

Каждому ребенку –
здоровье, образование, равные возможности и защиту
НА ПУТИ К ГУМАННОМУ МИРУ



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ ДЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТРЕНЕРА



© ЮНИСЕФ Казахстан, 2006

Изложенные в настоящем издании мнения отражают точку зрения их авторов и совсем не обязательно политику или взгляды ЮНИСЕФ. Обозначения, используемые в настоящем издании, и изложение материала не подразумевают выражения со стороны ЮНИСЕФ какого бы то ни было мнения в отношении правового статуса той или иной страны или территории, или ее органов власти, или делимитации ее границ.

Данное издание распространяется бесплатно.

Детский Фонд ООН в Республике Казахстан

г. Астана, 010000

ул. Букейхана 38, 2 этаж

Тел: (+7 3172) 326 092

Факс: (+7 3172) 321 803

www.unicef.org

РУКОВОДСТВО ПО НАВЫКАМ ОБЩЕНИЯ

Настоящее руководство по навыкам общения для тренеров было подготовлено в помощь тренерам для проведения интерактивных тренингов по навыкам общения для социальных работников.

Оно разработано волонтерами Добровольной службы за границей (ДСО) – Амандой Нейлор и Кевином Барнс-Сини – в ходе летней школы по социальной работе, организованной ЮНИСЕФ в 2005 г., целью которой стало развитие практических навыков общения в социальной сфере. Было признано, что содержание данного тренинга является очень важным, и его необходимо распространить по всему Казахстану через отдельных участников, которые посетили тренинг и продемонстрировали отличные навыки по ведению тренингов и общению.

Для того чтобы тренеры совместно с участниками смогли достичь оптимальных результатов, каждая сессия руководства детализируется по цели, методам тренинга, необходимым материалам, тренинговым упражнениям и полезным советам. В содержание руководства включены презентации, раздаточные материалы, казусы и другие тренинговые материалы. Они могут быть размножены для раздачи участникам в процессе обучения.

Чтобы участники Вашего тренинга по окончании его приобрели хорошие знания и практические навыки по работе с клиентами, Вам, прежде чем проводить тренинг, следует овладеть основными тренерскими навыками и подойти к делу творчески.

Данный тренинговый курс по навыкам общения, как и большинство тренингов, включает в себя инструкции по работе с теоретической частью, возможность наблюдать на деле за профессионалами и различные практические упражнения, отличающиеся по продолжительности.

И конечно, участники тренинга должны быть оценены: по посещаемости, уровню участия в упражнениях и практической демонстрации навыков. Сертификаты получают только те, кто продемонстрировал достаточный уровень вовлеченности и улучшил навыки в течение курса.

О НАСТОЯЩЕМ РУКОВОДСТВЕ....

Скорее всего Вы уже заметили, что здесь отсутствует страница с содержанием и нет алфавитного указателя. Не волнуйтесь! Это не бракованный экземпляр. Мы не подготовили содержание, потому что это - руководство для тренинга. Идея заключается в том (она довольно проста), что Вы прочтете все от начала до конца и потом будете следовать этому при проведении тренинга. Действительно просто! По мере ознакомления с содержанием курса у Вас может возникнуть желание внести изменения в отдельные части, а возможно, пропустить какие-то упражнения или добавить свои собственные. Это было бы здорово: таким образом Вы адаптируете его к своей культуре.

Мы попытались сделать руководство максимально простым для чтения. Когда мы обращаемся непосредственно к Вам как к тренеру (зачастую это советы или идеи, которые, возможно, Вам пригодятся), мы выделяем эти части текста курсивом – наклонным шрифтом. Те же части текста, которые Вам необходимо выучить, чтобы обучить группу, всегда начинаются со слов: «Скажите так». В тексте также встречаются картинки, которые помогут Вам узнать, когда подходит время кофе-брейков и групповых упражнений. Мы надеемся, что это поможет Вам при проведении программы «в живую».

Ну, и прежде всего, УДАЧИ И ПРИЯТНОГО ВРЕМЯПРЕПРОВОЖДЕНИЯ!

НЕМНОГО О ЮНИСЕФ

ЮНИСЕФ – это полуавтономная организация, являющаяся неотъемлемой частью системы ООН, со своим собственным руководящим органом – Исполнительным советом. Исполнительный совет в составе 36 членов определяет основные направления деятельности, анализирует программы и утверждает бюджет Фонда. Секретариат ЮНИСЕФ, штаб-квартира которого находится в Нью-Йорке, проводит работу через свои многочисленные бюро (более двухсот), которые располагаются в ста шестидесяти с лишним странах. Кроме того, имеются представительства в Женеве, Копенгагене и Токио и исследовательский центр во Флоренции.

ЮНИСЕФ работает в тесном сотрудничестве с Правительствами разных стран, НПО, различными учреждениями ООН в целях определения потребностей детей и использования потенциала и способностей каждого человека, семьи, сообщества и правительства для содействия стране в решении этих потребностей. Более 85% сотрудников ЮНИСЕФ работает на местах, проводя оценку потребностей, анализ планов и поддерживая связь с правительственными органами и партнерами в деятельности по предоставлению услуг, развитию и стимулированию местного потенциала.

Значимость роли ЮНИСЕФ, как проводника интересов международного сообщества в осуществлении положений Конвенции о правах ребенка во всех странах мира, заключается, прежде всего, в широкой пропаганде необходимости защиты прав и охраны законных интересов несовершеннолетних детей и мобилизации ресурсов для улучшения их положения.

Вот уже пятнадцать лет как ЮНИСЕФ приступил к работе в независимом Казахстане, где был избран путь рыночной экономики. В то время большие социальные проблемы, прежде всего, затронули детей и женщин. ЮНИСЕФ стал той самой организацией, которая на начальном этапе становления государства активно боролась с увеличением количества детей, умирающих от вакцино-управляемых инфекций и других болезней. И вскоре, в ноябре 1994 было подписано Основное соглашение о сотрудничестве между Правительством Республики Казахстан и Детским фондом ООН для того, чтобы сделать работу, проводимую ЮНИСЕФ в целях улучшения благосостояния детей и женщин в Казахстане, более расширенной, продуктивной и скоординировать ее с работой других правительственных учреждений и секторов.

Помощь, оказанная ЮНИСЕФ Республике Казахстан, – неоценима. Были предприняты неотложные меры в области здравоохранения, образования и защиты ребенка: предпринятая в конце декабря 1992 – начале января 1993 года кампания по иммунизации, проект АСПЕРА, который был направлен на решение растущих проблем в области охраны здоровья, ставших актуальными для стран Центральной Азии вследствие экологической катастрофы в регионе Аральского моря, поставка школьных принадлежностей, восстановление дошкольного образования. Была разработана концепция «школ, доброжелательного отношения к ребенку» по развитию критического мышления и интерактивного обучения в классах, были поддержаны проекты по развитию социальных услуг для

детей группы риска и социально-ориентированного распределению бюджета. Программная деятельность ЮНИСЕФ в третьем программном цикле продолжает способствовать уважению, защите и реализации прав детей и женщин на доступ к основным социальным службам, наряду с адресацией социально-экономических потребностей детей и женщин.

НЕМНОГО О ДОБРОВОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ЗА ГРАНИЦЕЙ (ВСО)

Добровольная служба за границей (ВСО) является благотворительной организацией по развитию, которая работает через волонтеров и ставит своей целью борьбу с бедностью и решение социальных проблем. Добровольная служба за границей (ВСО) была основана в 1958 г. в Великобритании и на сегодняшний день переросла в международную организацию, объединяющую 2000 профессиональных волонтеров, которые одновременно работают более чем в 70 странах мира. Волонтеры Добровольной службы за границей (ВСО) – квалифицированные и опытные специалисты, которые в течение 1-2 лет сотрудничают с местными партнерскими организациями, работая над проблемами развития в городах и селах образования, здравоохранения, бизнеса и социальной сферы.

Отношения в Добровольной службе за границей (ВСО) строятся на двустороннем обмене опытом и укреплении потенциала партнерских организаций и сообществ. Волонтеры Добровольной службы за границей (ВСО) работают рука об руку с коллегами на местах. Волонтеры, их коллеги по работе и сообщества развиваются вместе и учатся друг у друга.

ПРЕЖДЕ ЧЕМ ВЫ НАЧНЕТЕ ТРЕНИНГ

Зачастую специалистам кажется, что нет необходимости в проведении тренингов по навыкам общения, потому что общение – это навык, который мы используем во всех сферах жизни, и многие люди считают, что они и так знают, что такое хорошее общение. Однако информация, которую знают люди в теории, и то, каким образом она применяется при работе с клиентами, часто не совпадают.

Возможно, Вам как тренеру понадобятся определенные навыки и творческий подход, чтобы убедить участников, что тренинговый курс и важен, и полезен для их работы. Следующая информация поможет Вам продемонстрировать важность и ценность курса по навыкам общения и воодушевит участников на открытое восприятие обучения. Эту информацию можно распространить как информационную брошюру перед началом курса, чтобы помочь участникам определиться с выбором тренинга; использовать при объяснении по телефону или во время встреч с потенциальными участниками; во время презентации в начале тренингового курса.

Навыки общения являются фундаментальными для всех специалистов, работающих с клиентами, и использование их с соблюдением этики и проявления такта поможет наладить взаимоотношения. Задание, заключающееся в оказании помощи людям, столкнувшимся с личными трудностями, никогда не может быть легким. Часто социальным работникам приходится общаться в ситуациях, когда существуют множество барьеров для общения. Возможно, им придется работать с людьми, которые не хотят общения и не желают меняться. Соответственно, чтобы быть убедительными в таких случаях, специалисты должны обладать развитыми навыками общения. Работа с такими людьми может включать в себя целый спектр необходимых действий, например:

- Выслушивание лиц, находящихся в состоянии сильного стресса, ощущающих боль и страх.
- Стимулирование их к рассказу о себе.
- Оказание содействия людям, находящимся в состоянии стресса.
- Урегулирование конфликтов с раздраженными и/или агрессивными клиентами.
- Изменение устоявшихся привычек и точек зрения.
- Разработка различных способов общения для тех, кто не использует вербальное общение.
- Поддержка клиентов по поиску выхода из сложной или запутанной ситуации.

Тренеры должны постоянно поддерживать свои навыки общения и применять их на практике. Каждый специалист может улучшить свои навыки в этой сфере, и зачастую крайне важно отойти от работы и провести исследование о том, как мы пользуемся навыками общения.

Британская ассоциация социальной работы разработала систему, состоящую из 6 навыков, необходимых для сферы социальной работы, на основании которой происходит оценивание студентов-социальных работников, прежде чем они получают диплом профессионала. Несмотря на то, что навыки общения нужны для всех видов деятельности в социальной сфере, их оценивание происходит отдельно в качестве первого важного навыка, который надо развивать для социальных работников.

Материалы, необходимые для данного курса:

Обязательные:

- Клубок шерсти
- Липкая лента
- Липкие бумажки для заметок
- Флипчарты
- Маркеры для флипчартов
(достаточное количество для каждой малой группы)
- Участники

Дополнительные (на Ваше усмотрение):

- Проектор для слайдов/проектор для презентаций и портативный компьютер
- Фломастеры/ цветные карандаши
- Пачка белой бумаги формата А4
- Сертификаты

ДЕНЬ 1-Й

Мысли на целый день...



Начало любого тренинга чрезвычайно важно. Необходимо, чтобы с самого начала Вы сформировали взаимоотношения с тренинговой группой и определили фокусировку и общее понимание целей, ожиданий участников и желаемых результатов тренинга.

Существует ряд мероприятий, которые следует провести в начале любого тренингового курса. В том числе:

- знакомство участников;
- ожидания и опасения;
- выработка правил работы.

Заметим, что те, кто уже бывал на многих тренингах, могут сопротивляться участию в таких мероприятиях и посчитать их скучными, однако мы Вам советуем все же провести их, потому что они полностью вовлекают участников в процесс с самого начала.

День 1-й является также днем с наибольшим количеством тренинговых мероприятий. Это происходит потому, что важно в первый день дать большое количество информации о навыках общения – в то время как дни

2-й и 3-й – это дни для практики и закрепления полученных навыков. Вам необходимо обращать внимание на время, чтобы успеть пройти весь тренинговый материал. Помните, что у Вас всегда есть дни 2-й и 3-й, чтобы расширить информацию, которую Вы преподнесите во время дня 1-го, поэтому не беспокойтесь, если придется сократить время некоторых сессий, чтобы успеть вовремя.

С первого дня Вы начнете «чувствовать», насколько Ваш тренинг прогрессирует, какие могут возникнуть потенциальные вопросы и как происходит взаимодействие участников с Вами и друг с другом.

Всегда помните о динамике тренинга, потому что, возможно, придется соответствующе изменить его стиль или содержание. Хороший тренер всегда подстраивается под нужды и стиль обучения каждой индивидуальной тренинговой аудитории.

К концу первого дня у Вас должны сложиться четкие представления о:

- уровне знаний и опыта группы;
- областях тренинга, которым необходимо уделить больше времени и внимания;
- том, кто является более перспективным, активным, более пассивным членом группы;
- каким образом Вам, возможно, придется адаптировать Ваш стиль тренинга или его содержание, чтобы вовлечь в работу всех и достичь максимальных результатов.

Альтернативный способ проведения знакомства

Картография

Это отличный способ выяснить, какие участники представляют какие организации и какие организации представляют какой географический регион. В особенности это представляется важным, если Вы проводите национальный тренинг или крупный региональный тренинг, но не столь важным, если участники представляют одну или две организации. (Если участники Вашего тренинга представляют ограниченное число организаций, то тогда придумайте другое упражнение, чтобы получить ту же самую информацию.)



Попросите участников на полу нарисовать карту, используя клубок шерсти. Это может быть карта всего Казахстана или карта области, откуда они приехали. Важно, чтобы все участники группы работали, и не столь важно физически они создают карту или вслух высказывают предложения и изменения.

Когда все придут к согласию по поводу контура карты, попросите участников встать на ту часть карты, где располагается их организация. Объясните, что Вы хотите услышать от них ответы на следующие 4 вопроса:

1. Имя участника.
2. Название организации, где он работает.
3. Специализация участника.
4. Почему он решил принять участие в данном тренинге.

Подходите к каждому участнику и по очереди просите их представиться. Убедитесь, что другие участники слушают.

Придумайте инновационный способ рассадить участников таким образом, чтобы каждый сидел с тем, кого он не знал до этого, или с тем, с кем его контакты были минимальны.

Аплодисменты позитивному высказыванию

Это упражнение – хороший способ для того, чтобы участники поближе познакомились друг с другом и узнали о многообразии группы.

Скажите так:

Я буду читать ряд предложений. Если данное высказывание к вам относится, то я попрошу вас встать. (Если в Вашей аудитории есть инвалиды, которые не могут стоять, то попросите их поднять руку.) Все остальные участники должны аплодировать и/или приветствовать стоящих. После этого вы сможете сесть, я представлю вам другое высказывание, и мы повторим процесс.



(Мы использовали следующие высказывания, но Вы можете составлять свои собственные, только убедитесь, что они подходят для Вашей группы.)

- 1) Встаньте, если Вы были напрямую задействованы при работе с клиентами за последние 3 месяца.
- 2) Встаньте, если Вы были напрямую задействованы при работе с любым клиентом в возрасте до 19 лет за последние 3 месяца.
- 3) Встаньте, если Вы были напрямую задействованы при работе с пожилыми клиентами за последние 3 месяца.
- 4) Встаньте, если Вы были напрямую задействованы при работе с клиентами-инвалидами за последние 3 месяца.
- 5) Встаньте, если Вы были задействованы в стратегическом планировании благосостояния детей за последние 12 месяцев.
- 6) Встаньте, если Вы работали в партнерстве с любой другой организацией, представленной в этой комнате, в течение последних 12 месяцев.
- 7) Встаньте, если Вы пришли сюда отдохнуть.
- 8) Встаньте, если Вы мусульманин.
- 9) Встаньте, если Вы христианин.
- 10) Встаньте, если Вы иудей.
- 11) Встаньте, если Вы приехали на обычном поезде в плацкартном вагоне.
- 12) Встаньте, если Вы приехали на обычном поезде в купейном вагоне.
- 13) Встаньте, если Вы приехали на обычном поезде в спальном вагоне.
- 14) Встаньте, если Вы приехали на скором поезде в купейном вагоне.
- 15) Встаньте, если Вы приехали на скором поезде в спальном вагоне.
- 16) Встаньте те, кто верит, что клиенты сами эксперты своей жизни.
- 17) Встаньте, если Вы считаете, что у женщин есть право прерывать беременность.
- 18) Встаньте, если Вы верите, что журналы мод ведут к заниженной самооценке.

Создай именную табличку



Раздайте всем участникам листы бумаги формата А4. Попросите каждого создать на этом листе именную табличку, куда необходимо вписать свое имя и изобразить символ, который, по мнению участника, его представляет (например, сердечко, цветок, образ). Аудитории должен нравиться результат своей работы, поэтому попросите присутствующих сосредоточиться на ней, хотя сделать задание необходимо очень быстро. Когда участники закончат работу, попросите их приклеить свои именные таблички на стену, где они и будут висеть до конца тренинга. Убедитесь, что все таблички повешены вдоль горизонтальной линии и снизу каждой есть свободное место. Убедитесь, что между табличками есть небольшой пробел, чтобы они находились отдельно друг от друга. Проинформируйте участников, что Вы позже объясните, что нужно будет сделать с этими табличками.



Кофе-брейк!

«Что» и «почему» тренинга по навыкам общения

Эта сессия является информативной, она должна подготовить участников к результатам, которых они должны ожидать от тренинга, и дать им возможность прокомментировать содержание тренинга и предложить любые изменения.

Скажите так!

Настоящий тренинговый курс разработан, чтобы оправдать ваши надежды, удовлетворить потребности и улучшить ваши навыки. Есть ключевые навыки, которые мы будем изучать и практиковать в течение курса. Однако способ проведения тренинга – категория непостоянная, так же, как и время, которое мы затратим на практику каждого конкретного навыка. Если мы почувствуем, что в какой-то области вам необходимо больше практики, или вам самим захочется еще попрактиковаться, то мы соответствующим образом изменим программу, чтобы предоставить вам такую возможность. Таким же образом, если мы почувствуем, что вы уже в полной мере овладели определенными навыками, мы перейдем к более сложным случаям, которые потребуют применения более сложных навыков. Тренинг по большей части интерактивен, и у вас будет много времени, чтобы попрактиковаться в навыках; каждая сессия строится на знании предыдущей, и поэтому необходимо ваше полное участие в работе.

Далее важно, чтобы Вы прошли по программе и кратко остановились на каждом мероприятии. Надо, чтобы Вы были уверены и знакомы с каждой сессией, чтобы иметь возможность ответить на любой вопрос о тренинге. Выделите развитие курса: от дачи информации до практического использования навыков и оценивания, чтобы участники осознали серьезность процесса обучения, которое им предстоит.

Примерная программа тренинга по навыкам общения

Навыки общения и психоконсультирования, необходимые в социальной работе

Программа:

Дата и время проведения

Место проведения

Цель:

- а) изучить навыки общения и психоконсультирования, необходимые в социальной работе;
- б) обменяться уже разработанными материалами.

Тренеры:

ФИО

Участники:

Представители заинтересованных министерств, высших учебных заведений, НПО; социальные работники и специалисты-практики.

День 1-ый (дата)	
10.00-10.10	Приветственная речь НПО-организатора
10.10-10.20	Приветствие от местного акима
10.20-11.00	Альтернативная церемония открытия, оценка навыков до начала тренинга
11.00-11.30	Кофе-брейк
11.30-13.00	Содержание и обоснование летней школы: план обучающих сессий, ожидания и страхи, правила работы
13.00-14.00	Обед
14.00-14.10	Разминка – коммуникационные барьеры
14.10-15.15	Основы: неречевое общение, факторы окружения и обстановки, динамика в группе
15.15-15.30	Контрольный лист неречевых факторов и факторов окружения
15.30-15.45	Кофе-брейк
15.30-17.00	Преодоление страхов и поддержание чувства безопасности: выявление угрожающих групп, управление гневом, ролевая игра
17.00-17.45	Оценка дня, обмен мнениями, дневник рефлексии. Завершение первого дня тренинга
День 2-ой (дата)	
09.30-09.40	Разминка (проводится одним из участников)
09.40-09.50	Липучки-конструктив

09.50-10.10	Дневник рефлексии
10.10-11.00	«Звездные войны» и стигма: власть и социальная справедливость. Ролевая игра
11.00-11.15	Кофе-брейк
11.15-12.00	Комментарии «Звездных войн»; завершение упражнения
12.00-13.00	Непринятие советов и сдерживание чувств и эмоций (активное слушание, рефлексия, вопросы, подведение итогов, применение навыков на практике)
13.00-14.00	Обед
14.00-14.30	Непринятие советов и сдерживание чувств и эмоций (трехстороннее сотрудничество)
14.30-16.30	Ролевая игра
16.30-16.40	Обмен мнениями
16.40-17.30	Оценка дня, обмен мнениями, дневник рефлексии. Завершение второго дня тренинга

День 3-ий (дата)

09.30-09.40	Разминка (проводится одним из участников)
09.40-09.50	Липучки
09.50-10.20	Дневник рефлексии
10.20-11.00	Сценарии (группа из 3 человек)
11.00-11.15	Кофе-брейк
11.15-12.30	Аквариум для золотой рыбки
12.30-13.00	Работа с труднодоступными группами
13.00-14.00	Обед
14.00-14.30	Практическое применение навыков интервенции
15.00-15.15	Кофе-брейк
15.15-15.30	Контрольный лист электроввода
15.30-16.15	Оценка дня, обмен мнениями, дневник рефлексии. Оценка навыков по завершении тренинга
16.15-16.45	Церемония закрытия. Завершение третьего дня тренинга

Не забывайте спросить, есть ли у участников какие-либо вопросы или предложения по изменению программы. Постарайтесь пойти навстречу их желаниям, но не позволяйте увести Вас от достижения результатов курса.

Ожидания и опасения

Подготовьте флипчарт, где слово «ожидания» вынесено в заголовок.



Скажите так:

Каждый приходит на тренинг со своими ожиданиями и опасениями по отношению к курсу и своему участию в программе. (Раздайте липкие листочки. Каждому человеку понадобится по два липких листочка двух разных цветов). Я хочу, чтобы на (желтом) липком листочке вы написали, чего вы ожидаете от курса. Это может быть ожидание от тренеров, от вашего обучения, от себя или любое другое ожидание. *(Дайте им время выполнить задание и затем попросите приклеить свои ожидания на флипчарт. Прочтите эти ожидания и быстро выделите или обозначьте, насколько данный курс будет или не будет этому соответствовать.)*

Точно так же, как и ожидания, у каждого имеются опасения или оговорки в отношении тренинга. На (зеленом) липком листочке напишите одно опасение, которое у вас есть в отношении этого курса, и положите его на пол посередине круга. *(Дайте участникам время справиться с заданием.)* Итак, теперь я хочу, чтобы вы подошли к центру и подняли чье-нибудь опасение, при этом убедитесь, что оно не ваше собственное. Потом на обратной стороне опасения напишите один способ, как мы сможем справиться с ним или как не допустить его реализации. Таким образом, на каждое опасение у нас будет решение, для того чтобы предлагаемый курс был позитивным для каждого. *(Дайте время, чтобы все участники смогли справиться с этим. Затем попросите каждого сначала прочитать опасение, а потом огласить решение к этому опасению. Убедитесь, что у всех была возможность выступить.)*

Правила работы

Данное упражнение представляет собой способ выработки правил работы таким образом, чтобы участники осознали важность правил работы, а также начали исследовать вопросы власти между теми, кто устанавливает правила, и теми, кому нужно их соблюдать. Для этого мы разработали упражнение, которое позволит Вам обсудить вопросы ответственности и власти и одновременно очертит границы для работы группы на следующие три дня.

Скажите так:

Любое общество и группа вырабатывают правила, чтобы управлять своим собственным поведением. Это способ установления границ, которые позволяют людям почувствовать, что они принадлежат коллективу и являются его частью. Это также способ, чтобы убедиться, что у каждого есть свое дело и группа в целом продуктивна, а не девиантна. Для этого мы разработали правила, которые, мы надеемся, вы будете соблюдать в течение курса. Поскольку вы люди разумные, то это вам по силам.

(Прочитайте вслух Правила работы и следующие за ними объяснения. Используйте проектор для презентаций, или проектор для слайдов, или флипчарт, чтобы люди воспринимали материал визуально. Возможно, Вы захотите, чтобы каждый из тренеров прочитал по одному правилу, так как это показывает силу и сплоченность в команде. Это необходимо сделать в очень упорядоченной форме, авторитетным голосом, с жестикуляцией.)

Правила работы:

1. Поднимайте руку, если хотите высказаться.

Это важно, потому что мы не можем услышать всех одновременно, и, таким образом, это поможет нам выбрать того, кто будет говорить следующим.

2. Правильно к нам обращайтесь.

Так как мы являемся тренерами, значит, мы эксперты, и поэтому вы должны обращаться к нам «господин» и «госпожа» или по имени и отчеству.

3. Если вы не можете прийти на сессию, вам необходимо представить нам письменное уведомление.

Данный тренинг крайне важен, и поэтому мы не можем позволить вам самовольные отлучки. Поэтому если вы заболели или не можете прийти, мы требуем письменного уведомления.

4. Разговаривайте только тогда, когда к вам обращаются.

Тренерам может крайне мешать, если участники много разговаривают во время тренинга. Поэтому, пожалуйста, говорите только тогда, когда к вам обращаются.

5. Не ставьте под вопрос то, что говорят фасилитаторы – мы знаем лучше.

Как мы уже говорили, мы являемся экспертами, поэтому нет необходимости ставить под вопрос наши тренинговые методы и знания.

6. Запрещается употребление алкоголя вечерами.

Это чрезвычайно важно. Нам хотелось бы видеть вас активными и энергичными по утрам, и мы думаем, что если вы будете употреблять алкоголь по вечерам, это помешает вашему обучению. Поэтому, пожалуйста, в ближайшие три дня совсем не употребляйте спиртное.

(Сделайте паузу, чтобы у участников была пара секунд поразмыслить о сказанном.)

Скажите так:

Все ли согласны с этими правилами работы? (*Выслушайте реакцию группы. Надеемся, что некоторые люди скажут, что правила несправедливы и слишком строги и т.д. Если они этого не сделают, скажите это сами и затем спросите, считают ли они эти правила справедливыми/слишком строгими и т.д. Проведите небольшую дискуссию об этом.*)

Скажите так:

Безусловно, эти правила неприемлемы для группы. Они не расценивают вас как опытных профессионалов, и предполагается, что мы – тренеры – лучше и умнее вас. Кроме того, эти правила устанавливают властные различия и позволяют тренерам чувствовать себя выше по сравнению с участниками. Иногда именно так себя и ощущают клиенты, когда они обращаются к услугам профессионалов. Им кажется, что надо проявлять крайнее уважение, не разговаривать или только отвечать на вопросы и никогда не ставить под сомнение выводы специалистов. Все это является барьером для открытого общения и установления доверительных отношений с клиентами. Должно быть разделение власти, решения должны приниматься вместе, и специалисты должны вести честный и прямой диалог с клиентами по всем вопросам.

Поэтому вместо предыдущих представляем вам новые правила, которые, как нам кажется, более подходят для аудитории.

(*Используйте визуальные средства.*)



Правила работы 2 (настоящие)

1. Вовремя приходите и делайте все вовремя.

Это позволит нам соблюдать временные рамки тренинга и закончить его вовремя. Нам предстоит многое сделать, поэтому важно следить за временем.

2. Посещайте все сессии.

Этот курс построен по нарастающей и усложняется по мере продвижения. Вот почему необходимо, чтобы вы посетили все сессии – это поможет вам справиться со всеми заданиями.

3. Отключите сотовые телефоны.

Очень важно, чтобы все отключили свои сотовые телефоны. Нам необходимо ваше предельное внимание в течение курса. Во время консультации для клиентов представляется крайне трудным, когда они разговаривают о сложных ситуациях, а у специалиста звонит телефон. Это заставляет клиентов чувствовать себя незначительными и недооцененными. Поэтому считается хорошим тоном отключать свои мобильные телефоны во время встреч с клиентами и во время тренинга.

4. Уважение и разумный вызов.

Вполне нормально не соглашаться с чьим-то мнением. Именно так мы учим-

ся. Однако это должно быть сделано уважительно, без унижения другого человека и без личностных выпадов. Крайне важно быть точным, когда вы выражаете несогласие или комментируете поведение человека, но не его самого.

5. Участие в мероприятиях.

Этот тренинг основан на участии, и иногда нам придется заниматься практикой: проводить ролевые игры, дискуссии и играть в игры. Важно, чтобы все принимали в этом участие, если мы хотим достичь наших образовательных целей.

6. Слушайте, когда говорят другие.

Очень сложно слушать, когда говорят больше человек, чем один. Слушать других в группе – это хорошая практика для работы с клиентами.

7. Чувствуйте ответственность за наше с вами обучение.

Мы приложим все усилия, чтобы предоставить вам качественный материал и тренинг. Однако вы чему-то научитесь лишь в том случае, если не будете жалеть сил и времени на обучение. Пожалуйста, говорите нам, если вы чего-то не поймете, чтобы мы могли более доходчиво вам это разъяснить. Постоянно сверяйтесь с вашей практикой и ищите пути для совершенствования.

8. Конфиденциальность

Во время этого тренинга вам предстоит делиться личной информацией или информацией по работе. Пожалуйста, убедитесь, что вся информация, раскрытая в группе, не выйдет за пределы тренингового курса. Если же конкретное лицо лично поделится с вами информацией, обязательно проверьте, не является ли она конфиденциальной, чтобы вы могли знать, можно ли на нее ссылаться в дальнейшем или нет. Это стандартная практика при работе с клиентами. С ними всегда стоит иметь соглашение о конфиденциальности, чтобы они могли знать, с кем вы поделитесь этой информацией. Сведите к минимуму разглашение личной информации о клиенте.

9. Поддерживайте процесс обучения других.

Одновременно с чувством собственной ответственности за обучение важно поддерживать других обучающихся. Это происходит посредством обмена опытом, выслушивания других людей, комментирования и активного участия в курсе.

Спросите участников, как им нравятся эти правила. В случае если они приемлемы или если кто-то хочет внести уточнение, сделайте необходимые изменения и дополнения.

Скажите так:

Большое спасибо вам за участие в утренней сессии и за внимание. После обеда мы с вами займемся практикой и выучим навыки проведения разминок. Разминки – очень важный инструмент тренинга, который помогает участникам сконцентрировать внимание на учебе после перерывов. Нам бы хотелось, чтобы нашлись добровольцы, которые бы проводили разминки на протяжении оставшегося курса. Поэтому те, кто знаком с разминками, пожалуйста, подойдите к нам во время обеда. Приятного аппетита, и используйте обед как возможность познакомиться с теми людьми, которых вы до сих пор не знали. Пожалуйста, возвращайтесь после обеда точно к ... (уточните время.)



Обед

Разминка. Ее проводит один участник (или несколько).

Скажите так:

Добро пожаловать на занятия после обеда! Мы надеемся, что в обеденный перерыв вы поближе познакомились друг с другом и установили контакты. А сейчас мы сконцентрируемся на невербальном общении: что это такое, каким образом оно влияет на отношения с клиентами и как его использовать более эффективно.

Основа невербального общения

Скажите так:

Невербальное общение передает чувства, эмоции и отношения. Оно может иметь больший эффект, чем вербальное общение, и часто дает лучшую картину того, что ощущает клиент. В то же время стоит помнить о своем собственном невербальном общении, так как это может помочь построить или, наоборот, разрушить отношения с клиентом.

Ролевая игра с эмоциями

Используя заранее подготовленные карточки с эмоциями, объясните следующее задание.

Скажите так:

Часто клиенты скрывают свои истинные чувства. Это понятно, и тому может быть много причин. Но порой понимание эмоций бывает решающим, если вы попытаетесь выразить сочувствие клиенту или помочь ему преодолеть сложную ситуацию. Существует шесть основных эмоций, которые можно распознать через невербальное общение. Сейчас мы проведем небольшую игру, чтобы узнать, сможете ли вы распознать эти шесть эмоций.

Во-первых, мне понадобится доброволец. *(Поскольку Вы обратились к помощи добровольцев, возможно, Вам потребуется приободрить кого-нибудь, попытавшись убедить, что эта игра довольно проста.)*

Итак, спасибо за то, что Вы согласились. Прочитайте, какая эмоция записана у Вас на карточке, и без использования вербального общения продемонстрируйте данную эмоцию всей группе посредством невербального общения. Участникам группы необходимо будет высказывать свои догадки по поводу демонстрируемой эмоции. Это понятно? Итак, начали...

(Убедитесь, что идет использование только невербального общения. Дайте группе время отгадать. Как только участник правильно ответит, попросите его выйти и продемонстрировать следующую эмоцию. Продолжайте, пока не закончите.)

Скажите так:

Хорошо, у нас есть шесть основных эмоций, которые вы демонстрировали посредством невербального общения, а мы наблюдали.

Итак, это:

1. Счастье
2. Грусть
3. Скука
4. Удивление
5. Злость
6. Отвращение



Вам как специалисту необходимо быть внимательным по отношению к эмоциям клиента и соответственно реагировать.

Расстояние

Скажите так:

Найдите себе партнера и встаньте напротив своего партнера в две линии. (Для этого необходимо, чтобы партнеры встали лицом друг к другу и сформировали две четкие линии из участников. Если у Вас нечетное количество участников, то один из тренеров должен присоединиться.)

Эта сторона будет линией А, а эта сторона – линией Б. Теперь, линия А, отойдите от своих партнеров на максимально возможное расстояние. (Подождите пару секунд, дав возможность это выполнить.) Человек из линии А, идите в направлении своего партнера и остановитесь, когда почувствуете, что находитесь на достаточно близком расстоянии. (Дайте на выполнение задания пару секунд.)

Представители линии Б! Как вы себя ощущаете? Ваш партнер находится слишком близко или слишком далеко, чтобы комфортно вести разговор? Чувствуете ли вы себя удобно на таком расстоянии? Чувствуете ли вы, что находите компромисс в плане культурных и гендерных барьеров? (Выслушайте ответы и проведите небольшую дискуссию.)

То расстояние, на котором вы находитесь от клиента, крайне важно. Некоторым клиентам может показаться чрезмерно напористым ваше поведение, если вы будете сидеть рядом с ними или попытаетесь дотронуться до них. Другие клиенты, возможно, захотят, чтобы вы сидели очень близко к ним (например, пожилой слабослышащий человек), и это может быть некомфортно для вас. Бывают культурные и гендерные моменты, которые подскажут вам правильное расстояние, и вам необходимо обращать на это особое внимание. Хорошим тоном считается, если вы позволите клиенту определить удобную для него зону. Если вы заметили, что клиент отклоняется на своем стуле назад, чтобы увеличить расстояние, отодвиньте немного назад свой стул. Если вы видите, что клиент начинает отодвигаться, будет правильным тоже слегка отдвинуться, чтобы дать ему ощущение большего пространства. Таким же образом, если клиент показывает вам, что ему хотелось бы приблизиться (он немного наклоняется вперед и сидит на краешке стула), пододвиньтесь поближе. Обычно клиенты сами регулируют расстояние, часто не осознавая этого. Позвольте этому произойти.

Поза/ Стулья/ Визуальный контакт

Скажите так:

Также с вопросом расстояния следует рассмотреть вопросы осанки, расположения стульев и визуального контакта.

Удачная поза предполагает (по мере объяснения демонстрируйте):

- ➔ вы сидите лицом к другому человеку, но не прямо напротив, потому что это может быть воспринято как конфронтация;
- ➔ держите руки на коленях или слегка скрещенными, иногда жестикулируя;
- ➔ развернутые плечи и грудь – свидетельство того, что вы открыты к разговору и заинтересованы;
- ➔ определенное выражение лица, например, вам необходимо вовремя улыбнуться или кивнуть головой в знак согласия либо понимания, нахмуриться в случаях непонимания;
- ➔ прямую, но не напряженную осанку, вы периодически наклоняетесь в сторону клиента.

Расстановка стульев

Скажите так:

Стулья должны быть расположены на удобном для клиента расстоянии, чтобы разговаривающие сидели лицом друг к другу, но не прямо напротив друг друга. Стулья слегка направлены в противоположные стороны (продемонстрируйте), это будет менее довлеть на клиента. Также не должно быть никаких препятствий между стульями (столы, мебель и т.д.). Стулья должны быть одинаковой высоты. Часто столы и стулья различной высоты используются специалистами как способ показать клиенту свой статус. Это создает дисбаланс и подчеркивает тот факт, что специалист более важен, чем клиент, а мы хотим этого избежать. Стулья должны быть удобными, с хорошими спинками, так как клиенту, возможно, придется сидеть довольно продолжительное время. Стул клиента должен располагаться ближе к двери, ибо это позволит ему покинуть помещение в случае дискомфорта или недовольства. Если ваш стул загромождавает клиенту выход, он не сможет покинуть помещение и, скорее всего, расстроится и/либо проявит агрессию.

Визуальный контакт

Скажите так:

Взгляд человека – это глубоко личная особенность. Некоторым людям нравится визуальный контакт, в то время как другие находят его запугивающим и дискомфортным. Вам необходимо быть крайне внимательным в отношении визуального контакта с клиентами и определять, на что они положительно реагируют. Существуют, однако, общие правила, которые могут пригодиться:

- ✓ Смотрите на клиента, когда он/она разговаривает с вами или вы разговариваете с ним/ней, – это укажет на вашу заинтересованность и открытость.
- ✓ Поддерживайте визуальный контакт спонтанными взглядами, выражающими интерес, а также желание слушать и отвечать.
- ✓ Слишком интенсивный визуальный контакт (пристальный взгляд) может восприниматься клиентом как запугивающий, поэтому время от времени отводите взгляд в сторону.
- ✓ Смотрите на клиента в целом, не только на его лицо или глаза, это придаст клиенту чувство заинтересованности безо всякого напряжения.
- ✓ Заметьте, что в некоторых культурах установление визуального контакта может считаться оскорбительным.

Одежда

Скажите так:



Очень важно хорошо зарекомендовать себя перед клиентом. Первое впечатление играет большую роль, а одежда является его немаловажной частью. Если вы в дорогой или элегантной одежде (т.е. на мужчине костюм и галстук), это может заставить клиента почувствовать себя некомфортно и второстепенно. Если же вы одеты неаккуратно или ваша одежда не отличается чистотой, клиент может воспринять это как неуважение к себе. Здесь главное – соблюдать баланс. И правильный выбор одежды поможет вам в этом. Также следует, и особенно женщинам, помнить, что если вы общаетесь с детьми, то вам, возможно, придется работать на полу и, следовательно, надевать соответствующей длины юбки, брюки и рубашки, которые позволят вам свободно и без стеснения передвигаться.

Пунктуальность и надежность



Скажите так:

Мнение клиента о вас формируется не только на основе одежды, но и на основе вашего поведения. Очень важно быть пунктуальным и надежным для клиентов. Если вы вынуждены отменить встречу, то у клиента, который хотел с вами встретиться, может возникнуть недоверие к вам. Поэтому отмена встреч должна быть последним средством, и клиентов следует уведомить об этом заблаговременно и объяснить причину. Кроме того, необходимо назначить новую встречу в кратчайшие сроки. Опоздание указывает на недостаток уважения или заинтересованности в клиенте. Если вы опаздываете, то убедитесь в том, что клиент оповещен. Тем не менее и опоздания, и отмена встреч случаются, однако это должно быть редким исключением. Основательно планируйте мероприятия во избежание частого повторения подобных инцидентов.

Другие факторы

Скажите так:

Вы всегда должны помнить о следующих окружающих факторах:

- **Обстановка комнаты.**

Помещение должно быть уютным и комфортным. Убедитесь в том, что картины/плакаты на стене носят репрезентативный позитивный характер и не отвлекают внимания.

- **Фотографии на столах.**

У некоторых специалистов на рабочих столах стоят фотографии их семей или партнеров. При встречах с клиентами это может затруднить общение и даже вызвать возмущение, если клиенты не имеют позитивного семейного опыта, которым вы обладаете. В дополнение к этому: если вы работаете с опасными клиентами, это может снабдить их информацией о вашей семье, которой вы не хотели бы с ними делиться. Поэтому предпочтительнее будет не иметь персональных фотографий в местах встречи с клиентами.

- **Доступное оборудование.**

При общении с людьми с ограниченными возможностями, детьми и лицами, требующими специальных средств общения, убедитесь в том, что у вас есть все необходимые материалы, т.е. игрушки, книги и т.п., что, позволит вам добиться эффективности.

Клиенты с особыми потребностями

Советы, не связанные с общением, которые мы вам дали, эффективны с различными типами клиентов. Но с некоторыми специфическими группами клиентов вам, возможно, придется общаться невербально.

Мы (тренеры) будем занимать различные позиции и хотим, чтобы вы угадали, с какими группами клиентов мы могли бы работать в данных ситуациях.

1. ДЕТИ

Тренер лежит на животе на полу, опираясь на локти.

(Позвольте участникам определить группу клиентов. Если они отгадают, спросите, как им это удалось.)

Скажите так:

Иногда вам придется находиться в такой позиции, работая с детьми на полу и используя игру или рисование как метод общения. Дети очень часто чувствуют себя гораздо комфортнее на полу, чем на стульях, и это является для них естественной позицией.

2. ВЗРОСЛЫЕ С ПРОБЛЕМАМИ СЛУХА

Один тренер, изображающий клиента, ставит свой стул впереди. Другой тренер, изображающий специалиста, располагает стул боком, очень близко к клиенту, таким образом, чтобы его губы находились в непосредственной близости от уха клиента.

(Дайте участникам шанс отгадать, о какой группе клиентов идет речь. Если они правильно ответят, спросите, как они догадались.)

Скажите так:

Возможно, таким образом вам придется общаться с людьми, у которых проблемы со слухом, особенно с пожилыми людьми. Однако при работе с глухими людьми помните, что многие из них могут читать по губам, поэтому для них будет важно хорошо видеть ваши губы.

3. РЕБЕНОК, СТРАДАЮЩИЙ АУТЕНТИЗМОМ

Один тренер, который изображает клиента, садится на пол, повернувшись спиной к другому тренеру (специалисту), который также сидит на полу. Специалист пытается заинтересовать ребенка, играя сбоку от него. Возможно, клиент будет отодвигаться и временами проявлять интерес к специалисту.

(Дайте участникам шанс отгадать, о какой группе клиентов идет речь. Если они правильно ответят, спросите, как они пришли к такому выводу.)

Скажите так:

Дети, страдающие аутизмом или другими нарушениями поведения, тяжело воспринимают общение. В таких ситуациях очень важно, чтобы вы позволили детям регулировать свое собственное пространство, расстояние и степень визуального контакта. В случае нарушения зоны их комфорта они могут грустить или разозлиться. Люди не станут эффективно общаться, если чувствуют страх, и поэтому необходимо общаться с клиентами по их правилам, учитывая их потребности.

Итак, подведем итог. Мы предоставили вам много информации по невербальному общению. Однако не существует правил, которые бы подходили ко всем клиентам. Самое главное – это внимательно относиться к нуждам клиента, понимать их знаки в случаях, когда они испытывают дискомфорт, и соответственно подстраивать под них свое поведение и окружающие факторы. Еще можно СПРОСИТЬ клиента, как ему будет удобно. Таким образом, клиент может помочь вам сделать все правильно и сформировать позитивные отношения.

Ролевая игра «Как не следует себя вести»

Скажите так:

Сейчас мы (тренеры) покажем вам небольшую ролевую игру. Ваша задача – определить навыки неречевого общения, которые были неуместны в приведенной ситуации. По окончании ролевой игры вы поделитесь своими наблюдениями с другими участниками.



Один тренер играет роль клиента, другой – специалиста. Они встречаются во второй раз. В течение ролевой игры участники должны заметить, как:

- Специалист просит клиента немного подождать, поскольку он опоздал и поэтому не закончил консультацию с предыдущим клиентом.
- Специалист забывает имя клиента.
- Специалист сидит за столом на хорошем удобном стуле, тогда так клиент сидит на маленьком старом стуле по другую сторону стола.
- Специалист отвечает на звонок по мобильному телефону.
- Специалист выходит из комнаты, что дает клиенту возможность взять со стола конфиденциальные документы.
- Специалист беспрестанно щелкает ручкой.
- Специалист не проявляет должного внимания к клиенту, не смотрит на него и постоянно что-то пишет или рисует на бумажке.
- Специалист неуместно жестикулирует, скрещивает руки на груди, указывает пальцем и т.п.

По окончании ролевой игры спросите участников, что было неуместно в поведении специалиста. Если участники затруднятся определить все перечисленные вами примеры, подскажите им.

Скажите так:

И хотя в теории принцип эффективного неречевого общения может выглядеть легкой задачей, на практике люди делают много ошибок, каждая из которых негативно сказывается на клиентах. Поэтому нам следует стараться усовершенствовать свои навыки неречевого общения. Давайте еще раз вспомним основные моменты по навыкам неречевого общения.

(Ознакомьтесь с наглядными пособиями: PowerPoint, слайды ОНР, флипчарты.)

Неречевое общение

Факторы окружения и обстановки: расшифровываем символы

Приемная

Зал для ожидания

Комната для собеседования

Столы

Стулья

Картины/фотографии

Одежда

Пунктуальность и надежность

Саттон (1979 г.): «Музыка, стоящая за словами» (Психология для социальных работников и консультантов)

Неречевые факторы

Расстояние

Поза

Прикосновение

Визуальный контакт

Выражение лица



Обед

Преодоление страха и поддержание чувства безопасности

Возьмите 3 из подготовленных 4 комплектов карточек. Разделите всех участников на группы по 4 человека и раздайте каждой группе по одному полному комплекту карточек, на которых обозначены следующие группы клиентов (по одной группе клиентов на каждой карточке).

- 1) Пожилые люди с непредсказуемым поведением
- 2) Пожилые люди, страдающие слабоумием
- 3) Несдержанные пожилые люди
- 4) Слепые
- 5) Глухие
- 6) Дурно пахнущие бомжи
- 7) Дети с серьезными умственными нарушениями (неречевые)
- 8) Наркоманы
- 9) неизлечимо больные дети
- 10) Насильники
- 11) Алкоголики
- 12) Несовершеннолетние преступники
- 13) Сироты
- 14) Богатые бизнесмены
- 15) Растлители малолетних
- 16) Прогульщики
- 17) Отец- или мать-одиночка
- 18) Малолетние беременные девочки
- 19) Люди, просматривающие детскую порнографию
- 20) Люди, пытавшиеся совершить самоубийство



Скажите так:

Мы хотим, чтобы для выполнения этого упражнения вы работали в небольших группах. Разложите карточки начиная с самой сложной группы клиентов, работа с которой вызывает у вас наибольшую тревогу. Или начните раскладывать их с наименее пугающей вас и в конце разместите наиболее пугающую вас группу. Задание понятно? Очень важно, чтобы вы работали в группе и обсуждали все варианты. В итоге вы должны прийти к единому решению.

(Дайте группе время для выполнения задания, дополнительно разъясните его тем, кто не совсем понял.)

Скажите так:

Сейчас мы просим вас взять 5 последних карточек, где обозначено 5 групп клиентов, работа с которыми вас наиболее пугает, и обсудить в группах, что именно делает работу с данными группами такой сложной. Подумайте о том, что лично мы как специалисты находим сложным, чтобы не сваливать все на поведение клиентов.

(Дайте группе время для выполнения задания, дополнительно разьясните его людям, которые не все поняли. Наладьте обратную связь с членами группы, поинтересовавшись их взглядами.)

Скажите так:

Часто у нас есть личные внутренние опасения работы с «трудными группами».

Это могут быть:

- ✓ Страх жестокости
- ✓ Предыдущий негативный опыт
- ✓ Недостаток знаний
- ✓ Раздражающие внешность либо поведение клиента
- ✓ Наши собственные слабости

Следовательно, нам необходимо работать над развитием собственного не осуждающего отношения, получать новые знания, разрабатывать стратегии по разрешению конфликтов, которые помогли бы нам лучше справляться со своими обязанностями. Помните, что как специалист вы не контролируете изменение поведения, но можете обращать внимание на то, что мы делаем и как мы можем изменить способ нашего мышления и поведения, чтобы упростить общение с клиентами.

Упражнение на злость

Попросите участников посидеть спокойно и вспомнить, когда они в последний раз серьезно рассердились.



Скажите так:

Вспомните, где вы были в этот момент? С кем вы были? Что за ситуация вас разозлила? Что вы чувствовали? Что вы делали? Чем все закончилось? Просто потратьте несколько минут на размышление о чувствах и мыслях, которые вы испытали.

Попросите участников разбиться на пары. Они должны объяснить, что за ситуация их разозлила и что они в тот момент думали и чувствовали. Когда оба участника опишут свои ситуации злости, объедините пары и сделайте 3 или 4 маленькие группы. Дайте каждой группе лист бумаги флипчарта и маркеры и попросите их нарисовать человеческую фигуру. Когда они это сделают, предложите им нарисовать то физическое ощущение/чувство, которое у них ассоциируется со злостью (больной желудок, учащенное сердцебиение, стиснутые кулаки, расширенные глаза и т.п.). Когда группа закончит выполнять задание, попросите членов каждой из групп объяснить их картинку всем присутствующим.

Скажите так:

Итак, кажется, мы пришли к согласию относительно того, что мы ощущаем физически, когда злимся. Некоторые физические ощущения различимы визуально, другие – более скрыты. Визуально различимые признаки могут помочь нам как специалистам. Люди редко «взрываются», не подав никаких знаков о приближающемся взрыве. Если мы будем обращать внимание на язык их тела, то сможем вмешаться и рассеять их злость. Давайте попробуем.

Ролевая игра

Разделите участников на группы по 4 человека в каждой. Попросите их создать ситуацию, когда раздраженный клиент посещает социального работника. Сообщите им, что клиент опоздал, и социальный работник не может встретиться с ним, потому что у него назначена следующая встреча. Ролевая игра должна длиться около 4 минут. После ролевой игры участники должны обсудить, какие стратегии социальный работник использовал, для того чтобы справиться с раздражением клиента. Затем повторите ролевую игру, добавив по 2 участника в каждую группу. Потом обсудите стратегии, к которым они пришли. Запишите их на флипчарте.

(Обращайтесь к приспособлениям для наглядности: PowerPoint, оверхед-слайды, флипчарт.)

Работа с агрессивными настроенными клиентами

Эффективность работы с такими клиентами показывает, что мы:

- ✓ Понимаем сущность агрессивного настроения/раздражения и знаем его истоки
- ✓ Располагаемся в комнате так, чтобы клиент всегда мог выйти
- ✓ Оказываем поддержку
- ✓ Продумываем место встречи – на нашей или на их территории
- ✓ Надеваем подходящую одежду
- ✓ Принимаем такую позу, которая показывает, что клиенту не грозит опасность с нашей стороны и что мы его понимаем, но в то же время поза должна быть достаточно уверенной
- ✓ Планируем свой график
- ✓ Соблюдаем пунктуальность (даже если клиент опаздывает)
- ✓ Искренни, можем объяснить что-либо, но не обещать
- ✓ Признаем свою вину/недостатки

Дневники рефлексии и липучки

Скажите так:

Итак, это был долгий день, и все очень хорошо поработали. Мы завершили первый день тренинга. Конечно, развитие наших навыков потребует времени и усилий. Вы все продемонстрировали, что хотите развить ваши навыки и стремитесь к этому. Один из важных способов, посредством которого мы можем развить и улучшить наши навыки, – это процесс размышления. Размышление – это и обдумывание того, что вы делали, и определение ваших слабых и сильных сторон, и выработка стратегии для усовершенствования вашей работы. В этом нам помогут Дневники рефлексии. (Дайте каждому участнику такой дневник – см. на обороте пособия. Прочтите заголовки дневника участникам). Мы хотим, чтобы вы сегодня вечером попробовали заполнить дневник, основываясь на вашем опыте и том, что вы сегодня узнали. Первое, с чего мы начнем завтра, это попросим некоторых из вас поделиться вашими дневниковыми записями с группой. Хорошо?

(Раздайте каждому участнику по три липучки.) Для того чтобы размышлять над нашей деятельностью, необходимо наладить обратную связь с другими. Обратная связь может исходить от клиентов или коллег, может быть плохой или хорошей, значимой или непонятной. Что она действительно делает, так это заставляет нас размышлять. Сейчас мы просим вас попытаться написать конструктивный комментарий на каждой из полученных вами наклеек о трех разных людях, присутствующих в этой комнате. Например, если вы думаете, что Гульнар очень хорошо работала или задавала интересные вопросы, скажите ей об этом! Когда вы закончите писать ваши комментарии, наклейте их на табличку с именем этого человека. Вопросы есть?

Еще раз спасибо за ваши старания сегодня, доброго вечера, и мы увидимся завтра утром в ... часов!

ДЕНЬ 2-Й

Мысли о предстоящем дне... Второй день тренинга часто оказывается самым сложным. Первоначальная возбужденность от пребывания в непривычном месте и встречи с новыми людьми прошла. Сегодня тот самый день, когда люди теряют энергичность. И Вам предстоит хорошо поработать, чтобы вернуть мотивацию предыдущего дня. Придется преподать теоретическую часть, но мы постарались разнообразить ее увлекательными упражнениями. В послеобеденное время будет проводиться большая ролевая игра. Скорее всего, участникам, которые захотят играть роли клиентов и членов их семей, она покажется утомительной и очень эмоциональной. Важно, чтобы Вы следили за ними (смотрите, чтобы они были в порядке и поощряйте их).



Разминка

Как обычно, попросите провести ее одного из участников.

Скажите так:

Спасибо за такую прекрасную разминку. Мы все проснулись и настроились на интересный рабочий день. Итак, доброе утро! Я надеюсь, все хорошо отдохнули и готовы к целому дню работы. Нам сегодня надо многое успеть, и если вы будете работать с таким же энтузиазмом и отдачей, что и вчера, у нас все получится. Начнем с того, на чем мы вчера остановились.

Раздайте каждому участнику 3 липучки. Попросите их написать конструктивный комментарий о 3 людях, с которыми они вчера работали, и наклеить липучки на таблички с именами этих людей.

Попросите 3 участников прочесть записи в дневниках. Похвалите их и подчеркните важность ведения Дневников рефлексии.

Звездные войны и стигма

Это большое упражнение, поэтому легче будет разбить его на части. Однако Вам как тренеру необходимо помнить, что все эти части остаются одним упражнением.

Часть 1

Скажите так:

Дискриминация - весьма серьезная проблема для исследования с точки зрения коммуникации. Демонстрация сочувствия и неосуждающего отношения является очень важной, если мы хотим завоевать доверие клиентов и вызвать у них желание работать с нами. Данное упражнение направлено на изучение дискриминации, которую испытывают на себе разные группы клиентов в обществе. Если мы осознаем то притеснение, с которым они сталкиваются, нам станет более понятно, как нам нужно с ними общаться и поддерживать их. Итак, я прошу вас разбиться на три группы, в каждой по 4 человека. (Дайте участникам достаточно времени. Вы можете и сами отобрать группы.)

Теперь я дам задание каждой группе.

Группа 1 Вы будете работать с лесбиянками и гомосексуалистами (голубыми).

Группа 2 Вы будете работать с наркоманами.

Группа 3 Вы будете работать с людьми с ограниченными возможностями.

Итак, я вас прошу написать на флипчарте так много слов, выражающих отношение общества к той группе, с которой вы работаете, как только можно. У вас есть 10 минут, и вам надо исписать лист флипчарта. Подумайте о таких вещах, как:

- Как общество воспринимает поведение таких людей?
- Какие соответствующие последствия в работе или образовании такие люди должны, по мнению общества, иметь либо имеют?
- Влияют ли такие люди на общество положительно?
- Видят ли в них жертв или агрессоров?
- Какого рода отношения складываются у таких людей с семьей, детьми, по мнению общества?
- Воспринимают ли их как оказывающих положительное или отрицательное влияние на общество?

Дайте каждой группе 10 минут на выполнение, но постоянно следите, чтобы они делали все правильно. Часто группы не хотят писать тот негатив, с которым в обществе относятся к исследуемым людям, но принципиально важно, чтобы эти негативные моменты были описаны. Напомните им, что речь идет не об их личном отношении, а об отношении в обществе к разным общественным (мар-

гинальным) группам. Если люди не пишут о негативном восприятии, необходимо им напомнить о том, что:

- над голубыми и лесбиянками часто насмеваются, издеваются, нападают на них на улице. От них отворачиваются их семьи, их воспринимают как людей с сексуальными отклонениями или как извращенцев. У них нет равных прав;
- наркоманов воспринимают как девиантных в тюрьмах, их презирают, избегают их. Люди их боятся и называют преступниками, которые отбирают у общества необходимые медицинские ресурсы и т.д.;
- инвалиды в целом исключены из общества и заключены в специальные учреждения, им сложно устроиться на работу, их жалеют, говорят, что они отнимают у общества медицинские ресурсы. Они лишены сексуальных отношений и возможности иметь детей.

Когда все флипчарты будут заполнены, объедините участников в одну группу и попросите их обменяться мнениями.

Часть 2

Скажите так:

Спасибо всем за участие. Теперь разовьем это упражнение в ролевую игру. Мы создадим вымышленную ситуацию в этой ролевой игре, поэтому я прошу вас активно участвовать и проникнуться идеей этой игры, так как мы хотим получить от нее максимум знаний.

Итак, ваша роль теперь – изобразить ту группу клиентов, которую вы сейчас обсуждали. Если вы обсуждали инвалидов, значит, представьте, что вы инвалид, если голубых и лесбиянок – то голубой или лесбиянка, если наркоманов – то вы наркоман.

Вот сценарий. Вы последний человек вашего типа на планете Земля. Общество нашло способ уменьшить количество инвалидов, наркоманов, голубых и лесбиянок до такой степени, что остались только вы. На Земле решили, что вы им больше не нужны и что с вами слишком много проблем. Вам построили космический корабль и хотят отправить на другую планету. Вы изучили многие планеты и приняли решение сесть на планету Справедливость. Мы (тренеры) – высшие руководители планеты Справедливость. Вы выбрали нашу планету, потому что она известна своей справедливостью и хорошим уровнем жизни. У всех есть работа, социальные проблемы отсутствуют, услуги медицины и образования высшего качества, и вам кажется, что вас здесь примут.

Высший руководитель согласился встретиться с вами, чтобы обсудить ваш случай. Вы группой должны провести презентацию и объяснить, почему вы думаете, что вам должны позволить здесь остаться. Мы, добрые и справедливые высшие руководители, вас внимательно слушаем. Однако важно заметить, что с Земли нам прислали характеристику на вас и ваше поведение. (Начните собирать листы флипчартов, которые заполнили группы.) Вот они, эти факсы, и

должны признаться, что мы немного обеспокоены тем, что здесь написано. Мы, однако, справедливые и хотим услышать, что вы об этом думаете и как объясните ваше поведение и то, почему вы не влились в общество на Земле. Мы даем вам 10 минут на организацию презентации в группах. Решите, как вы будете ее делать: один человек выступит от имени группы или каждый скажет несколько слов. Каждой группе будет дано 5 минут для отзывов, так что будьте точны и информативны.

Мы возвращаемся в комнату и ролевая игра начинается. Помните, что мы – высшие руководители, и обращайтесь к нам с должным уважением. Еще одно. Запаса кислорода у вас хватит только на то, чтобы приземлиться на одну планету. Вы выбрали нас. Если мы не согласимся оставить вас, то вы должны будете улететь и погибнуть. Но помните, что мы справедливы!

(Тренеры выходят из комнаты на 10 минут, и группы могут организовать свои презентации и подготовиться.)

Часть 3

Тренеры возвращаются в комнату с коронами на голове или накидками – их можно сделать из бумаги. Это необходимо для создания наглядности в ролевой игре и очень важно, так как подчеркивает статус и власть. Тренеры проводят ролевую игру на 20 минут. Они должны:

- В любом случае демонстрировать уважение
- Дать каждой группе высказаться
- Позволить одному человеку говорить и следить, чтобы его не перебивали
- Слушать внимательно и напоминать людям, какие они справедливые и честные
- Дать каждой группе одинаковое количество времени на то, чтобы высказаться
- Прерывать выступления групп, если они говорят дольше отведенного лимита
- Постоянно обращаться к тому, что написано на листах флипчартов и говорить приблизительно следующее: «Но здесь написано, что вы не в состоянии работать» или «Тут указано, что вы опасны для общества»
- Если группы не согласны с тем, что написано на флипчарте, сказать: «Но это факс, который пришел от высшего руководителя Земли и от СМИ. Вы что, хотите сказать, что они лгут или неправы?»
- Если группы начинают злиться, или расстраиваться, или спорить друг с другом, опять же обратиться к флипчарту и говорить, что да, действительно, на нем написано, что вы можете быть агрессивны/не можете влиться в общество/антисоциальны
- Напоминать группам, что на них, высших руководителях, лежит большая ответственность перед людьми, живущими на этой планете, которые вообще не ведут себя негативно. Эта планета идеальна. И хотя высшие руково-

дители и справедливы, они должны оберегать свою планету от потенциальной опасности

И вот все закончили свои презентации, и вы удовлетворены тем, сколько это длилось.

Скажите так:

Спасибо всем за участие. Вы понимаете, что мы должны принять трудное решение. Очень трудное решение. Мы вас оставим на некоторое время, чтобы все обсудить и решить. В это время выпейте, пожалуйста, кофе и подумайте о том, что сейчас происходило, и о том, что вы хотите от будущего.



Кофе-брейк!

Обсуждение и принятие решения



Войдите в комнату после кофе. Вы уже приняли решение перед началом игры. Независимо от того, насколько хороши были презентации, никому не будет разрешено остаться на планете.

Скажите так:

Спасибо за ваше терпение, пока вы ожидали нашего решения. Надеюсь, кофе всем понравился.

Начну с группы 1. Голубые и лесбиянки

Спасибо вам. У вас была очень интересная/креативная презентация. Для нас это было познавательно, так как мы не встречали таких людей раньше. Вы очень хорошие и дружелюбные, и видно, что у вас все хорошо и с экономической стороны и с точки зрения образования. Но мы не можем вам позволить жить на нашей планете. Потому что... ну это ведь неестественно, так? То, чем вы занимаетесь, и кто вы есть – это неправильно, не так ли? Это просто неестественно и ненормально.

Группа 2. Наркоманы

Очень хорошо, что вы сюда приехали и признали свои проблемы. Вы сделали хорошую презентацию. Мы понимаем, что вы обещали измениться и что здесь у вас не будет доступа к наркотикам. Однако у нас на планете много интересных растений, и мы не знаем, какой эффект они могут дать. Мы беспокоимся, что кто-нибудь из вас может захотеть вернуться к наркотикам и начать производить их из этих растений и тем самым заразить нашу планету наркотиками. И хотя мы хотим дать вам шанс, мы не можем так рисковать.

Группа 3. Люди с ограниченными возможностями

Итак, третья, моя любимая группа – люди с ограниченными возможностями. Как болело мое сердце, как мне было жаль, что у вас такая ситуация. Ваша инвалидность – не ваша вина, и вы не делаете ничего дурного, а общество все равно вас наказывает. Очень жаль, что у вас не было никаких возможностей на планете Земля и что они закрывали вас в специальные заведения вдалеке от ваших сверстников и других людей. Мы бы очень хотели оставить вас на нашей планете, но не сейчас. Мы не готовы к вам. Здания на нашей планете с лестницами, а не с лифтами, наш транспорт вам не подходит, у нас нет инвалидных кресел и нет специальной системы образования. Поэтому, к сожалению, мы не можем вас принять. Если бы у нас было лет пять, тогда, конечно, у нас бы появились социальная и медицинская программы, которые вам необходимы. Спасибо вам, что помогли нам подготовиться к следующей группе инвалидов, которую мы, возможно, оставим у себя. Однако так как сейчас мы к вам не готовы, мы не можем вас оставить.

Итак, к сожалению, никто из вас не может остаться. Мы приготовим вам корабль для путешествия. Мы знаем, что для вас это смертный приговор, и нам очень жаль. Мы просто не можем вас всех разместить, даже если и очень хотим.

Таким образом, мы приблизились к конечной стадии ролевой игры. Я хочу, чтобы вы посидели в тишине 5 минут и поразмыслили над тем, что сейчас произошло, а именно подумайте о причинах, которые были предложены вам, а также о своих чувствах к процессу.

(5 минут необходимо провести в полной тишине, проследите за тем, чтобы никто из участников не разговаривал.)

Меня зовут (имя), и я не являюсь высшим руководителем. Я снова стал рядовым инструктором по проведению тренингов (снимите шляпу/халат и т.д.). Хорошо, а теперь ваши комментарии. Для начала я хочу, чтобы каждый участник составил по одной заметке относительно чувств, которые вы испытываете в данный момент.

(Соберите у всех участников их заметки. В случае необходимости напомните им, что заметка должна содержать только одно предложение.)

Спасибо. А сейчас я хочу спросить о ваших чувствах к высшим руководителям. Чувствуете ли вы, что к вам прислушиваются? Был ли данный процесс беспристрастен? Чувствуете ли вы негодование по отношению к ним? По каким причинам?

(Снова соберите замечания каждого участника.)

Скажите так:

С самого начала задания мы знали, что мы не примем вас. Мы приняли такое решение не потому, что мы плохие люди, а потому, что мы люди, которые боятся взять на себя риск, включив вас в свое общество. Мы слушали, да, это действительно так. Но мы просто не были готовы к тому, чтобы предпринять какие-либо действия после услышанного. Как часто мы поступаем так с клиентами?

Данное задание было довольно сложным. Оно заставило участников процесса ощутить чувства, которые наполняют изолированного индивида в обществе. Это приносит боль, заставляет вас негодовать и расстраивает вас, заставляет думать о тщетности ваших усилий, заставляет вас бросить все или пробуждает в вас желание бороться! Вам пришлось прочувствовать это только на протяжении 30 минут, и вы осознавали, что это всего-навсего игра. Возможно, наши клиенты испытывали такие чувства на протяжении многих лет – в некоторых случаях всю свою жизнь, и это является их жизнью – это тяжело, и иногда невозможно что-либо изменить. Когда наши клиенты приходят к нам для того, чтобы их выслушали, они приносят все свои чувства с собой. Едва ли вас удивит тот факт, что иногда они делают что-то по принуждению, злятся и агрессивны или замкнуты. Мы должны развивать в себе чувство сопереживания, если хотим эффективно работать с клиентами. Сопереживание – это когда вы ставите себя на место клиента. Это попытка представить восприятие клиентом его жизни. Это похоже на вопрос, который вы задаете себе: если бы я принимал

наркотики или занимался проституцией, был алкоголиком... какие бы чувства я испытывал? Что было бы важно для меня? Во что бы я верил? Представьте себе, что испытывает клиент, ведь чувства – это важный момент при постановке корректных вопросов для того, чтобы оказать помощь клиентам, которые хотят разобраться в своих проблемах.

Не забудьте вывести участников из игры!

Так, а сейчас нам предстоит вывести вас из состояния игры. Для этого мне нужно, чтобы вы встали и громко крикнули: «Я (не человек с ограниченными возможностями, наркоман, гомосексуалист, лесбиянка)! Меня зовут (имя).



Кофе-брейк!

Речевое общение/рефлексия

Скажите так:

Вчера мы рассматривали невербальный вид общения. И пришли к заключению, что большую роль при этом играет атмосфера в комнате. Кроме того, мы убедились в том, как наше тело может передавать сигналы клиенту, и мы можем помочь клиенту вести беседу, если будем уделять должное внимание сигналам, которые посылает наше тело. Сигналы тела клиента тоже могут помочь нам понять его чувства и правильно отреагировать на них.

Бесспорно, нам также нужно будет вести с клиентами беседу. Перед тем как перейти к коммуникационным навыкам, я бы хотел заострить ваше внимание на одной ключевой концепции. Эти навыки являются самыми важными навыками, которые вы можете приобрести, фактически эти навыки – основа всей вашей коммуникационной деятельности. Это то, что мы называем «рефлексия». В самой простой терминологии рефлексия обозначает возврат к сказанному клиентом. Это способ выслушать клиентов и скомпоновать их высказывания. Это когда клиенту представляется то, что он сказал. Итак, начнем.

Упражнение на повторение

Попросите участников разбиться на пары. Один участник должен за две минуты рассказать о самом лучшем дне в своей жизни, а его напарник – просто повторить каждое предложение, сказанное другим (как попугай).

Скажите так:

Это не рефлексия. Рефлексия – это не просто повторение слов клиента... но у данных понятий много схожего! Рефлексия – это когда вы высказываете то, что сказал клиент, используя незначительно отличающиеся слова, но передающие одно и то же значение. Обратное отображение – это один из самых важных коммуникационных навыков, которые мы можем приобрести. Повторение того, что сказал клиент, способствует тому, чтобы он дальше продолжал беседу. Существует два вида рефлексии: рефлексия факта и рефлексия чувств.

Рефлексия факта

Рефлексия факта показывает, что вы проявляете заинтересованность и внимательно слушаете. Данный вид рефлексии может также убедить вас в том, правильно ли вы поняли клиента. Рефлексия факта – это воспроизведение того, что сказал клиент.

Например, клиент говорит: «Я был в таком состоянии, что ушел с работы и сразу пошел к сестре». Точная рефлексия данного факта имеет следующую форму: «Вы сразу же ушли с работы и направились к сестре».

Рефлексия чувств

В данном случае вам необходимо попытаться отобразить эмоциональную сторону, а не фактическое содержание.

К примеру, выражение «Вчера я была до смерти испугана, когда пришел мой парень» будет иметь следующую форму: «Вы вчера были испуганы, когда Ваш парень пришел домой».

Рефлексии важны, потому что они:

1. Показывают, что вы слушаете.
2. Заставляют вас слушать.
3. Дают возможность клиенту исправить вас, если вы неправильно поймете его.
4. Благоприятствуют тому, чтобы клиент продолжил беседу.
5. Сохраняют выбор темы перед клиентом, что поможет ему разобраться в проблеме самому.

Моделирование рефлексии

Поставьте перед группой два стула. Вам с Вашим помощником необходимо будет смоделировать рефлексия перед группой. К примеру:

Помощник №1: «Я все время чувствую такую усталость. Единственное, что я хочу делать, – это спать!».

Помощник №2: «Вы чувствуете себя таким истощенным, что хотите просто окатиться в постели».

Помощник №1: «Я сбит с толку. У меня столько вариантов, и я не знаю, что мне делать».

Помощник №2: «Вы потрясены теми вариантами, которые у Вас есть».

Убедитесь в том, что участники уяснили идею рефлексии. Далее...

Разделите участников на группы по три человека. Участники выбирают клиента, социального работника и наблюдателя. Клиент в течение 4-5 минут должен рассказать о самом лучшем дне в своей жизни, социальный работник – воспроизвести то, что сказал клиент. В то время как наблюдатель должен записать каждое рефлексорное высказывание социального работника. Попутно постарайтесь уяснить, является ли высказывание рефлексией факта или же рефлексией чувств. Через 4-5 минут попросите наблюдателя поделиться своими заметками. Далее участники меняются ролями. Продолжайте данное задание до тех пор, пока каждый не попробует себя в роли социального работника, наблюдателя и клиента.

Вопросы

Скажите так:

Рефлексия – это ключ к коммуникационным навыкам. Однако и вопросы могут быть полезны. Безусловно, очень важно во время проведения беседы задавать клиентам вопросы, но при постановке вопросов нам необходимо проявлять осторожность. Вопросы более навязчивы по своей природе, нежели рефлексия, а мы не хотим, чтобы клиент замкнулся в себе или чтобы он почувствовал себя как подсудимый на допросе. Вопросы могут быть более или менее навязчивыми в зависимости от того, как их задают.

Открытый тип вопроса – это когда вопросы подразумевают широкий спектр ответов.

Закрытый тип вопроса подразумевает ответ «да», «нет» или цифру.

Существует и третий тип вопроса, к которому мы относим вопросы типа «Почему?». Открытый тип вопроса сохраняет за клиентом контроль за направлением диалога. Работа в социальной сфере подразумевает вдохновение личности, и для начала хорошо было бы позволить клиенту контролировать направление беседы. В связи с чем очень важно задавать как можно больше открытых вопросов и ограничить количество закрытых.

Открытые вопросы

Обычно такие вопросы начинаются со слов «Что...», «Могу ли...», «Не могли бы Вы...» или «Как...».

Поэтому вопросы типа: «Как Вы проводите свои вечера?» или «Не могли бы Вы рассказать мне о своей семье?» являются хорошими примерами вопросов открытого типа. Конечно же, каждый вопрос должен соответствовать теме, которая обсуждается в данный момент. Поэтому, в случае если клиент говорит о том, что ему одиноко или скучно, или если он чувствует напряжение, возможно, будет как нельзя кстати задать вопрос: «А как Вы проводите время по вечерам?». Однако следует учесть, что такой вопрос будет неуместен, если клиент говорит об ударе, нанесенном ему смертью матери.

Закрытые вопросы

Обычно ответы на такие вопросы состоят из одного слова, далее следует пауза, так как клиент ожидает следующего вопроса. Как правило, такие вопросы начинаются со слов «А Вы...», «Вы являетесь...», «Вы делаете...», «Вы делали...», «Сколько...». Например: «Вы рассказали своей девушке о том, что произошло?» или «Сколько у Вас сестер и братьев?».

Вопросы такого типа не всегда смогут помочь клиенту. Они скорее закрывают, нежели раскрывают двери. Беседа с клиентом, мы пытаемся вдохновить его на самоизучение. Если мы надеемся на то, что клиент сможет изучить себя, он должен прочувствовать свой выбор. В конечном счете решение действовать и решение внести какие-либо изменения должно исходить от клиента. Он должен сам это пожелать. Путь, который приведет клиента к такому решению, должен быть творческим и должен быть пройден им самим.

Попросите небольшие группы участников написать по три вопроса. Затем они по очереди зачитывают их группе, которая находится по правую сторону. Другая группа должна определить тип вопроса: открытый он или закрытый.

Адресат

Скажите так:

Важно осознавать то, на чем концентрируется ваше высказывание. Мы легко можем разделить такое понятие, как обращение/адресат, на 5 категорий:

Вы: внимание концентрируется на клиенте.

Я: внимание концентрируется на социальном работнике.

Мы: внимание концентрируется на клиенте и социальном работнике.

Они: внимание концентрируется на других лицах.

Это: внимание концентрируется на основной теме.

Адресат «Вы»

Конечно же, исходя из того, что причиной проведения беседы является клиент и его проблемы, основная часть высказываний начинается со слова «Вы». К примеру:

«Вы говорили о проблемах в Вашей семье» (данное предложение является рефлексорным, и внимание концентрируется на клиенте).

«Мне бы хотелось знать, что Вы чувствуете в данный момент?» (открытый тип вопроса; внимание концентрируется на клиенте, несмотря на то, что в предложении присутствуют слова социального работника).

Адресат «Я»

В иных случаях уместно будет сконцентрировать внимание на себе. Например, если вы допустили оплошность: «Я приношу свои извинения. Боюсь, что я забыл о том, что у Вас был старший брат».

Или ответ на личный вопрос: «Исходя из личного опыта, я не считаю разговор о себе полезным, поэтому я принял за правило не говорить о себе».

Адресат «Мы»

Такой вид концентрации внимания – хороший способ поговорить об отношениях, сложившихся между социальным работником и клиентом.

«Мне приятно, что мы смогли обсудить то, что имеет большое значение для Вас».

Адресат «Они»

Клиент может затронуть вопрос, касающийся его семьи.

«Вы так много рассказали о своей матери и братьях. Вы бы хотели еще что-нибудь рассказать про них?»

Адресат «Это»

К данным высказываниям прибегают, когда внимание концентрируется на общей теме. Будьте осторожны с высказываниями об «этом»! Они могут навредить доверительности, сложившейся между социальным работником и клиентом, отвести тему разговора от конкретного индивида (несмотря на то, что когда данные высказывания используются расчетливо, они могут помочь «оторвать» клиента, когда он /она затрагивает глобальную тему).

Временные показатели

Эта часть очень приятна и несложна!

«Как Вы чувствуете себя в данный момент?» - НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ.

«Как Вы отреагировали, когда Ваш парень сообщил Вам о случившемся?» - ПРОШЕДШЕЕ ВРЕМЯ.

«Вы задумывались о том, как Вы сообщите об этом своей матери?» - БУДУЩЕЕ ВРЕМЯ.

Выполните задание, описанное выше, но в данном случае получающая его группа должна определить тип вопроса (открытый или закрытый), предмет концентрации внимания и время.

Подведение итогов (сказанного)

Скажите так:

Другим ключевым моментом является подведение итогов. Этот вид задания чем-то схож с рефлексией, но в данном случае вместо повторения маленьких частей того, что сказал клиент, мы пытаемся дать общее представление. Показать, что мы слушаем и проверяем, правильно ли мы поняли основные моменты. Это своего рода ненавязчивое подведение темы к концу или момент для смены предмета внимания или направления.

Попросите желающего из аудитории зачитать заранее подготовленный текст.

Текст:

«Мой парень пригласил меня к себе домой после танцев. Я обрадовалась, потому что он мне очень нравится, но опасалась того, что моя мать этого не одобрит.

Но потом я подумала, что мы будем дома не одни. Поэтому никаких проблем не будет. Когда мы добрались до его дома, я спросила, есть ли кто-нибудь еще дома, на что он мне ответил: «Нет!».

Он отвел меня в другую комнату и начал приставать ко мне. Поначалу я пыталась остановить его, но потом я позволила ему продолжать это.

Когда я ушла, меня охватило чувство страха. Я стала думать о том, что могла забеременеть. Спустя несколько дней я решила рассказать своей матери о том, что произошло».

Затем зачитайте неудачное подведение итогов сказанного.

«В общих словах, после танцев Вы со своим парнем отправились к нему домой, несмотря на то, что Вы не были уверены в том, один ли он дома или нет, и Вы знали, что Ваша мать этого не одобрит. Вы позволили ему вступить с Вами в связь и только после того, как Вы ушли, Вы начали беспокоиться о последствиях. Затем Вы немного подождали, прежде чем рассказать обо всем своей матери».

Скажите так:

Почему данное подведение итогов неудачно? (Задайте данный вопрос участникам.) Такое подведение итогов некорректно, так как и тон, и смысл носят обвиняющий характер. Вы не смогли передать нерешительность или беспокойство собеседника. Теперь попытаемся составить все правильно.

«Как я понимаю, Вы были рады тому, что Ваш парень пригласил Вас к себе домой, поскольку он Вам сильно нравится. Вы думали, что все будет нормально, так как предполагали, что дома будет еще кто-нибудь. Когда Вы поняли, что Вы одни, он начал намекать на связь. Вначале Вы попытались остановить его, но затем Вы позволили ему это. Когда Вы ушли, то испытали чувство страха и начали думать о том, что Вы забеременели. Спустя несколько дней, которые Вы провели в беспокойстве, Вы решились рассказать о случившемся своей матери».

Данное подведение итогов звучит лучше, ибо говорящий пытается сохранить тон и чувства, которые испытывал клиент, оно без какой-либо тени обвинения или осуждения. Подведение итогов сказанного может помочь убедиться в том, что вы правильно восприняли сказанное клиентом.



Обед



Разминка

Как обычно, попросите одного из участников провести ее.

Покажите слайд в формате PowerPoint «Неречевое общение» для обобщения материала, пройденного в первой половине дня.

Неречевое общение: допрос или поддержка

Вопросы, допускающие множество ответов

Вопросы, допускающие один ответ

Косвенные вопросы

Зондирующие вопросы

Акцентированные вопросы

(Мы не изучали последние 3 типа вопросов. Объясните участникам тренинга, что существуют дополнительные виды вопросов, которые они могут использовать по мере улучшения своих навыков общения. Скажите, что их можно изучить по этому руководству.)

Речевое общение: показываем, что мы понимаем

Размышление/рефлексия и уточнение

Выражение сочувствия

Обращение

Резюмирование

Непринятие советов и сдерживание чувств и ЭМОЦИЙ (применение речевых навыков на практике)

Разделите участников на группы по 3 человека. Пусть они выберут, кто будет играть социального работника, кто – клиента, а кто будет наблюдателем. Раздайте ситуационные задачи (см. ниже). Социальные работники должны попытаться рассуждать о ситуации и резюмировать/обобщить, но не давать советов. Наблюдатели должны следить, чтобы соцработники не «давали советов». Через 4 минуты участники меняются ролями до тех пор, пока каждый не сыграет роль социального работника.

Ситуационные задачи:

- 1) Вы – мать двух маленьких детей 6 и 3 лет, которые страдают нарушениями в развитии. Муж бросил Вас, обвинив в рождении «дефектных» детей. Ваша мать помогает Вам ухаживать за детьми по мере своих возможностей, но она сама не слишком здорова и иногда может быть рассеянной. Вы в постоянном напряжении и чувствуете, что скоро не сможете с ним справиться.
- 2) Вы – мальчик 9 лет, который начал нюхать клей в компании друзей. Вам нравится эффект, который это занятие производит на Вас. При этом Вы полностью осознаете, что это причиняет вред здоровью. Вы регулярно пропускаете занятия в школе и уже начали получать плохие отметки.
- 3) Вы – девочка 15 лет. У Вас менструальная задержка на два месяца. Вы беспокоитесь, что могли забеременеть. Вы ничего не говорите родителям, так как боитесь, что это приведет их в бешенство. Вы расстались со своим другом и не хотите иметь ребенка.
- 4) Вы – 8-летняя девочка. На протяжении последних 6 месяцев Ваш отец приходит ночью к Вам в комнату. Он начал подвергать Вас сексуальному насилию и говорит, что если Вы расскажете об этом кому-либо, у Вас будут серьезные проблемы. Вы решили рассказать о случившемся социальному работнику, потому что хотите положить конец насилию.

Групповая ролевая игра!

Попросите желающих выйти в центр комнаты. Распределите роли. Назовите персонажей по именам.

Персонажи:

Инга

Вас зовут Инга. Вам 50 лет. Вы живете с мужем Булатом, дочерью Алией (28 лет), внучкой Светланой (3 года) и сестрой мужа Мадриной. Дочь работает на базаре, золовка – медсестра в поликлинике. У Вас депрессия. Дома постоянные скандалы, причина которых в том, что Вы пьете (4 бутылки пива каждый день), и в том, что семье не хватает денег. Вы предполагаете, что у мужа есть любовница. Иногда жизнь Вам кажется настолько ужасной, что Вы не вылезаете из постели по 2-3 дня кряду.

Булат

Вас зовут Булат. Вам 52 года. Вы живете с женой Ингой, дочерью Алией, внучкой Светланой и сестрой Мадриной. У Вас с сестрой теплые отношения. Вы хотите, чтобы жена Инга, с которой Вы прожили 22 года, была бы больше на нее похожа. Вы работаете на заводе, зарплата маленькая. Когда Вы приходите домой, от Вашей жены часто пахнет перегаром. Вас злит, что жена тратит деньги на алкоголь, тогда как эти деньги достаются Вам кровью и потом. Иногда Вашу жену невозможно вытащить из постели несколько дней, и Вашей сестре приходится делать всю работу по дому самой. Вы никогда не изменяли жене, но в последнее время у Вас появились теплые чувства к одной из своих коллег.

Алия

Вас зовут Алия, Вам 28 лет. У Вас есть дочь Светлана. Вы живете с матерью (Инга), отцом (Булат) и тетей (Мадрина). В прошлом году от Вас ушел муж. Ваши отец, мать и тетя постоянно скандалят. Мать целыми днями пьет и в результате не вылезает из постели сутками. Вы жалеете мать, так как часто она выглядит глубоко несчастной. Вы стараетесь помочь по дому как можете. Вам не нравится поведение отца, поскольку Вы видели, как он шел с привлекательной женщиной, и Вы подозреваете, что у них роман.

Мадрина

Вас зовут Мадрина, Вам 42 года, работаете медсестрой в поликлинике. Вы никогда не были замужем, живете с братом Булатом, его женой Ингой, их дочерью Алией и ее дочерью Светланой. Ваш брат всегда оказывал Вам поддержку. Вы считаете, что он не должен был создавать семью с Ингой, так как, по Вашему мнению, она ленива (так же, как и ее дочь). Вы крайне не одобряете то, как Алия воспитывает Светлану, считаете, что ребенку слишком много дозволено. На встречах с социальным работником Вы постоянно критикуете Ингу и выдумываете про нее всяческие небылицы!

Светлана

Вас зовут Светлана, Вам 3 года. Вы любите играть в куклы, и Вам не нравится, когда домашние ругаются. Вы очень любите своих мамулю и бабулю.

Пусть оставшиеся участники будут социальными работниками.

Социальный работник

Вы – социальный работник. Ваша задача состоит в том, чтобы поговорить с членами семьи, выявить их проблемы и разработать план действий. **ЗА ОДИН РАЗ ВЫ МОЖЕТЕ ПОГОВОРИТЬ ТОЛЬКО С ОДНИМ ИЛИ ДВУМЯ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ.** Вот эта семья:

Инга, 50 лет

Булат (муж Инги), 52 года

Алия (дочь Инги и Булата), 28 лет

Мадина (сестра Булата), 42 года

Светлана (дочь Алии), 3 года

Отведите членов семьи по разным углам одной комнаты или по разным комнатам. Скажите социальным работникам, что они должны побеседовать со всеми членами семьи, но за один раз можно поговорить только с одним или двумя. Напомните им, чтобы они не забывали о своих навыках общения (слушать клиента, не давать советов и сдерживать свои эмоции). Через 10 минут объявите, что время вышло, и попросите социальных работников перейти к другим членам семьи для беседы. Строго придерживайтесь установленных правил. Некоторые социальные работники могут остаться без клиентов для интервью, так как всех членов семьи разберут другие социальные работники. Объясните им, что такое может случиться и в реальной жизни (клиенты могут просто не прийти на назначенную встречу). Посоветуйте им использовать высвободившиеся 10 минут для подготовки к следующему интервью. Если какой-то из членов семьи не был проинтервьюирован, скажите, чтобы он поднял руку. Следите за членами семьи, чтобы с ними не случилось чего-нибудь.



Кофе-брейк!

После кофе-брейка позвольте участникам закончить интервью, если это необходимо.

Комментарии

Во-первых, попросите социальных работников сделать свои комментарии.

Как все прошло? Какие навыки общения они использовали? Что им удалось выяснить? Какие проблемы существуют в данной семье? Что им было непонятно? Как можно помочь семье? Разберите, насколько сложно было различить слухи, факты и потребности.

Скажите социальным работникам, чтобы они вышли из роли.

Во-вторых, попросите членов семьи сделать свои комментарии. Что они чувствовали во время интервью? Что было полезно, а что нет? Скорее всего, члены семьи будут очень недовольны. Они должны сказать, что, по их мнению, им задавали слишком много вопросов, что им указывали, как поступить, и что их мало кто действительно слушал. Это нормально! Упражнение было разработано специально для создания такой ситуации. Не беспокойтесь!

Скажите участникам игры, чтобы они вышли из роли.

Скажите так:

Итак, по-моему, в ходе упражнения мы усвоили следующее. Очень важно не «давить» на клиента, задавая слишком много вопросов. Мы должны «быть на стороне» клиента и поддерживать его, а не пытаться выяснить как можно больше информации для того, чтобы найти выход из ситуации. Мы с вами многое сделали за сегодняшний день тренинга. Благодарю вас за работу и старание. В завершение давайте все вместе проделаем упражнение «сэндвич из комментариев» - упражнение для конструктивных замечаний. Давайте начнем с хлеба: определим положительные/удачные моменты тренинга. Дальше идет начинка (например, колбаса). Колбаса – это то, что можно было бы сделать лучше. Завершаем еще одним кусочком хлеба (это значит, что в общем все прошло хорошо). Пусть каждый из присутствующих выскажется по поводу того, как вы все сегодня поработали.

Подойдите к каждому участнику и попросите его сделать «сэндвич из комментариев» по собственной работе в течение тренинга.

Завершение дня 2-го.

ДЕНЬ 3-Й

Набросок дня... Сегодня наша цель - повторение основных материалов, которые мы прошли за последние 2 дня, и практическое применение усвоенных навыков общения. Это будет подготовкой к упражнению «аквариум для золотой рыбки». Некоторые участники могут переживать, ведь другие станут наблюдать, как они применяют свои навыки на практике. Будем надеяться, что за 3 дня, проведенных вместе, участники привыкли друг к другу и не должны сильно стесняться. Подчеркните, что данное упражнение может быть «испытанием для нервов», но в то же время это отличная возможность продемонстрировать свои навыки и поучиться друг у друга! Не забудьте подготовить сертификаты (поставить печать и подписать), чтобы можно было их раздать в конце дня.



Разминка

Как обычно, постарайтесь сделать так, чтобы разминку провел один из участников тренинга.

Комментарии участников

Раздайте каждому участнику по 3 липучки. Попросите их написать три конструктивных замечания о любых трех участниках тренинга и приклеить их к стикерам с именами соответствующих людей.

Дневники рефлексии

Попросите трех участников зачитать их Дневники рефлексии. Похвалите их при всех! Напомните участникам, что сегодня последний день тренинга и что важно не прекращать ведение этих дневников. Нужно нести ответственность за собственное образование и развитие, а Дневники рефлексии являются одним из способов осуществления этой задачи. От себя можем добавить, что эти дневники зафиксируют путь, который Вы прошли, а также будут источником добрых воспоминаний!

Скажите так:

Вчера был очень трудный день. От участников, которые в ролевой игре были клиентами, мы услышали очень важные вещи: что им задавали слишком много вопросов, давали слишком много советов и не очень-то слушали. Не беспокойтесь! Сегодня мы еще раз пройдем соответствующий материал и на практике применим навыки, которым мы учились на протяжении последних двух дней. Постараемся вспомнить все, что прошли. Для начала давайте повторим, что такое рефлексия/размышление. Это не значит, что мы должны указывать клиенту, что он должен сделать и что мы должны задавать ему слишком много вопросов. Во время рефлексии/размышления мы просто пытаемся другими словами выразить то, о чем говорит клиент, или передать его чувства. Давайте попробуем.

Упражнение на рефлексию

Раздайте каждому участнику лист бумаги и ручку. Объявите, что сейчас Вы зачитаете 9 высказываний, на каждое из которых участники должны (индивидуально) написать предложение рефлексии (факт или чувство). Зачитайте все 9 высказываний, а затем зачитайте их по отдельности и после прочтения каждого попросите одного из участников зачитать свой ответ. Другие участники тоже могут высказываться, если считают, что их ответ лучше/сильно отличается.

1. «Просто не могу не думать о выпивке. Когда просыпаюсь утром, не дожусь, когда смогу выпить».
2. «Нет пользы от школы! Я ничего не понимаю. Другие дети смеются надо мной».
3. «Не могу уснуть по ночам, так как слышу, как мои родители ругаются. Иногда, когда они громко кричат, я накрываю голову подушкой».
4. «Наркотики – это клево. Они помогают мне забыть о проблемах – мне больше не надо о них заботиться».
5. «Другим детям родители покупают новую одежду. А я постоянно донашиваю вещи после сестры. Это нечестно!»
6. «В школе есть мальчик, которому я нравлюсь. Он постоянно пялится на меня. Меня это смущает».
7. «Я не знаю почему, но у меня постоянные перепады настроения. Я могу вспылить из-за мелочи».
8. «Все изменилось, когда умерла моя бабушка. В доме не звучит смех, а родители ругаются по мелочам».
9. «У меня ужасные отношения со свекровью. Она ко мне во всем придирается, всем недовольна, постоянно критикует меня при муже. Похоже, она просто ревнует меня к своему сыну и мечтает, чтобы мы расстались».

Сценарий: Разбейте участников на группы по 3 человека (клиент, социальный работник и наблюдатель). Скажите, что каждый на протяжении 5 минут играет одну роль, потом меняются. Дайте клиенту сценарий (см. ниже). В роли социального работника участники должны применить на практике навыки, которые они изучали в течение последних двух дней. Наблюдатели должны записывать свои комментарии на специальных листах (приведены в конце настоящего руководства).

Сценарий: На протяжении последних двух лет вы выпиваете 2 бутылки водки в день. Вы работали на заводе, который теперь закрылся. Основным кормильцем семьи является ваша жена. Вы чувствуете себя бессильным и беспомощным из-за того, что не можете найти работу. Алкоголь помогает вам забыть о проблемах. Вы осознаете, что такой объем водки каждый день разрушает ваше здоровье, но без нее вы уже не можете.

Не забудьте проследить, чтобы участники вышли из роли!

Кофе-брейк!

Аквариум для золотой рыбки

Все участники садятся в большой замкнутый круг, в центр которого ставится два пустых стула. Попросите кого-нибудь исполнить роль клиента и сесть на один из стульев.

Скажите так:

Спасибо, что согласились на эту роль. Я считаю, что для того, чтобы исполнить роль на глазах у всех, требуется немало мужества. Поэтому Вы молодец! Сейчас я расскажу о Вашей роли. Вы женщина 63 лет. Как Вас будут звать? Хорошо. Итак, Вам 63 года. В прошлом году умер Ваш муж, с которым Вы прожили всю свою жизнь. Он был для Вас всем. Вы готовили ему еду, стирали и убрали за ним, поддерживали его в трудных ситуациях, слушали его жалобы по работе, помогали ему, любили его. Сейчас его нет. С деньгами трудно, но Вам удается ходить на базар два раза в неделю, чтобы купить овощей и немного мяса на суп. Большую часть времени Вы сидите дома, смотрите телевизор, который, в принципе, Вы включаете, чтобы не скучать. Никто не приходит проведать Вас. Родственники не хотят знаться с Вами. Раньше все было по-другому. Дом всегда был полон людей: были дети, а муж приводил в гости друзей по работе. Тогда Вы мечтали о времени, чтобы можно было просто задрать голову и насладиться тишиной. Вот и получили это теперь.

Теперь попросите другого участника сыграть роль социального работника.

Скажите так:

Еще раз благодарю. Меня действительно радует то, что Вы не боитесь показать, чему Вы научились. Это говорит о Вашем желании стать хорошим и профессиональным социальным работником. Похвально! Итак, вы социальный работник. Лечащий врач г-жи Х дал Вам задание навестить ее. Он беспокоится, что она не приходила к нему на прием ни разу за последние 7 месяцев. Ваша задача – поговорить с ней. Старайтесь не поучать ее. Больше всего она нуждается во внимании и понимании. Постарайтесь осторожно пересказать то, что она Вам поведала, показать, что Вы действительно понимаете, каково ей приходится и с какими проблемами она сталкивается. Хорошо?

Начинайте ролевую игру. Если произойдет большая заминка, остановите сценку и обсудите с участниками, а также самими актерами, что, по их мнению, было полезным и успешным, а что можно было улучшить. Затем предложите другим участникам поиграть. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ! Если социальные работники вообще не справляются со своей ролью (не слушают, поучают и напрягают клиента), покажите им, как они должны вести себя в идеале. Нет смысла тратить время на то, чтобы разыгрывать ситуации, каких быть не должно!

Делать или нет следующее упражнение, будет зависеть от Вашей оценки уровня навыков участников. Если Вы считаете, что они усвоили основы и демонстрируют их, делайте упражнение! Если нет – ничего страшного: повторите упражнение «аквариум для золотой рыбки».

На выбор:

Разработка коммуникационных упражнений с детьми и молодежью:

Разделите участников на пары. Раздайте ситуационные задачи (см. ниже). Они довольно просты! Попросите участников использовать лист для планирования «Методы общения» (см. в конце настоящего руководства) для составления планов сессии.

Группа 1

Вы увидите Акботу впервые. Ей 4 года, после смерти матери она живет с бабушкой, здоровье которой тоже оставляет желать лучшего. Вас попросили поработать с данной семьей, чтобы рассмотреть варианты устройства Акботы в будущем. Бабушка сказала Вам, что Акбота боится с Вами говорить и задает очень много вопросов о Вас – кто Вы? Зачем хотите с ней поговорить? Есть ли у Вас семья? Какой Вы национальности? Как Вы с ней будете работать? Вы хотите, чтобы первая встреча с Акботой прошла как можно более безболезненно и послужила основой добрых отношений для будущей работы с девочкой. Для этого Вы должны успокоить ее насчет себя как социального работника и показать себя с лучшей стороны в качестве просто человека. Подготовьте 45-минутную беседу с Акботой.

Группа 2

Баглану 5 лет. 2 года назад его семья из Китая переехала жить в Астану. На родине они говорили на казахском языке, русского они не знают. Вас попросили поработать с этой семьей, так как были замечены драки между родителями, а Баглан порезал 3-летнюю сестру ножом во время игры на улице. Вы поработали с Багланом несколько недель и теперь решили, что пора провести сессию «Злость и страх». Подготовьте 45-минутную беседу, которая поможет Вам понять, почему Баглан испытывает чувства злости и страха за свою жизнь.

Группа 3

Ирине 14 лет. Родители недавно развелись. Ирина с матерью переехали в небольшой городок, чтобы быть поближе к родственникам матери, вследствие чего Ирина потеряла все свои связи, своих друзей и поменяла школу. Вдобавок ко всему она переживает по поводу развода родителей и невозможности видеться с отцом. Учителя беспокоятся за девочку: она похудела, отказывается есть и выглядит удручающе. Вы знаете, что Ирина любит записывать свои чувства на бумаге: она сказала Вам, что ведет дневник. Вы считаете, что в работе с Ириной успешным будет более целенаправленный подход, который поможет Вам наладить с ней отношения и узнать о том, что ее беспокоит. Подготовьте упражнение «Незаконченные вопросы», чтобы поговорить с Ириной о чувстве потери, страдания и страха.

Группа 4

8-летний Саша страдает небольшими умственными нарушениями, но после занятий в реабилитационном центре через неделю пойдет в обычную школу. Он

уже рассказал Вам, что боится идти в школу. Он сказал, чего боится:

- над ним будут смеяться и издеваться;
- у него не будет друзей;
- он не будет справляться с заданиями;
- придется добираться до школы на автобусе.

Сегодняшняя сессия будет последней перед тем, как Саша пойдет в школу. Вы хотите поработать с ним с целью повысить его самооценку и помочь ему преодолеть возможные проблемы. Вы считаете, что было бы хорошо, если бы после занятия он унес с собой какую-нибудь вещицу (небольшой подарок или памятку), которая бы напоминала ему о положительных моментах Вашей с ним беседы, когда ему будет плохо.

Подготовьте 45-минутную сессию с Сашей.

Группа 5

Вы работаете с Ерланом (15 лет) на протяжении последнего полугодия. Его проблема – употребление наркотиков и алкоголя в компании друзей. Вы считаете, что он готов и хочет прекратить нюхать клей и употреблять спиртное, но в то же время Вы знаете, что ему трудно отказаться, когда предлагают друзья. Ерлан не уверен в себе и хочет подстроиться под друзей. Подготовьте упражнение, в т.ч. ролевую игру, и методы преодоления ситуации, которые бы ему помогли.

Группа 6

Насте 17 лет, у нее никогда не было постоянной семьи. Она не живет с родной семьей с 2 лет. После этого находилась в разных детских домах и интернатах. У нее задержка в развитии, недоразвитая эмоциональная система. Она страдает астмой. Работала проституткой, в 16 лет забеременела. В роддоме ее убедили отдать сына на усыновление и не искать с ним встреч. Поработайте с Настей, проведите упражнение «Страдание и чувство потери». Обсудите с ней ее будущее. Подготовьте сессию на 45 минут, чтобы обсудить с Настей ее планы на будущее.

Группа 7

Рустаму 9 лет, а Жанаре – 7. Их матери поставили диагноз: симптоматический СПИД. Она обратилась в Вашу организацию за помощью. Вместе вы должны решить, что будет с детьми по мере прогрессирования болезни и когда она умрет. Дети в курсе того, что их мать больна, но не говорят с ней об этом. Когда мать пытается заговорить с ними об их будущем, дети выходят из комнаты или начинают вредничать. Подготовьте упражнение, чтобы помочь детям преодолеть вставшие перед ними проблемы:

- Что случилось?
- Почему это случилось?
- Что будет дальше?

- Что будет с их матерью после смерти?
- Кто будет о них заботиться, содержать? (например, кто будет давать им деньги на обед в школе?)
- Как они справятся со своим горем? Как будут дальше жить?

Группа 8

Диме 14 лет. Учителя в школе обеспокоены тем, что он слишком раскованно ведет себя с мальчиками. Один из его одноклассников пожаловался, что Дима пытался его поцеловать, когда они вместе шли в школу. Теперь в школе другие мальчики обзывают Диму голубым. У Вас уже была одна встреча с Димой, на которой он выразил обеспокоенность и некоторую смущенность своей сексуальной ориентацией. Его волнует, как на это реагируют окружающие. На прошлом занятии Вы договорились с Димой, что поработаете с ним над его ощущениями и чувствами. Подготовьте 45-минутную сессию.

Группа 9

Дарие 10 лет. Учителям сложно справляться с ней. Она ведет себя вызывающе, может проявить агрессию и жестокость, если учитель делает ей замечание или ставит плохие отметки. Один раз она пригрозила, что выбросится из окна, в другой раз плакала, пока ей не стало плохо. Вы знаете, что родители возлагают на нее большие надежды в плане ее успеваемости в школе. Подготовьте сессию, которая помогла бы Вам исследовать ситуацию.

Группа 10

Вы работаете с Аидой (12 лет) на протяжении последних 12 недель. Она была изнасилована соседом. Сегодня Ваша последняя встреча с ней. Вы знаете, что она переживает из-за того, что Вы больше не будете работать вместе. Вы хотите расстаться по-доброму и показать Аиде, что вы ее друг, который всегда готов помочь. Вы также хотите дать Аиде контактные данные НПО, в котором Вы работаете, на случай если ей понадобится поддержка, но не хотите, чтобы у нее выработалась зависимость от Ваших с ней встреч. Подготовьте последнюю сессию для работы с Аидой.

Если останется время (что маловероятно!), можете попросить кого-либо из участников показать планы своих сессий: один участник может быть социальным работником, другой – клиентом.

Слайды PowerPoint:

Прочитайте нижеприведенную информацию вслух. Это краткое описание того, что вы изучали последние три дня, в форме списка, содержащего напоминание, что можно и чего нельзя делать, который Вы можете использовать в своей дальнейшей практике. Посоветуйте участникам, что будет полезно, если каждый раз после интервью с клиентом они будут отмечать галочками те пункты, которые они выполнили. Таким образом они смогут «зафиксировать» прогресс в развитии эффективных навыков общения.

Что можно и чего нельзя делать

Факторы окружения и обстановки

Нельзя:

- Встречаться с клиентом в приватной обстановке
- Проводить беседу, сидя за столом
- Садиться прямо напротив клиента
- Оставлять мобильный телефон включенным
- Забывать про фотографии на столе и личные вещи
- Одеваться небрежно
- Выбирать стул, который больше/выше стула клиента
- Оставлять конфиденциальные бумаги на виду
- Отменять/опаздывать на встречу

Можно:

- Подготовить различные материалы для разных клиентов
- Устроить собеседование в располагающей обстановке
- Попросить администратора в приемной быть дружелюбным, когда придет клиент
- Если клиент пришел раньше, должно быть место, где он сможет подождать Вас
- Завести ежедневник и назначать встречи по графику

Язык тела

Нельзя

- Пристально рассматривать клиента
- Сидеть в закрытой позе
- Сутулиться или сидеть со слишком выпрямленной спиной
- Ерзать
- Сидеть с широко расставленными ногами
- Выражать чувства отвращения или шока
- Позволять клиенту вести себя неуместно
- Забывать о своей интуиции: у разных клиентов разные потребности

Можно:

- Правильно использовать визуальный контакт
- Сидеть на «достаточном» расстоянии от клиента
- Свободно положить руки на колени
- Использовать мимику, чтобы показать, что Вы внимательно слушаете
- Быть внимательным и реагировать на язык тела клиента

Речевое общение

Нельзя:

- исходить из предположения
- обвинять, критиковать или осуждать кого-либо
- спорить с клиентом
- указывать клиенту, что он должен делать
- преуменьшать опыт клиента или пренебрегать им
- рассуждать стереотипами или подводить все под один шаблон
- принимать за клиента решения
- передавать данные третьему лицу без разрешения клиента
- задавать прямые вопросы и вопросы, допускающие однозначный ответ
- обещать то, чего не сможете выполнить
- менять тему разговора

Можно:

- задавать вопросы, допускающие множество ответов
- позволять клиенту быть основным говорящим
- размышлять над фактами и эмоциями
- использовать навыки по резюмированию
- быть восприимчивым и стимулировать клиента на разговор о его/ее чувствах и переживаниях
- подталкивать клиента на принятие самостоятельных решений
- начинать предложение с «я», когда речь идет о Вашем личном мнении
- предоставлять информацию о ресурсах и услугах, доступных в сообществе
- всегда соблюдать конфиденциальность
- расширять возможности клиента через оказание ему помощи/выведение его из изоляции

Оценка программы/комментарии участников

Рассадите участников в круг. Попросите их подумать, как бы они ответили на следующие вопросы:

Что наиболее важное Вы узнали за последние 3 дня?

Что бы Вы хотели пожелать другому участнику (одним словом)?

Как Вы будете использовать полученные знания?

Пройдите по кругу и предоставьте каждому участнику возможность высказаться (по очереди).

Вручение сертификатов

А вот и приятная часть! Сертификаты приобретут большую ценность, если ими наградить только тех, кто прошел весь обучающий курс. Когда мы проводили этот тренинг, сразу после него мы отметили день рождения одного из наших коллег. Празднование дня рождения одного из участников Вашей группы может стать хорошим поводом для укрепления дружеских уз и веселья! Вы окончили обучающий курс! Молодцы!

Слайды PowerPoint/формы и другие полезные материалы

ПРАВИЛА РАБОТЫ 1

Поднимайте руку, если хотите высказаться

Обращайтесь к нам должным образом

Если Вы не можете прийти на сессию, предупредите нас письменно

Говорите только тогда, когда к Вам обращаются

Не подвергайте сомнению то, что говорит тренер – мы знаем лучше

Не употребляйте алкоголь вечером

ПРАВИЛА РАБОТЫ 2 (настоящие)

Не опаздывайте и придерживайтесь установленного графика

Ходите на все сессии

Отключите мобильный телефон (иначе будете наказаны)

Уважение и разумный вызов

Участвуйте во всех упражнениях

Слушайте, когда говорят другие

Познавайте то, что Вам нужно

Конфиденциальность

Оказывайте поддержку, когда учатся другие

РЕФЛЕКСИЯ/РАЗМЫШЛЕНИЕ

РАЗМЫШЛЕНИЕ НАД ФАКТОМ

РАЗМЫШЛЕНИЕ НАД ЧУВСТВАМИ И ЭМОЦИЯМИ

РЕФЛЕКСИЯ. ДЛЯ ЧЕГО ОНА НУЖНА?

Показывает, что Вы действительно внимательно слушаете собеседника

Помогает Вам вслушиваться в то, что говорит собеседник

Позволяет клиенту поправлять Вас

Стимулирует клиента на продолжение разговора

Помогает разобраться в себе

Стимулирует самоанализ на всех уровнях

ВОПРОСЫ

Вопросы играют огромную роль, но могут быть неуместны и назойливы

Открытые вопросы допускают множество ответов

Закрытые вопросы допускают только ответ «да», «нет» или цифру

Открытые вопросы дают клиенту контроль.

Почему? (Может показаться, что этот вопрос допускает множество ответов, но в действительности он допускает только один ответ)

ВОПРОСЫ, ДОПУСКАЮЩИЕ МНОЖЕСТВО ОТВЕТОВ

Что?

Можно ли?

Мог бы?

Как?

ВОПРОСЫ, ДОПУСКАЮЩИЕ ОДИН ОТВЕТ

Обычно ответ состоит из одного слова, за которым следует молчание

ВЕДУЩАЯ РОЛЬ У СОЦРАБОТНИКА

Ты делаешь что-либо? Ты сделал ...? Сколько?

НАПРИМЕР:

Ты рассказал своей подруге о случившемся?

Сколько у тебя братьев и сестер?

АДРЕСАТ

ТЫ

Я

МЫ

ОНИ

ЭТО

ВРЕМЯ

Что ты чувствуешь в данный момент?

Как ты отреагировала, когда твой друг рассказал тебе о случившемся?

Ты подумала, как ты скажешь это матери?

НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ

НЕРЕЧЕВОЕ И РЕЧЕВОЕ ОБЩЕНИЕ

ФАКТОРЫ ОКРУЖЕНИЯ И ОБСТАНОВКИ: РАСШИФРОВЫВАЕМ СИМВОЛЫ

Приемная

Зал ожидания

Комната, в которой проводится интервью/беседа

Столы

Стулья

Картины/фотографии

Одежда

Пунктуальность и надежность

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Саттон (1979 г.):

«МУЗЫКА, СТОЯЩАЯ ЗА СЛОВАМИ»

Саттон С. (1979 г.) Психология для социальных работников и консультантов

НЕРЕЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ

Расстояние

Поза

Прикосновение

Визуальный контакт

Выражение лица

РЕЧЕВОЕ ОБЩЕНИЕ: ПОКАЗАТЬ, ЧТО ВЫ ПОНИМАЕТЕ

Рефлексия и уточнение

Выражение сочувствия

Обращение

Резюмирование

ФАКТОРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ЭФФЕКТИВНОМУ ОБЩЕНИЮ

Окружение

Помехи

Слишком большая загруженность

Необоснованные предположения

Озабоченность чем-либо

Стереотипы

Прошлый опыт

Общение через переводчика

РАБОТА С НЕГАТИВНО НАСТРОЕННЫМИ КЛИЕНТАМИ

Эффективность работы с такими клиентами показывает, что мы:

- понимаем сущность негативного настроения/раздражения и знаем его истоки
- располагаемся в комнате так, чтобы у клиента всегда был «выход»
- оказываем ему поддержку
- продумываем место встречи – на нашей или на его территории
- надеваем подходящую одежду
- принимаем такую позу, которая показывает, что клиенту не грозит опасность с нашей стороны и что мы его понимаем, но в то же время поза должна быть достаточно уверенной
- планируем свой график
- соблюдаем пунктуальность, даже если клиент опаздывает
- искренни, можем объяснить что-либо, но не обещать
- признаем свою вину и недостатки

МЕТОДЫ ОБЩЕНИЯ

План

Участники сессии

Ребенок: _____

Соцработники: _____

Еще кто-то?

Методы общения / язык

Продолжительность сессии

ЦЕЛЬ
РЕЗУЛЬТАТЫ
КРАТКИЙ ПЛАН СЕССИИ
НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ И МАТЕРИАЛЫ
ФАКТОРЫ СИМВОЛОВ/ОКРУЖЕНИЯ – ТРЕБОВАНИЯ К КОМНАТЕ, В КОТОРОЙ ПРОВОДИТСЯ СОБЕСЕДОВАНИЕ И Т.П.:
НЕОБХОДИМЫЕ НАВЫКИ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ:
КАКИМ ОБРАЗОМ БУДЕТ СОСТАВЛЕН ПРОТОКОЛ СЕССИИ ДЛЯ РЕБЕНКА, СЕМЬИ И АРХИВА?

ФОРМА ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАМЕЧАНИЙ ПО ТРЕНИНГУ

Ситуационный сценарий: _____

Помощник: _____

Клиент: _____

Наблюдатель: _____

Комментарии наблюдателя:

Положительные комментарии (какие навыки были продемонстрированы – приведите конкретные выдержки):

В окружении _____

Неречевые _____

Речевые _____

Конструктивные замечания (над чем нужно поработать, что подправить, какие навыки не были продемонстрированы):

В окружении _____

Неречевые _____

Речевые _____

Комментарии клиента

Комментарии помощника

Подпись (наблюдатель) _____ Дата _____

Подпись (клиент) _____ Дата _____

Подпись (помощник) _____ Дата _____

ДНЕВНИК РЕФЛЕКСИИ

ДАТА:
Краткое описание значимого события
Как я тогда себя ощущал(а)?
Какова была моя реакция и почему?
На чем основывались принимаемые мною решения?
После рефлексии/размышления я достиг/узнал...
Я мог бы сделать по-другому...
В будущем мне будет полезно узнать о...

