеческое поведение можно и нужно учиться. Для этого:

- будьте внимательны к партнеру по общению;

- развивайте коммуникативную память (необходимо помнить прошлую тональность общения с этим человеком;

- развивайте наблюдательность в процессе общения;

- стремитесь предвосхитить реакцию собеседника;

- умейте анализиро­вать внешнее поведение людей — позу, жесты, мимику, микромимику, экспрессию;

- учитесь осознавать «психоло­гические сигналы» по внешнему рисунку поведения человека

- в процессе общения постоянно думайте о партнере.

Эти общие рекомендации помогут вам лучше позна­вать личность другого человека в процессе взаимодейст­вия. И ваше общение станет более целенаправленным, ориентированным, приятным для собеседника и одновре­менно эффективным. *Единство собственной личности и личности партнера — вот что чрезвычайно важно в обще­нии, и именно этого мы иногда не хотим понимать.*

Вспомните, бывали ли у вас в жизни такие ситуации, когда ваш собеседник совершенно не ориентировался в ва­шем психическом состоянии, то есть не познавал вас как личность в процессе общения. Например: вы куда-нибудь торопитесь, а он вас удерживает только потому, что у него есть время и хочется поговорить. Или человек начинает разговор на ту тему, которая для вас, очевидно, неприят­на и др. Если собеседник чуть-чуть внимательнее по­смотрел бы на вас, то он понял бы, что эта беседа несво­евременна. Но, увы!..

Каждому из нас необходимо обладать специфиче­ским воображением, помогающим в процессе взаимодействия с людьми постоянно воссоздавать их внутреннюю психологическую ситуацию по внешним признакам. А это, конечно же, требует высокой культуры познания человека человеком. Помните, что общение с людьми — это еще не обязательно *взаимопонимание,* и если оно будет проходить успешно, то повысится общая эмоциональная удовлетворенность им.

Надо уметь смотреть как в зеркало в другого человека – это сложное, но вполне реальное искусство, владеть которым необходимо  
и в личных и в деловых взаимоотношениях.

Своеобразно владеют им японцы, общение у которых представляет  
собой сложную процедуру. Комментируя этот своеобраз­ный стиль общения, журналист Всеволод Овчинников в книге «Ветка сакуры» пишет: «В разговорах люди всячески избегают слов «нет», «не могу», «не знаю», словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя вы­  
сказать прямо, а только иносказательно, обиняком. Даже  
отказываясь от второй чашки чаю, вместо «нет, спасибо»  
употребляют выражение, дословно означающее: «мне  
уже и так прекрасно...»

Правда ведь, весьма своеобразная система общения? Но согласитесь, она создает обстановку максимального эмоционального комфорта для общающихся.

ИТАК, ПОМНИТЕ, ЧТО ЖЕЛАТЕЛЬНО:

— перед сообщением информации сориентироваться во внешнем облике партнера;

— в ходе общения наблюдать за партнером и улавли­вать малейшие изменения в его поведении по движению глаз, мимике, микромимике, экспрессии;

— изменять собственную систему общения в связи с изменениями в выразительном поведении партнера.

Если это умение доведено до совершенства, оно спо­собствует становлению такого важного качества, как ***интциция в общении.***

***3-ей функцией общения*** является ***организация межличностных взаимоотношений.***

Что же собой представляют наши с вами взаимоотношения и как следует их организовать?

Процесс формирования плодотворных взаимоотно­шений предполагает:

— подлинный интерес к другому человеку, стремле­ние познать и понять его;

— осознание себя как части целого — частички чело­веческого взаимодействия;

— стремление так организовать взаимоотношения, чтобы общение в вами было приятным для другого;

— взаимоотношения не должны складываться сти­хийно, необходимо направленно их формировать, тогда быстрее и приятнее придет взаимопонимание.

***4-ой фенкцией общения***  является ***взаимовлияние людей друг на друга***.

Вы обратили вни­мание на то, что когда мы общаемся с кем-либо, то неволь­но хотим как бы внедрить в собеседника свои чувства, мысли и переживания, то есть стремимся сделать так, что­бы собеседник видел предмет, о котором идет речь как бы нашими глазами, привлекаем его на свою сторону, «аги­тируем» за свой взгляд на вещи и др. Причем эту задачу стремятся решить как эмоциональные люди, так и люди внешне довольно спокойные, даже кажущиеся равно­душными. Эффект этот понятен — мы хотим влиять на со­беседника, но в этом процессе невольно осуществляется взаимовлияние.

Общение, взаимодействие людей всегда есть борьба — борьба мотивов, установок, позиций. Общаясь с человеком мы как бы хотим «спровоцировать» его поведение в интересующем нас направлении, найти в системе его кон­траргументов «слабые точки» и воздействовать на них, добиться, даже преодолевая препятствия, взаимопонима­ния, определить факторы, которые помогут управлять по­ведением партнера при самом доброжелательном отноше­нии к нему, и, в известной мере, можно сказать так, что общение — это своеобразная борьба во имя единства, в ко­торой есть и наступление, и отступление, и пауза, и все то, что имеется в обычной борьбе.

Возьмем только один, каза­лось бы, достаточно внешний и незначительный фактор — пространственное положение общающихся.

Ученые установили, например, что цели и задачи об­щения существенным образом влияют на дистанцию между партнерами. Вы, наверное, обратили внимание на то, что по-разному общаются знакомые и незнакомые люди. Ведь правда же, когда мы хотим от партнера доверительности, то стремимся максимально приблизиться к не­му, и вызвано это именно стрем­лением организовать максимальное воздействие на парт­нера.

15 см. – интимная зона.

40 см – личная зона.

120 см – социальная зона.

3 м – общественная зона.

***5-я функция общения – приспособление в общении***

под которой мы понимаем систему приемов (психологиче­ских, мимических, пантомимических, речевых, двига­тельных и др.), избираемую для организации адекватной ситуации системы общения.

Если проанализировать свой опыт общения, то можно убедиться в том, что многие неудачи вызваны именно неверным выбором приспособления в общении. Помните, психическое состояние парт­нера, его настроение, возраст, пол, ситуация требуют оп­ределенных приспособлений в общении, что в свою оче­редь предполагает постоянную направленность на че­ловека, наблюдательность.

Неверно выбранные приспособления в общении не­редко стимулируют конфликт. К примеру, кто-либо из членов семьи усталый приходит с работы, а вместо слов сочувствия слышит грубое: «Где так долго был (была)?» Не забывайте в этот момент о приспособлениях в общении.

***6-я функция общения - эстетическая.***

Человеческое общение не­сет в себе огромный эстетический заряд, оно вызывает эс­тетические переживания, или наоборот, негативное отно­шение к объекту общения. Эстетическое переживание пе­ревести на язык понятий чрезвычайно сложно, но тем не менее оно существует в системе человеческого взаимодей­ствия. Вкусовые, поведенческие, этикетные аспекты че­ловеческого общения неизбежно связаны с эстетическими переживаниями. Мы часто говорим «приятный человек», «прекрасный собеседник». Что мы, как правило, здесь имеем в виду? Конечно, в первую очередь, определенные нравственные характеристики человека, но одновремен­но и приятность человека в процессе общения. Вы, навер­ное, обратили внимание, что процесс общения с опреде­ленными людьми вызывает у вас переживания, которые трудно объяснить только информационной и другими функциями общения, — это и есть переживания эстетиче­ские, обеспечивающие реализацию эстетической функ­ции общения.

Для того, чтобы плодотворно общаться с другими людьми, необходимо осознать не только внешние, но и

внутренние, личностные механизмы человеческого обще­ния, которые движут нашим взаимодействием, надо по­знать самого себя в общении с людьми, заглянуть самому в многоликое зеркало общения.

Психотерапевт В. Леви предлагает следующие ха­рактеристики общения, которые желательно учитывать в работе над собой:

— уверенность в себе. Нужное самочувствие в любом положении с любым человеком;

— умение слушать и смотреть, непрерывное тонкое ощущение собеседника;

— творческая вежливость;

— равновесие серьезности с юмором;

— как во всяком искусстве: ничего лишнего, плюс то самое «чуть-чуть»;

— дар привлекать людей. Обаяние;

— достоинство;

— естественность, искренность;

— непрерывная инициатива в создании психологи­ческой атмосферы;

— чувство меры;

— говорить с каждым на его языке;

— ответственность минус навязчивость;

— умение доверять.

Эстетические особенности общения проявляются во всем: в организации форм общения, в языке как его уни­версальном средстве, эстетике слова. М. Горький вспоми­нал о случае, когда вдруг неожиданно померкла красота прекрасной женщины; вызывавшей восхищение окру­жающих: она заговорила, и ее речь оказалась такой без­вкусной и примитивной, что целостный эстетический об­раз красавицы растворился.

Эстетический тонус общения чрезвычайно важен. Се­годня он является не только желательным, но и необходи­мым, поскольку духовный мир современного человека стал сложным. В процессе общения своеобразно возникает и развивается эстетическая потребность человека, которая применительно к межличностному общению высту­пает как освоение человеком мира других людей на основе гармонии, целесообразности, гуманизма.

Значительно сложнее перевести эти духовные ценности в сферу практи­ческого взаимопонимания людей. Что здесь можно поре-комен,довать?\_

1. Стремитесь быть приятным в общении. Это значит: внимательным, но не назойливым, предупредительным, но.не утомительным, деликатным, но не неуклюжим.

2. Организуя общение, пытайтесь представить, в ка­кой мере оно приятно для партнера, если оно приносит удовлетворение вам — это еще не значит, что такие же ощущения испытывает собеседник.

3. Позаботьтесь об этикете общения: пространствен­ном положении, внешнем виде, опрятности, манерах. Здесь нет мелочей: умение приветствовать одного челове­ка или нескольких сразу, мужчину или женщину, умение пригласить на танец, оказать любезность и др.

4. Стремитесь постоянно видеть себя, как бы со сторо­ны — это очень важно для самопознания собственной лич­ности в процессе общения.

5. Умейте «не замечать» недостатки других, оплош­ности в поведении, одежде, физические пороки, дефекты речи и др.

6. Следите за собственными интонациями: иногда именно из-за интонации возникает масса недоразумений, конфликтов и обид.

Соблюдение этих правил поможет вам по-настоящемуэстетизировать процесс общения с другими людьми.

Нельзя забывать о том, что все функции человеческо­го общения:

- информационно-коммуникативная,

- органи­зация межличностных взаимоотношений,

- познание дру­гого человека,

- взаимовлияние,

- эстетическая — выступа­ют в единстве. И если в процессе общения с другими людь­ми исключаются какие-либо его составляющие, то немед­ленно происходят «сбои» во всем механизме общения.

**3.** Давайте попытаемся проанализировать и так назы­ваемые **субъективные предпосылки общения**, которые активно работают в любой ситуации человеческого взаи­модействия.

Как правило, к ним психологи относят:

* уста­новки
* восприятие
* настроение
* взаимопонимание.

***Установка –*** *готовность к определенной активности, зависящая от наличия потребности и объективной ситуации ее удовлетворения.* Установка как своеоб­разный психологический прожектор, она освещает всю периферию нашего общения. B ней проявляются сила, степень потребности общения с тем или иным человеком, реальные возможности удовлетворения потребности об­щения, выражается степень готовности к нему. Многие сейчас знают о своеобразной службе доверия, созданной психологами. Именно здесь наиболее ярко проявляется потребность человека в общении с другими, стремление, как говорится, отвести душу.

Установка должна носить творческий характер. В чем он заключается.

Во-первых, в немедленной реакции на необходимость контакта с дру­гим человеком.

Во-вторых, во внутренней готовности к разнообразным «поворотам» предстоящего общения.

В-третьих, в способности творчески осмыслить и интерпретировать личность другого человека.

В-четвертых, в уме­нии спрогнозировать результаты предстоящего общения.

*Именно творчество в общении — в познании другого чело­века, в обмене информацией, в способности познать парт­нера, оказать на него воздействие — будет стимулировать развитие общительности как личностного качества.*

Неверные установки способствуют возникновению психологических барьеров в общении, называемые **барьерами отношения.**

Какие же **психологические барьеры отношений** возникают иног­да у людей и как надо их преодолевать?

*1. Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки.* Выражается в следующем: вы внешне беспри­чинно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или не­понятно по каким причинам. Следует установить возможные мотивы появления у вас такого отношения к че­ловеку и преодолевать их.

*2. Барьер отрицательной установки. введенной в ваш опыт кем-либо из людей.* Кто-то сообщил вам отрицательную информацию о каком-то человеке, и у вас складыва­ется негативная установка по отношению к человеку, о котором вы сами мало что знаете, не имеете опыта лично­го взаимодействия с ним. Таких негативных установок, привнесенных извне, вне вашего личного опыта общения с конкретным человеком и познания его личности, надо избегать.

К новым людям, с которыми вам предстоит общаться в течение определенного времени, надо подходить с пози­тивной, оптимистической гипотезой. Не ориентируйтесь окончательно в оценке человека только на мнение других. Стремитесь сами тщательно разобраться в личности человека, соотнесите полученную вами информацию с вашим личным впечатлением. Это поможет избежать межлично­стных конфликтов, которые нередко возникают именно в результате неверно сформированной у вас кем-либо нега­тивной установки.

*3. Барьер «боязни» контакта с человеком.* Бывает, что вам необходимо вступить в непосредственный кон­такт с человеком, но вам как-то неловко. Что делать в этом случае? Выход один. Попытайтесь спокойно, без эмоций проанализировать, что сдерживает вас в общении, и вы убедитесь, что эти эмоциональные наслоения или субъек­тивны, или носят слишком второстепенный характер (естественно, если нет принципиальных конкретных разно­гласий). После того, как такой анализ проведен, вступай­те в беседу, а затем обязательно проанализируйте: все ли в разговоре прошло успешно, непременно зафиксируйте собственное внимание на том, что ничего страшного не произошло. Обычно такой барьер характерен для людей, испытывающих сложности в общении, связанные с низ­ким уровнем общительности.

*4. Барьер «ожидания непонимания».* Вы должны всту­пить в непосредственное взаимодействие с человеком в де­ловом или личностном общении, но вас волнует вопрос: «А правильно ли вас поймет партнер?» Причем, здесь не­редко исходят из того, что партнер вас обязательно дол­жен понять неверно. Начинают прогнозировать последст­вия этого неверного понимания, предвосхищать неприят­ные ощущения, что, заметьте, теперь в собственном вооб­ражении выступает как неизбежная данность. В этом случае необходимо спокойно и обстоятельно проанализировать планируемое вами со­держание беседы и по возможности устранить из нее те мо­менты или эмоциональные акценты, которые могут вы­звать неадекватное толкование ваших намерений. После этого смело вступайте в контакт.

*5. Барьер «неверных стереотипов».* Нередко органи­зовать продуктивное взаимодействие с человеком мешает неверный стереотип восприятия определенных жизнен­ных явлений. Скажем: «Я попрошу у него что-либо, а он обязательно откажет ».

Классическим примером установки такого рода, поро­дившей своеобразный психологический барьер, является случай, описанный A.П. Чеховым в рассказе «Смерть чиновника». Чиновник Червяков во время театрального спектакля чихнул и предположил, что обрызгал сидяще­го перед ним генерала. Теперь все мысли Червякова на­правлены на то, чтобы извиниться, а то вдруг генерал оби­дится... Очевидно сам генерал не придал значения этому происшествию, однако Червяков постоянно стремится извиниться. На что генерал резонно отвечает:

— Ах, полноте... Я уж забыл, а вы все о том же!

Чем кончилась эта смешная и одновременно печаль­ная история, читатель помнит — чиновник умер.

От таких стереотипов надо уходить. Стремитесь оце­нивать складывающуюся ситуацию общения в ее конк­ретном контексте, это поможет преодолеть данный барьер.

*6. Барьер «возраста» —* типичный в системе обыден­ного общения. Возникает он в самых разнообразных сфе­рах человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает того, чем живет ребенок, что является причиной многих конфликтов), между людьми разных поколений. Вспомните, как люди постар­ше нередко осуждают поведение молодых, как бы забы­вая себя самих в этом возрасте. А кто помоложе, раздра­жаются, посмеиваются, в результате возникают осложне­ния в межличностных отношениях. Возрастной барьер в общении опасен и в семейных отношениях, и в системе служебного взаимодействия. Мы должны знать, что подо­бный барьер существует, и учитывать его в процессе обще­ния с людьми.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения и так называемых **коммуникативных ба­рьеров.** В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступа­ет к реципиенту.

Коммуникативными помехами может быть механический об­рыв информации и отсюда её искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль; эти варианты можно обозначить как ***информационно-дефицитный барьер.***

Случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение (проблема состоит в том, что передат­чик может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию). Здесь можно говорить о ***замещающе-искажающем*** барь­ере. Искажение информации, проходящей через одного человека, мо­жет быть незначительным. Но когда она проходит через несколько человек - ретрансляторов, искажение может быть существенным («испорченный телефон»).

Значительно большая возможность искажения связана с эмо­циями - ***эмоциональные барьеры.*** Это происходит, когда люди, по­лучив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, пред­положениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом, причём не столько сами слова (символы), сколько ассоциации, которые они порождают в человеке. Слова име­ют первичное (буквальное) значение и вторичное (эмоциональное).

Можно говорить о существовании барьеров непонимания, соци­ально-культурного различия и барьеров отношения.

Возникновение **барьеров непонимания** может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Так, он может возникать из-за погрешностей в самом канале передачи информации; это так называемое ***фонетическое непонимание.*** Прежде всего, оно возникает, когда участники общения говорят на различных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искажённый грамматический строй речи. Барьер фоне­тического непонимания порождает также невыразительная быст­рая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством зву­ков-паразитов.

Существует также ***семантический барьер*** непонимания, свя­занный, в первую очередь, с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения. Это, прежде всего, проблема жаргонов и слэнгов. Известно, что даже в рамках одной и той же культуры есть множество микрокультур, каждая из которых создаёт своё "поле зна­чений", характеризуется своим пониманием различных понятий, явлений, ими выражаемых. Так, в различных микрокультурах не одинаково понимается смысл таких ценностей как "красота", "долг", "приличие" и т. д. Кроме того, каждая среда создаёт свой мини-язык общения, свой слэнг, в каждой свои любимые цитаты и шутки, выражения и обороты речи. Всё это вместе может значитель­но затруднять процесс общения, создавая семантический барьер не­понимания.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть ***стилистический барьер,*** возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др. Так, партнёр по общению может не принять крити­ческое замечание, так как оно будет высказано в несоответствующей ситуации панибратской манере, или дети не воспримут интересный рассказ из-за сухой, эмоционально не насыщенной или наукообраз­ной речи взрослого. Коммуникатору необходимо тонко чувствовать состояние своих реципиентов, улавливать оттенки возникающей си­туации общения, с тем чтобы привести в соответствие с ней стиль своего сообщения.

Наконец, можно говорить о существовании ***логического барье­ра*** непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуж­дения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему не верной, противоречит присущей ему манере доказательства. В психологическом плане мож­но говорить о существовании множества логик и логических систем доказательств. Для одних людей логично и доказательно то, что не противоречит разуму, для других то, что соответствует долгу и морали. Можно говорить о существовании "женской" и "мужской" пси­хологической логики, о "детской" логике и т. д. От психологических пристрастий реципиента зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств или сочтёт её не убедительной. Для коммуни­катора же выбор адекватной данному моменту системы доказательств всегда является открытой проблемой.

Как уже отмечалось выше, причиной психологического барьера могут служить ***социально-культурные различия*** между партнёрами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различной интерпре­тации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуника­ции. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнёра по общению как лица определённой профессии, определённой нацио­нальности, пола и возраста. Например, огромное значение для возник­новения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реци­пиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации. Само нежелание прислушиваться к мне­нию того или иного человека часто объясняется его низкой авторитет­ностью (например, знаменитое "яйца курицу не учат").

***Барьеры общения*** *-* это уже чисто психологический феномен, возникающий в ходе общения коммуникатора и реципиента. Речь идёт о возникновении чувства неприязни, недоверия к самому ком­муникатору, которое распространяется и на передаваемую им инфор­мацию.

Другим субъективным фактором общения является ***восприятие общающимися друг друга.*** Это не только субъективная предпосылка, но и необходимый этап любого процесса общения.

Кстати, у многих народов в традиционных формах общения этот аспект проявляется в объятиях, рукопожа­тиях, в общих вопросах о состоянии здоровья и др.

От того, как произойдет восприятие, во многом зави­сит «взаимозаражение» общающихся самой ситуацией межличностного взаимодействия.

Избегайте ошибочных ситуаций:

— эффекта торопливости;

— ошибочного восприятия партнера по общению, связанного с неверной интерпретацией его психического состояния.

Особый субъективный компонент общения – ***настроение.*** Это своеобразный психологический фон, на kqxq'pom протекает общение. Мы часто говорим: «Я не в настроении », « У меня плохое настроение ». Чего греха та­ить, иногда сбои в настроении, раздражение, неумение управлять собой мешают нам в организации плодотворно­го процесса общения. Попытайтесь ответить на вопросы

1. Вы всегда спокойны и выдержанны?
2. Ваше настроение, как правило, мажорное?
3. В ходе рабочего дня вы всегда внимательны и со­средоточенны?
4. Вы умеете управлять своими эмоциями?
5. Вы всегда внимательны и доброжелательны?
6. Вы легко осваиваете новые виды и формы работы?
7. У вас нет вредных привычек, от которых хоте­лось бы избавиться?
8. Вам не приходилось жалеть, что в какой-то ситуа­ции вы вели себя нелучшим образом?

Если вы положительно ответите на вопросы, значит вы умеете управлять собой и собственным психическим состоянием (при условии, что у вас не завышена само­оценка).

Помните, что управление настроением в общении обеспечивает и общенравственный микроклимат челове­ческого взаимодействия. А если оно помножено на высо­кую нравственную культуру человека, то общение с ним становится приятным. Это о таких людях А. П. Чехов пи­сал, что они «прощают и шум, и холод, и пережаренное мясо, и остроты, и присутствие в их жилье посторонних... они не рисуются, держат себя на улице так же, как дома, не пускают пыль в глаза... они не болтливы и не лезут с откровенностями, когда их не спрашивают.. Они не сует­ны...»

Верное настроение в процессе общения включает в себя:

— психологический оптимизм;

— коммуникативную бодрость;

— готовность к взаимодействию с людьми;

— умение преодолеть плохое настроение;

— умение сделать себя приятным для собеседника.

Проверьте, в какой мере вы удовлетворяете этим па­раметрам, если в недостаточной, то начинайте работать над собой.

Остановимся и на таком субъективном факторе обще­ния, как ***взаимопонимание.***

Что же представляет собой этот чрезвычайно слож­ный человеческий феномен?

Во-первых, это — способ­ность слышать другого человека. И не только понимать информационный строй сообщаемого, но и проникать в мир его чувств и переживаний.

Во-вторых, это способ­ность поставить себя на место другого человека, зажить его чувствами. Психологи называют эмпатией или эмоциональной идентификацией, речь в конечном счете здесь идет о способности к сопереживанию.

Среди множества приемов повышения эффективности общения и преодоления барьеров.

Установлению и поддержанию контакта в общении, помогает реализация приемов фасцинации и аттракции.

Термин **"фасцинация**" во многих языках мира означает волшебство, обая­ние, чары. Фасцинация - это как бы "позыв­ные", которые несут сообщение и которые заставляют адресата настроиться на прием.

Фасцинация - это словесное воздействие на людей, при котором достигает­ся минимизация потери информации. Можно говорить монотонно и занудно или интенсивно и энергично. Каждая из манер вызывает разный эффект у слушате­лей. Посредством искусственной речи можно обращать на себя внимание, вы­зывать к себе доброжелательное отношение.

Быстро располагать к себе собеседни­ков, завоевывать их доверие, позволяет применение **принципов аттракции** (от фран­цузского -привлечение, притягивание).

Суть приема ***«ИМЯ СОБСТВЕННОЕ»*** заключается в следующем: при об­ращениях к собеседнику необходимо произносить имя (имя, отчество) партне­ра по общению.

***Механизм влияния приема «имя собственное»***

- обычно, когда встречаются и здороваются руководитель и подчиненный, то, как правило, подчиненный к словам приветствия добавляет имя, отчество руководителя, а руководитель, как правило, этого не делает. Факт тривиальный. Но почему так принято?

- если у руководителя накануне произошел КОНФЛИКТ с подчиненным и тот на него в обиде, то, как правило, на следующее утро руководитель не услы­шал от этого подчиненного привычной добавки к приветствию своего имени, отчества. Тоже факт обычный. Почему подчиненный отступил от обычного для себя стереотипа приветствовать руководителя?

- Когда одному человеку необходимо УГОВОРИТЬ другого что-то сде­лать, то, как правило, он, уговаривая, произносит его имя и отчество чаще, чем при обычном разговоре. Почему так происходит?

- Когда НЕЗНАКОМЫЙ человек обращается к вам вдруг по имени, отче­ству, а мы не ожидаем этого от него, то это вызывает удивление, которое носит положительный, а не отрицательный знак. Почему?

- Для того, чтобы явно ОСКОРБИТЬ человека, иногда умышленно называ­ют его другим именем. Этот прием можно встретить в художественной литера­туре, где показана утрированная форма взаимодействий. Почему литераторы используют такой прием?

- При прочих равных условиях человеку труднее СРАЗУ вспомнить имя того, к кому у него выраженная антипатия, чем имя того, к кому у него выраженная симпатия. Почему?

Ответы на эти вопросы - в психологическом механизме, связывающем зву­чание собственного имени с положительными эмоциями. Суть этого механиз­ма заключается в следующем:

1) ИМЯ, присвоенное данной личности, сопровождает ее от первых дней жизни до последнего дня. Имя и личность неразделимы. Лишение человека имени, замена имени на номер - способ унижения личности;

2) когда к человеку обращаются ПО ИМЕНИ, а имя - символ личности, это показывает внимание к ДАННОЙ ЛИЧНОСТИ, его субъективную значимость;

3) внимание к личности есть УТВЕРЖДЕНИЕ данной личности, а утверж­дение личности вызывает УДОВЛЕТВОРЕНИЕ одной их основных психологи­ческих потребностей человека - потребности в значимости;

4) УДОВЛЕТВОРЕНИЕ потребности - состояние, ощущаемое в виде по­ложительных эмоций и даже счастья.

Такова связь между произнесением вслух имени собеседника и образова­нием у него положительных эмоций.

Когда индуктор, излагая свою позицию, произносит имя своего рецепиента, то рецепиентом осознается только первая группа сигналов (позиция индукто­ра), а сигнал в виде прозвучавшего собственного имени им не анализируется (все внимание - на содержание сообщения). Но этот сигнал - потребность в самоутверждении, поэтому он не пропадает, а проявляется в виде ощущения удовлетворения.

Таков психологический механизм формирования аттракции с помощью при­ема «Имя собственное».

Может ли преподаватель использовать этот прием при перестройке профес­сиональных установок слушателей, т.е. при убеждающем воздействии? Нет. Если аудитория у преподавателя пятьдесят и более слушателей, а выступает он перед ними первый раз, то он может узнать и запомнить имя одного, самого активного слушателя.

Если преподаватель работает постоянно с группой 20-30 слушателей, то у него есть возможность применить этот прием для расположения к себе того из слушателей, который постоянно оспаривает практически любые положения преподавателя. Он может запомнить имена, отчества (не фамилии) и других слушателей, с которыми он часто вступает в диалог. Расположить их к себе - значит создать положительную установку на себя большинства членов этой учебной группы.

**Прием «ЗЕРКАЛО ОТНОШЕНИЙ».** По аналогии с первым приемом нач­нем с феноменологического описания:

- встречаясь с приятным человеком, мы чаще улыбаемся друг другу. По­чему?

- Нам не хочется улыбаться тому партнеру по общению, у которого обра­щенное к нам злое выражение лица. Почему?

- Мы далеко не всегда осознаем, что изображено на нашем лице. Что это означает?

- При прочих равных условиях мы скорее попросим совета у того, кто нас всегда приветствует мягкой, доброй улыбкой, чем у того, кто имеет всегда лицо сфинкса. Почему мы чаще поступаем именно так?

- При прочих равных условиях нам приятнее иметь дело с человеком, на лице которого доброе и приветливое выражение, появляющееся всегда при встрече с нами, чем с человеком, у которого постоянно брезгливое выражение лица. Почему?

Почему выражение нашего партнера при прочих равных условиях формирует наше позитивное или негативное отношение к человеку?

Ответ на этот вопрос заключается в психологическом механизме связывающем выражение лица с отношением к этому лицу (личности), в понимании выражения «Лицо - это зеркало души».

***Суть этого механизма:***

1) люди, как правило, не контролируют выражение своего лица при общении (особенно заметно это при групповом общении). Одни лица ОТРАЖАЮТ простое внимание, другие - расположенность, симпатию к преподавателю, третьи - безучастность, четвертые - иронию, пятые - возможно, явную неприязнь. При этом ни один из них об этом не думает, т.е. не осознает выражение своего лица;

2) отсюда установка большинства людей: если люди не контролируют выражение лица, значит, лицо отражает отношение человека в данный момент к данному собеседнику;

3) отсюда, если на лице при каждом обращении к нам всегда приветливая добрая улыбка, то вероятнее всего этот человек таким образом показывает нам свое расположение, свое положительное отношение;

4) отсюда, если человек относится к нам положительно - это означает его дружелюбный, дружеский настрой. Друг - это лицо, повышающее нашу безопасность, т.е. удовлетворяющее одну из важнейших (хотя и не всегда осознаваемых) потребностей - потребность в безопасности.

5) удовлетворение потребности всегда вызывает ощущение приятного;

6) человек, вызывающий у вас чувство приятного, притягивает к себе в большей степени, чем тот, который подобные чувства у вас не вызывает. Подобное притяжение и есть аттракция.

Таков механизм формирования аттракции с помощью приема «Зеркало отношений».

Перенесем сказанное в ситуацию педагогического воздействия.

Слушатели, как и все люди, полагают, что большинство людей не контролируют выражение своего лица.

Следовательно, если они видят на лице преподавателя доброе, приятное выражение, легкую улыбку, адресованную им при обращении в ходе диалога то, исходя из предыдущего диалога, они полагают, что это лицо отражает настрой преподавателя по отношению к слушателям, его положительное к ним отношение, дружелюбие.

Возникновение этого ощущения снимает у слушателей некоторую отчужденность, оппозиционный настрой к незнакомому преподавателю, т.е. устраняет один из психологических барьеров на пути приятия его позиции, его идеаль­ных установок.

**Прием «ЗОЛОТЫЕ СЛОВА».** Этот прием во всех отношениях аналогичен приему «Зеркало отношений». Различие между ними в языке: «Зеркало отно­шений» - это прием невербального воздействия, а «золотые слова» - прием вербального воздействия.

К «золотым словам» относятся такие слова, которые представляют неболь­шое преувеличение каких-либо положительных сторон человека. Но, в отли­чие от комплимента, эти слова говорятся как бы попутно, мимоходом, без концентрирования внимания адресата на этих словах.

Таким образом, по содержанию «золотые слова» и «комплимент» идентич­ны, различие - в технике предъявления их партнеру.

Предполагается, что «золотые слова» должны вызывать положительные эмоции у того, кому они адресованы. Любой человек строит свое поведение таким образом, чтобы свести к минимуму неприятное и при любой возможности получить ощущение приятного.

Если некто говорит человеку слова, в которых небольшое преувеличение степени выраженности его реальных положительных сторон, то человек, ко­нечно, понимает, что это преувеличение, что в действительности он еще не достиг этого. Но если «расстояние» или «дистанция» между сказанным (ожи­даемым) и реальным небольшая, то человек склонен выдавать желаемое за действительное. В основе этой склонности и лежит установка на максимиза­цию наград, благодаря которой это небольшое расстояние между сказанным и реальным нивелируется. В основе этого феномена («видят то, что хотят ви­деть») - эффект генерализации установки, анализ которого выходит за рамки описания данного приема. Можно лишь отметить, что «золотые слова», удов­летворяя одну из важнейших психологических потребностей человека - по­требность в самосовершенствовании, будут формировать аттракцию, если в дан­ный момент эта потребность не будет актуализирована в сознании рецепиента. Вот почему техника этого приема (в отличие от обычного комплимента) пред­полагает произнесение «золотых слов» как бы между прочим, попутно с ос­новной информацией (например, с изложением какой-то позиции).

Итак, по описанному выше механизму «золотые слова», адресованные пре­подавателем слушателям (равно как и конкретному слушателю), способству­ют удовлетворению их потребности в самосовершенствовании.

Удовлетворение этой потребности может осознаваться слушателями как ощущение приятного (у них не было возможности «подумать» над этими «золотыми словами», поскольку их внимание было сфокусировано преподавателем на своей идее). Поскольку это ощущение приятного было вызвано преподавателем, то в силу стратегии максимизации наград у слушателей возникает определенное притяжение к этому человеку, причем, как правило независимо от их воли.

**Приём "терпеливый слушатель"**вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания собеседника. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого чело­века - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.

**Прием «личная жизнь»** выражается в привлечении внимания к хобби, увлечениям собеседника, что повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Это состояние притяжения и есть аттракция. Нетрудно представить, насколько важную роль в достижении коммуникативных целей играют приемы аттракции и в других формах делового общения.

Лекция: Социально-психологический тренинг

1. Понятие, сущность и история появления социально-психологического тренинга как формы групповой работы.
2. Методические рекомендации по ведению групп социально- психологического тренинга.

Литература:

1. Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения. – СПб. – 1994.
2. Вольваченко А.Г. Социально-психологический тренинг педагогического общения. – Ростов на Дону, 1995.
3. Игры, обучение, тренинг, досуг … / Под ред. В.В. Петрусинского. – В 4-х кн. – М., 1994.
4. Натаров В.И. Методические рекомендации по ведению групп социально-психологического тренинга как активного метода обучения // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 1997. - № 4. – С. 3 – 16.
5. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг межличностного общения. – М., 1991.
6. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг в школе. – М., 2001.
7. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют … - Дубна, 1996.

I. В настоящее время в социально-педагогической науке и практике одним из перспективных направлений является разработка активных методов обучения. Среди них особое место занимает тренинг как форма социально-педагогической и социально-психологичнской работы.

Зарождение тренинговых групп (Т-группа) связано с именем такого известного социального психолога, как Курт Левин. Тренинговые занятия берут свое начало в лаборатории под его руководством. Время возникновения первых Т-групп можно проследить довольно точно. В 1945 году в США создается Центр по изучению групповой динамики. В 1946 году работа в мастерской межгрупповых отношений наталкивает ее организаторов на мысль о возможности нового метода группового обучения и одновременно исследования групповой динамики. Уже в 1947 году в США создается национальная лаборатория тренинга, существующая и поныне.

По сути, именно Т-группы стали предшественницами большинства видов психологической работы с группами, которые объединяются у нас понятием «социально-психологический тренинг».

Социально-психологический тренинг (СПТ) – это область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Следовательно, целью социально-психологического или социально-педагогического тренинга является развитие социально-психологической компетентности в педагогическом общении.

В социально- психологическую компетентность в педагогическом общении входят умения:

* ориентироваться в педагогических ситуациях;
* правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния учащихся;
* выбирать адекватные способы обращения с ними;
* реализовывать эти способы в процессе взаимодействия с учащимися.

Базовыми методами СПТ педагогического общения являются групповая дискуссия и ролевая игра в различных модификациях. Общая цель СПТ педагогического общения характеризуется в следующих задачах:

* овладевать психологическими знаниями ;
* формировать умения и навыки в сфере педагогического общения;
* формировать и развивать установки необходимые для успешного педагогического общения;
* развивать способность адекватного и полного познания педагогом себя и учащихся.

# Условия проведения тренинга

1. Комплектование группы только на основе принципа добровольности.
2. Численность группы – от 7 до 15 человек.
3. Продолжительность одного занятия – от 1,5 часов и более.
4. Помещение – светлая, теплая комната, время от времени проветриваемая. Удобные стулья, лучше кресла, расставленные по кругу. А также наличие в комнате свободного пространства, где могла бы поместиться вся группа во время проведения психогимнастики.

# Принципы организации занятий

***Принцип активности участников.*** В ходе занятий члены группыпостоянно вовлекаются в различные действия – выполнение специальных устных и письменных упражнений, проигрывание и обсуждение ролевых ситуаций и т.д.

***Принцип исследования позиции.*** В процессе работы тренинговой группы создаются такие ситуации, для выхода из которых, нет готовых рецептов, когда участникам приходится самим искать решение проблемы.

***Принцип диалогизации взаимодействия,*** т.е. полноценного межличностного общения, основанного на доброжелательности, с учетом интересов всех участников, доверии, искренности, терпимости.

***Принцип самодиагностики.*** Тренер включает в содержание занятий вопросы и упражнения, рассчитанные на то, что бы каждый из участников группы рассказал о себе, своих удачах и неудачах.

**Стадии развития группы:**

1. Знакомство участников группы друг с другом и тренером.
2. Стадия агрессии (фрустрационная).
3. Стадия устойчивой работоспособности.
4. Стадия распада группы (умирание).

В качестве главной стадии рассматривается третья, стадия устойчивой работоспособности, две первые считаются подготовительными, а четвертая - заключительной.

1. **Методические рекомендации по ведению групп социально-психологического тренинга.**

**Знакомство в группе.**

Цели: - информирование участников об особенностях работы в группе;

- самоопределение членов группы относительно целей тренинга;

- сплочение коллектива, создание атмосферы безопасности как основы дальнейшего развития группы и объективной обратной связи;

Процедура информирования особенно важно для членов группы с повышенной тревожностью. На этой стадии можно совместить информирование о тренинге со знакомством, диагностикой участников и коррекцией неадекватных ожиданий.

По окончанию информирования важно подчеркнуть, что основная задача тренинга – предоставить каждому участнику средства и возможности для овладения арсеналом методов оптимального общения и эффективного межличностного взаимодействия. Роль тренера здесь в скрытом виде сводится лишь к заданию некоторых правил и принципов обучения.

Правила и принципы коллективной работы могут различаться в зависимости от индивидуальных особенностей участников группы, методов ведущего, целей тренинга и т.д. Однако тренер вводит специальные правила – **принципы групповой работы:**

1. Невынесение обсуждаемых вопросов за пределы работы группы.
2. Адекватность обратной связи. Критикуется не человек, а его поступок, и в форме, не допускающей унижения личности.
3. Общение между всеми участниками и тренером на «ты».
4. Признание права каждого на высказывание собственного мнения. Иногда здесь же вводится правило «холодного» и «горячего» стула: на «горячем» – можно узнать мнение членов группы о себе или своем поведении, а на «холодном» - можно «отдыхать», но не более чем одному человеку.
5. Право каждого участника сказать «стоп», если он не готов обсуждать свою проблему или думает, что выполняемое упражнение может нанести ему психологическую травму.

Обычно занятия в группе начинают с процедуры знакомства, за которой следует процедура выбора проблемных ситуаций. Одним из возможных вариантов проведения выбора проблемных ситуаций: каждый участник тренинга записывает на карточке одну-две наиболее существенные для него проблемы общения или межличностных отношений. Затем карточка передается соседу, а тот в свою очередь, ознакомившись с проблемой, ставит «+», если она его заинтересовала, или не ставит ничего. Карточка «работает» до тех пор, пока к каждому участнику не вернется его собственная.

Важным этапом тренинга является коррекция или создание мотивации к обучению. Для этого обычно используют ситуацию, решая которую группа обнаруживает свою некомпетентность и начинает осознавать неадекватность своего поведения. На этом этапе тренинга используются групповые упражнения, дискуссии и разборы проблемных ситуаций для создания мотивации к обучению и одновременно для сплочения группы и выработки групповых норм. Процесс создания мотивации к обучению называют лабилизацией.

В качестве лабилизации можно использовать упражнения типа «групповая дискуссия».

***«Групповая дискуссия».***  Вместо анализа групповой ситуации тренер обращается к группе с вопросом типа: «Не объясняя, назовите двух человек – кто повышал эффективность дискуссии и кто ее понижал или даже «мешал», с Вашей точки зрения?».

**Лекция 3. Диагностическая и функциональная школы социальной работы.**

**План:**

1. М. Ричмонд как основательница диагностической школы социальной работы.
2. «Медицинская модель» социальной работы.
3. Развитие диагностического подхода в середине ХХ столетия.
4. Теоретические взгляды функциональной школы социальной работы.
5. Функциональный подход в индивидуальной социальной работе.

**Литература:**

1. Бернлер Г., Юнссон Л. Теория социально-психологической работы. – М., 1992.
2. Барбру Леннер-Аксельсон, Ингела Тюлефорс. Психосоциальная помощь населению. – М., 1998. – 232 с.
3. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. – М., 2000.
4. Энциклопедия социальной работы: В 3-х т. – Т.1. – М, 1993.

**1. М.Ричмонд** — одна из основательниц профессиональной со­циальной работы в XX в. Ее вклад в становление социальной ра­боты связан с обоснованием научных подходов в теории и прак­тике организационной работы, а также с открытием профессио­нальных школ подготовки будущих специалистов, развитием на­правления практики индивидуальной работы, впоследствии по­лучившей название «диагностическая школа».

Мэри Элен Ричмонд (1861 — 1928) родилась в городе Беллевилл (Belleville) (штат Иллинойс). Инвалид детства, она рано осиротела.

Став взрослой, долгое время не могла найти себе работу, пользуясь случайными заработками.

Однако в 1889 г. М.Ричмонд получила должность помощника казначея Благотворительного общества в городе Балтимор, а главное — возможность общать­ся с преподавателями университета Джона Хопкинса, которые вместе со студентами работали в этой организации в качестве «дружеских визитеров», что сыграло определенную роль в ее профессиональном самосознании.

В 1891 г. она стала Ге­неральным секретарем Благотворительного общества и прора­ботала на этом посту 18 лет. По ее инициативе в 1898 г. начала работать первая национальная школа прикладной филантро­пии (в настоящее время это факультет социальной работы Ко­лумбийского университета).

В 1909 г. она назначается директо­ром Благотворительной организации в Нью-Йорке. С 1918 г. у М.Ричмонд устанавливается тесное сотрудничество с кол­леджем Смита, почетным магистром которого она становится в 1921 году.

Это звание ей было присвоено за научную разработку новой профессии — социальная работа, — которой она посвятила всю свою жизнь.

В 1899 г. М. Ричмонд написала свою первую книгу «Дружеский визит к беднякам: руководство для работающих в благотворитель­ных организациях». Деятельность «дружеских визитеров» опиралась на их концепцию о «хороших» —«плохих» бедных. Придерживаясь той точки зрения, что проблемы бедности связаны с индивидуальны­ми особенностями человека и что индивид в силах помочь себе самому, имея определенные ресурсы, дружеские визитеры пытались заставить нуждающихся изменить свой образ жизни (найти работу, не употреблять алкоголь и т.д.). Однако отношения, цен­ности и установки среднего класса не приносили ожидаемого эффекта, а философия подхода дружеских визитеров, оперирую­щая к «здравому смыслу», не давала полной картины проблемы человека и его трудной ситуации [7. — С. 45 — 47].

Исходя из американской идеологии индивидуализма, Ричмонд рассматривала бедность как болезнь, неспособность индивида самостоятельно организовать свою независимую жизнь. Клиент выступал в роли своеобразного больного, и задача социального работника своди­лась к «социальному врачеванию» индивида, находящегося в неудовлетворительном состоянии, и подготовке подопечного к возможности самостоятельно решать свои проблемы.

Концепции бедности и самопомощи наложили определенный отпечаток в подходах ***кейсворк (casework)*** — инди­видуальной работы. Метод кейсворк предполагал предваритель­ное изучение условий жизни нуждающихся и их семей.

М.Рич­монд задумывает найти логическое обоснование процедуры исследования, позволяющей объективно познать причины индиви­дуального неблагополучия личности. Но в конце XIX в. теории филантропии базировались на философских концепциях, а социо­логический инструментарий только оформлялся, вот почему в данной книге М.Ричмонд не удается решить эту проблему.

В 1917 г. она издает новую книгу «Социальные диагнозы». Эта работа стала не только философией индивидуальной работы на многие годы, но и рабочим инструментарием в практике соци­альных работников.

***На*** окончательное ***оформление данных подходов повлияли***, по мнению исследователей, ***следующие факторы***.

1. Прежде всего следует назвать работы З.Фрейда. До 1917г. Фрейд был известен в США только небольшому кругу специалистов, в основном психиатрам и врачам. В 1909 г. он первый раз побывал в США и читал лекции в Университете Кларка в штате Массачу­сетс. Несмотря на это М. Ричмонд включает в методологию анали­за случая подходы психоанализа и исследует психологические и интрапсихические процессы в контексте социальных проблем ин­дивида, обосновывая научную процедуру диагностирования.

2. Другим фактором стала дискуссия о социальном реформирова­нии, которую возглавила Джеймс Аддамс, положившая начало социальной работе как практике. Она с 1889 года помогала переселенцам, оказавшимся в Америке без знания языка, без жилья и работы. Ее деятельность тре­бовала не отдельных акций, а выработки долговременной тактики социального реформирования и развития социального законода­тельства. Вот почему Дж. Аддамс и ее последователи считали, что не индивидуальные акции могут решить проблему бедности в целом, а только профилактическая работа, реформирование обще­ства и социальное законодательство.

В некотором смысле процеду­ры, которые предлагались сторонниками Дж. Аддамс, были нена­учными, они предполагали «погружение», что означало совместно проживать с клиентами и своим примером помогать из­менять им жизнь. Хотя Дж. Аддамс и была удостоена Нобелевской премии в 1931 г., тем не менее ее подходы не были столь эффек­тивны, как подходы М. Ричмонд.

3. Третий фактор был связан с обоснованием социальной работы как профессии. Эта дискуссия возникает в обществе в 1915 г. бла­годаря статье доктора А. Флекснера «Является ли социальная ра­бота профессией?». В ней обосновывается, что социальный работ­ник, осуществляя функции патронажа, не имеет своей специфи­ческой деятельности, так как не имеет своего *метода* работы с человеком. Полемизируя с ним, М. Ричмонд на 500 страницах своей книги «Социальные диагнозы» описывает конкретные методы решения проблем клиентов, доказывая право на существование диагностического подхода.

**2.**  В основу социальной работы М. Ричмонд была положена медицинская модель, которую схематично можно представить следующим образом:

Социальный работник - клиент

Сбор фактов – социальный диагноз – социальная терапия

Адаптируя медицинские подходы лечения больных к практике индивидуальной работы, М. Ричмонд развивает оригинальный ме­тод, позволяющий анализировать социальные и психологические проблемы клиента. В теорию социальной работы вводится терми­нология из медицинской практики, такая как «диагноз», «лече­ние», «клиент», но с новым семантическим значением.

Выделив общественные и личные ситуации в качестве приори­тетных проблемных областей познания в социальной работе, она считала, что социальная работа — это «искусство помощи», «ис­кусство лучшего регулирования социальных отношений, индиви­дуальности мужчины, женщины, ребенка».

Согласно ее концепции, интервенции со стороны социального работника могли осуществляться непосредственным - директивным и косвенным - недирективным лечебными методами. «Директивное лечение» осуществлялось в не­посредственном взаимодействии — «ум на ум». Однако под этим М. Ричмонд понимала сложную процедуру взаимодействий, вклю­чающих в себя:

* доверительные отношения,
* определенные пози­тивные чувства, которые должны возникать между социальным работником и клиентом,
* активизацию клиента в решении его соб­ственных проблем.

Доминирующими техниками в этой связи дол­жны были стать внушения, убеждения, дискуссии, а также личностные характеристики социального работника: искренность, че­стность, участие.

«Недирективное воздействие», т.е. косвенный метод лечения, состоял в том, что процесс помощи сосредоточивался на окруже­нии клиента, на изменении среды его обитания.

В процессе взаимодействия с социальным работником клиент дол­жен был получить объективную картину своей ситуации, личностных и социальных зависимостей, отношений в социальных институтах и сообществе в целом, осложняющих социальное функционирование.

Вместе с тем в этой книге впервые были обобщены подходы к индивидуальной интервенции, которые состояли из следующих основных этапов:

* получение информации;
* диагноз(исследование состояния социального отклонения);
* прогноз(предположения перспективы улучшения);
* лечение(оказание помощи клиенту).

В индивидуальной работе с клиентом в «Социальных диагно­зах» намечаются отходы от методов моральных убеждений и аль­тернатив и переход к методам воздействия и социально-психоло­гического взаимодействия. Впервые описывается процесс взаимо­действия социального работника и клиента. Процесс предстает как определенная последовательность, процедура, деятельность, подчиненная определенной логике, выражающаяся в системном подходе к клиенту. Впоследствии процедура оформляется в метод индивидуальной работы, ставший основополагающим в техноло­гиях социальной работы.

Принципы индивидуального подхода, разработанные М. Рич­монд, получают рекомендации Христианского общественного союза для работы не только с иммигрантами, лицами девиантного поведения, но и для клиентов «с различными культурными и жизненными стилями». Разработанные принципы начинают при­меняться в работах с группами и в сообществе.

«Социальные диагнозы» стали научным и логическим подходом социального научного исследования, что в свою очередь послужи­ло началом новой эры развития индивидуальной социальной рабо­ты.

В 1920-е гг. М. Ричмонд реформирует метод индивидуальной ра­боты, поскольку в практику привносятся элементы психоанализа, а это позволяло интрапсихические процессы анализировать в контексте социальных проблем. Психоанализ расширил представле­ние о диагнозе, так как предложил научный метод изучения не только личности, но и социальных отклонений, что было особен­но важно для социальных работников. Окружающая среда, в кото­рой находился клиент, теперь интерпретировалась в единой науч­ной схеме и логике.

С 1922 г. М.Ричмонд разрабатывает принципы «социальной индивидуальной работы», где помимо прежних подходов, «ум на ум», получают развитие другие, такие как «индивидуальное раз­витие», «регулирование человеческих отношений». Предметом изу­чения стали объективные факторы с различными ситуациями в жизни людей. Объекты социального диагноза и акций улучшения функционирования клиентов состояли из процессов, развиваю­щих личность, регулирующих социальное окружение.

В этих подходах личность представлялась как совокупность био­логических факторов и факторов развития, связанных отношени­ями с другими людьми и с самопредставлениями клиента. Жизнь индивида виделась как совокупность сложных и противоречивых отношений с другими людьми, поскольку это обусловлено мно­гообразием человеческих отношений, взаимозависимостью, самовыражением.

Помимо разработки моделей взаимодействия на основе психо­аналитической теории определялись принципы взаимодействия социального работника и клиента, которые М. Ричмонд называла «принципами ментальной гигиены». Впоследствии эти принципы будут взяты в качестве основы этического кодекса социального работника:

* симпатизировать клиенту,
* отдавать ему предпочтение.
* поощрять его,
* строить с ним совместные ясные планы действий.

С теоретической деятельности М. Ричмонд начинает оформлять­ся определенный подход, школа социальной работы, которая во­шла в научный обиход под названием «диагностическая школа», или диагностический подход в социальной работе.

**3.** *Диагностическая школа* непосредственно связана с колледжем  
Смита в Нью-Йорке, где с 1918 г. осуществляется подготовка социальных работников. В это время назрела необходимость в специалистах,  
способных работать над преодолением эмоциональных проблем вете­ранов первой мировой войны и членов их семей.

В качестве теоретической основы взаимодействия социального ра­ботника и клиента ею была взята медицинская модель, однако идеи М. Ричмонд были восприняты прямо противоположным образом, противоречащим ее собственным взглядам. Среди социальных работников представители именно диагностической школы испытали самое силь­ное влияние идей 3. Фрейда. Основное внимание они сосредоточи­вали на внутреннем мире клиента, отодвигая на задний план социаль­ные процессы и социальную среду. При этом основной акцент делался ими на диагнозе.

Представители этой школы утверждали, что для оп­ределения лечения необходимо собрать как можно больше объектив­ных данных о клиенте и о его ситуации. С усилением влияния психоа­нализа основной акцент перемещается на сбор информации о детстве клиента, оценку его личности, в то время как оценка ситуации стано­вится вторичной.

Отношения между, клиентом и. социальным работником превращаются в почти авторитарные, а задачей последнего становится «лече­ние» клиента, понимаемое как изменение его личности и оказание помощи в адаптации к окружающей среде.

Дальнейшее развитие диагностических подходов связано деятельностью Г. Гамильтон, которая расширяет понятие диагноза и предлагает его новую трактовку сообразно тенденциям в социальной работе. Диагноз как основа метода переосмысливается, и он начинает выступать не как установка к действию, а как рабочая гипотеза для понимания личности клиента, его ситуации и его проблемы. По сути дела, диагноз выступал в качестве модели, которая дает представление о том, как человек встречается с ситуацией.

Это позволило Г. Гамильтон увидеть в ситуации не только диагностическую, но и оценочную проблематику.

Ситуационный подход в диагностической школе внес две стра­тегии:

- развитие предвидения

- психологической поддержки.

***Разви­тие предвидения*** у клиента диагностическая школа рассматривала как приоритетное направление, так как оно позволяет освобож­даться от неосознанного конфликта, а осознание и понимание клиентом его трудностей позволяло социальному работнику эф­фективно осуществлять интервенции. Применяя элементы психо­анализа, социальные работники использовали возможности па­мяти и конфликта, чтобы вскрыть области сознательного и доступные области бессознательного.

***Психологическая поддержка*** направлена на обретение уверен­ности клиентом, она связана с отдельными аспектами развития его жизни. Методы поддержки включают в себя избирательные процедуры, где поддерживаются одни и подавляются другие ас­пекты поведения клиента.

Диагностическая школа ставила перед собой следующие задачи:

* применение модели предвидения в социальной работе с кли­ентом;
* повышение действенности применительно к случаю;
* определение процедур поддержки в самой модели.

**Диагностический подход в индивидуальной социальной работе**

В основе диагностического подхода лежат два основополагаю­щих принципа:

* социальная помощь основана на индивидуализации клиента и его проблемы;
* помощь направлена на улучшение социальной жизни человека.

Эти два взаимно обусловленных процесса описаны как диагноз и лечение.

**Диагностическая стадия работы с клиентом**

Социальное регулирование индивидуума обусловлено социальными и индивидуальными факторами, которые могут воздействовать как положительно, так и отрицательно. Отсюда двойственное понимание природы перемен в ситуации клиента, которая связана с индивидуальностью и социальным окружением.

И если в первом случае действие осуществляется «лицом к лицу», «ум на ум», то во втором случае через косвенное действие — окружаю­щую среду. Вот почему **основной принцип диагностического под­хода** следует сформулировать так: ***чтобы определить трудности, их необходимо осмыслить по отношению к широкому диапазону факторов, их обусловивших***.

На начальной стадии работы с клиентом социальный работ­ник стремится ***понять*** ***природу*** его ***трудностей и*** ту ***помощь***, ко­торую он просит. Интервьюирование носит спонтанный харак­тер и не имеет схем, но социальный работник стремится заста­вить клиента рассказать свою историю, поставить его перед не­обходимостью раскрыть основные социальные и психологичес­кие факторы. Начальная стадия может иметь пролонгированный характер, чтобы преодолеть сопротивление клиента, ***создать ат­мосферу доверия и откровенности***. На данной стадии ***формируется план лечения***.

На начальном этапе исследования конкретной проблемы клиента можно обсуждать, по мнению представителей данной школы, ***влияние его родственников***. Это дает возможность оценить степень воздействия окружающей среды, а также различные модели поддержки. На этой же стадии социальный работник ***получает информацию*** о финансах клиента, его здоровье, отношении других членов к создавшейся ситуации и т.д.

Предварительное обсуждение позволяет определить первичные основания тех факторов, которые создают трудности, с другой стороны, оно имеет терапевтическую ценность, так как проблема клиента выслушивалась, принималась и обсуждалась.

Большое внимание при сборе информации о проблеме клиента социальный работник уделяет его ***эмоциям***. Спонтанные, реак­тивные эмоции, их изменения в зависимости от обсуждения той или иной темы — важнейшая часть работы с клиентом на началь­ной стадии. Знание структуры индивидуальности и динамики по­ведения в их норме и патологии — неотъемлемая часть професси­онального взаимодействия социального работника и клиента. Та­ково было требование к профессионалам, работающим в данном направлении.

Предварительная оценка индивидуальных трудностей клиента в диагностическом подходе позволяла обеспечивать обоснование планирования первых шагов по изменению ситуации.

Но не только познание социального окружения в центре вни­мания социального работника, большое внимание уделяется так­же ***оценке структуры личности***. Оценка структуры личности осно­вывается на наблюдении реакции клиента: образцов поведения, механизмов защиты, качества ответов, эмоций и переживаний, его тревог и беспокойств. Понимание нормы и патологии позво­ляло определять виды помощи клиенту.

**Процесс лечения**

В процессе лечения социальный работник находит оптималь­ные пути решения проблемы клиента. Причем социальный работ­ник вырабатывает стратегии для устранения препятствий как в социальной среде, так и в «области чувств», т.е. решает психоло­гические трудности клиента.

Многообразие социальных и психологических факторов созда­ет бесчисленные комбинации ситуаций клиента, накладывает от­печаток на стратегии и цели лечения.

Диагностическое направление в социальной работе использует широкий спектр лечебных методов.

Согласно классификации Р. Ос­тин, лечебный кейсворк представлен в двух основных подходах:

— социальная терапия

— психотерапия.

Несмотря на многообразие методов, главное в процессе лечения — это изменение динамики отношений.

**Динамика отношений**

Отношения в диагностическом подходе рассматриваются как среда, позволяющая найти новые пути решения проблемы кли­ента. Терапевтическое влияние среды зависит от социального ра­ботника, который на основе диагноза и целей лечения выстраи­вает отношения в определенной логике и последовательности, в каждой ситуации отдельно. Самая простая форма отношений со­циального работника и клиента — когда клиент может быть выслушан и понят. Атмосфера понимания клиента может быть созда­на даже на основе единственного контакта.

Смысл этого вида помощи заключается в том, что ego клиен­та, ослабленное отрицательным опытом жизни, получает поддер­жку и защиту, ощущение быть понятым и выслушанным, которо­го не хватает в результате психологического и социального на­пряжения. Быть оцененным, а также получить помощь и руковод­ство имеет особую ценность для клиентов социальных учрежде­ний.

В соответствии с диагнозом и потребностями в изменениях со­циальный работник, разделяя чувства с клиентом, строит такие отношения, при которых происходит снижение его напряженно­сти и беспокойства. Положительная идентификация позволяет рационально выстраивать новые концепции социальных целей, удовлетворяющих клиентов.

**Методы лечения**

После установления диагноза социальный работник продолжа­ет дальнейшее взаимодействие с клиентом, в процессе которого диагностическая гипотеза может уточняться и пересматриваться. Этому способствуют дополнительные сведения о клиенте, наблю­дения, интерпретация его ответов. Дальнейшие обсуждения могут подвести к центральной проблеме, которая может быть связана с психологическими трудностями либо со средовыми факторами.

Цели лечения определяют методы работы. Структуры отноше­ний социального работника и клиента могут включать эмоцио­нальные разгрузки, поддержку, руководство, одобрение и т.д. Частота встреч, темп работы, шаги в завершении контакта зави­сят от индивидуальных особенностей ситуации.

Продолжительность взаимодействия зависит не только от индивидуальных факторов, но и от агентства, особенностей его фи­нансирования и идеологии деятельности.

# ЛИТЕРАТУРА

1. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: РИД «Соц.здоровье России». 1993. — 176 с.

2. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. — Екатеринбург: Деловая книга, 1995. — 128 с.

3. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. — Екатеринбург: Деловая книга, 1995.— 224с.

4. Бубнова С.С. Психологические аспекты профессиональной консультации // Психо­логический журнал, 1990, Т. 11, № 1.

5. Бурменская Г.В., Карабанова О.А., Лидере А.Г. Возрастно-психологическое кон­  
сультирование. - М.: Изд-во МГУ, 1990. — 160 с. ,.

6. Цербин В.П., Лепеженкова Л.Н. Опыт психологической консультации в Ленинграде // Психологический журнал. 1984. Т. 5. № 4.

7.ГодфруаЖ. Что такое психология: В 2-х т. Пер. с франц — М.: Мир, 1992. — Т. 1. 496 с. Т. 2. 376с.

8.ГубачевЮ.М.,ИовлевБ.В.,КарвасарскийБ.Д. и др. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека. — Л.: Медицина, 1976. — 224 с.

9. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. — М.: Просве­щение, 1987. — 207 с.

10. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. — Л.: Изд-во ЛГУ 1985. — 168с.

11. Карвасарский Б.Д. Психотерапия. — М.: Медицина, 1985. — 304с.

12. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. — М.: Наука, 1983. — 368 с.

13. Кокс Т. Стресс. Пер. с англ.— М.: Медицина, 1981. — 216с.

14. Лунева О.В., Хорошилова Е.А. Психология делового общения: Учебное пособие. — М.: Просвещение, 1987. — 137 с.

15. Методы практической психологии общения: Учебное пособие/ Под ред. В.П. Захаро­ва, Е,В. Сидоренко. —Л.: ЛТГУ, 1990.— 64с.

16. МицичП. Как проводить деловые беседы / Пер.с сербохорв. — М.: Мир, 1983.— 145с.

17. Мэй Ролло. Искусство психологического консультирования/ Пер. с англ. — М.: НФ «Класс», 1994. — 144с.

18. Новикова Е.В., Хухрев И.А. Психологическая коррекция личности при маргинальной профессиональной ориентации. — Новосибирск: Наука, 1988. — 220 с.

19. Пахальян В.Э. Работа психолога при подготовке и проведении психологического  
консилиума // Вопросы психологии, 1990, № 2. ,

20. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни. — М.: Медицина, 1995. — 336 с.

21. Петровская Л.А. Компетентность в общении. — М.: Педагогика, 1989. — 230с.

22. Психологическая теория коллектива 7 Под ред. А.В. Петровского. — М.: Педагогика, 1979.— 240с.

23. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. Парыгина. — СПб., Изд-во СПбГУ, 1994. — 216с.

24. Рабочая книга школьного психолога / Под ред. И.В. Дубровиной с соавт. — М.: Просвещение, 1991. — 303 с.

25. Роджерс К-Р. Взгляд на психотерапию, становление человека/ Пер. с англ. — М.: Гр. Прогресс, 1994.— 480с.

26. Семья в психологической консультации. Опыт и проблемы психологического кон­сультирования // Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. — М.: Педагогика, 1989. — 208 с.