Программа психологического практикума: «Техники и технологии общения с лицами пожилого возраста и инвалидами».

Развитие коммуникативных навыков у сотрудников, взаимодействующих с людьми, имеющими инвалидность, а также с лицами пожилого и старческого возраста.

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания» Яйского муниципального района

«Утверждаю»
Директор МБУ ЦСО

_____ Н.С.Золотарева

«____» _____2013 г.

Программа психологического практикума: «Техники и технологии общения с лицами пожилого возраста и инвалидами».

Актуальность

Отсутствие общения у пожилых людей и инвалидов, как сложное явление, имеет многоуровневый и противоречивый характер.

Эта противоречивость вытекает из самой сущности человеческого бытия. Человек, с одной стороны – рефлектирующий субъект, индивидуальная личность, испытывающая потребность в автономии и индивидуализации. С другой стороны, он – «zoon politikon», существо общественное, испытывающее потребность в единении с другими людьми. В человеке, как существе социальном, исторически развивавшемся в больших группах, филогенетически закрепилась потребность к постоянному общению с себе подобными. С выходом на заслуженный отдых или же с получением группы инвалидности резко сужается круг общения, что представляет серьёзную проблему. В настоящее время огромное число инвалидов и лиц позднего возраста находятся на обслуживании в центрах социального обслуживания. Сотрудники социальной сферы, оказывая клиентам необходимые социальные и медицинские услуги, неизбежно прибегают к общению с обслуживаемыми клиентами. Беседа, как социально-психологическая услуга, осуществляется при каждом посещении клиента. Таким образом, очень важно, чтобы общение сотрудников учреждений социального обслуживания с клиентами проходило эффективно:

- Восстанавливало связь клиентов с внешним миром;
- Нормализовало эмоциональное состояние.

Предлагаемая программа, предназначена для сотрудников социальной сферы.

Цель

- Развитие коммуникативных навыков у работников, взаимодействующих с людьми, имеющими инвалидность, а также с лицами пожилого и старческого возраста.

Задачи

- Информирование сотрудников социальной службы о значении общения и важности беседы, как вида социальной услуги, для этой категории клиентов;
- Отработка эффективных вербальных и невербальных техник коммуникации с клиентами;
- Информирование о манипуляции, как виде общения. Отработка одной из техник противостояния манипуляциям;
- Выявление в ходе дискуссии возможных барьеров общения с клиентами и обсуждение способов их преодоления.

Цикл занятий рассчитан на:
7 **часов, т.е. - 4 занятия по** 1,5 – 2 **часа каждое.**
Количество участников: 12-15 **человек.**
График проведения: 1 **раз в неделю в течение** 4-х **недель.**

Занятия структурированы таким образом, что в них чередуются теоретическая и практическая части, позволяющие познакомиться и отработать техники эффективной коммуникации с клиентами.

Тематический план занятий

Наименование темы	Содержание	Количество часов		
		Теория	Практика	Всего
1.Понятие общения, значение общения для лиц пожилого возраста и инвалидов.	Определение общения с точки зрения психологии. Беседа, как социально-психологическая услуга. Ролевая игра «Первая беседа с клиентом». Техника установления контакта. Общение, как удовлетворение базовой потребности.	1	0,5	1,5
2.Техника общения с клиентами.	Вербальная коммуникация, особенности. Упр. «Корректная критика». Этика общения. Особенности коммуникации с различными типами клиентов (нарушения зрения, слуха, речи, движений, психики). Невербальная коммуникация, особенности. Упр. «Весь мир – театр». Типичные выражения лица, сообщающие об эмоциях.	1	1	2
3.Манипуляции и противостояние им.	Понятие манипуляции. Отличительные черты манипуляций. Корни манипуляций. Манипуляции в работе с клиентами. Техника бесконечного уточнения, как противостояние манипуляциями.	1	1	2
4.Барьеры в общении с клиентами.	Дискуссия: барьеры в общении с клиентами (со стороны клиента, сотрудника). Ролевая игра «Эффективная беседа с клиентом»	0,5	1	1,5
Всего		3,5	3,5	7

Понятие общения, значение общения для лиц пожилого возраста и инвалидов

Потеря контактов с людьми, одиночество, представляют для него серьёзную проблему.

С точки зрения психологии, общение – это многогранный процесс взаимодействия личности с другими людьми или с самим собой, включающий в себя взаимопонимание, обмен информацией и процесс влияния человека на человека.

Упражнение «Первая беседа с клиентом»

Первая фаза беседы — контакт — это самое начало взаимодействия двух людей. **Цель первой фазы беседы** заключается в создании соответствующих намерениям и ситуации взаимоотношений между собеседниками и поддержание общего благоприятного фона беседы.

Для достижения этой цели на фазе контакта решаются следующие задачи:

1) установление эмоционального контакта с клиентом;

2) поддержание эмоционального контакта в ходе беседы;

3) создание благоприятной атмосферы для беседы;

4) привлечение внимания клиента, пробуждение интереса к беседе.

Средствами реализации задач этой фазы являются приемы установления контакта с клиентом, привлечения его внимания.

Рассмотрим последовательно приемы, с помощью которых можно решить задачи 1 фазы беседы, фазы установления контакта в общении с клиентом.

Улыбка

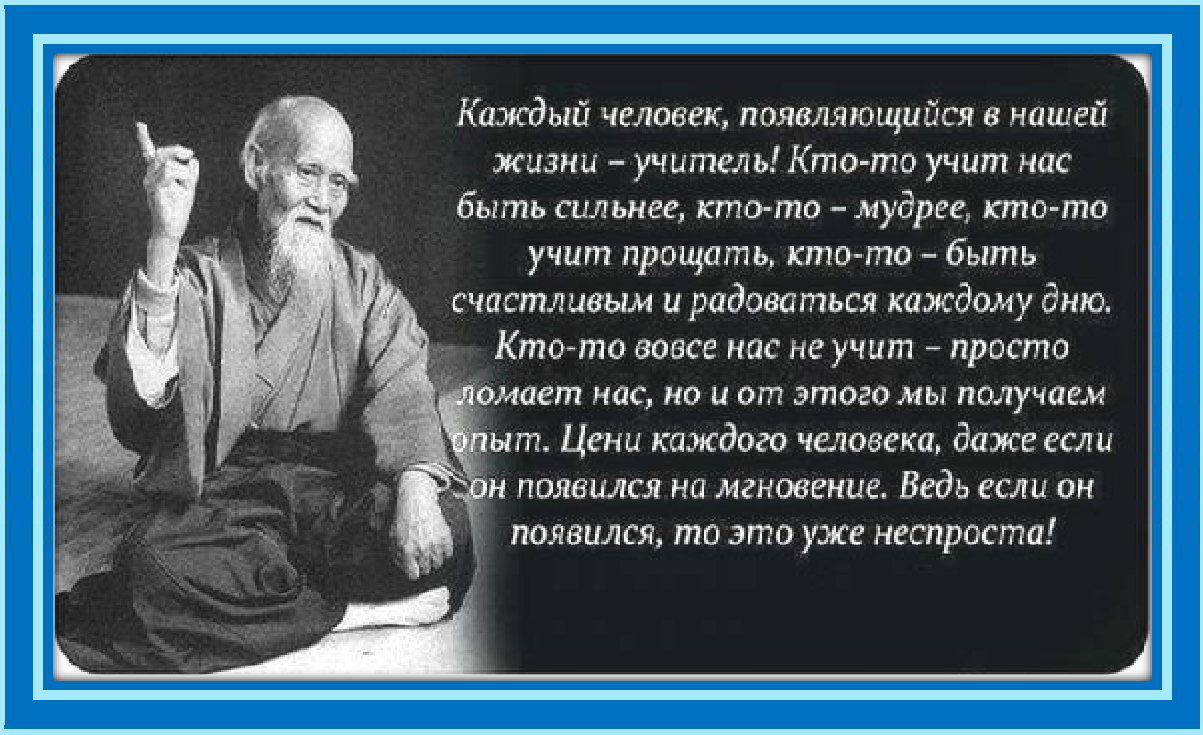
- Улыбка при контакте с клиентом, обязательна! Она всегда должна быть доброжелательной и приветливой.
- Естественно чем лучше вы знаете человека и чем больше он вам симпатичен
- тем дружелюбнее будет и ваша улыбка;
- Всем нам приходилось встречаться с людьми, улыбка которых не излучает тепла и сердечности, а выражение лица бесчувственно;
- Фальшивая улыбка всегда выглядит застывшей, губы напряженно растянуты, а глаза не улыбаются, зачастую такая улыбка свидетельствует об агрессивности,
- а иногда также о чувстве превосходства. Порой ее также используют, чтобы держать собеседника на расстоянии;
- Улыбаться чрезвычайно полезно, улыбка, как и смех, укрепляет иммунитет и понижает уровень стресса;
- Улыбайтесь, и день покажется вам ярче и удачней, клиенты тоже начнут отвечать вам улыбками;
- Вы почувствуете себя счастливее, откроете для себя, что-то новое и ваше взаимодействие с клиентами - станет еще продуктивней.

Невербальные средства общения и контакта

Для установления эмоционального контакта с клиентом и поддержания его в процессе беседы, очень важно владеть языком невербального общения (с помощью взгляда, жестов, мимики, позы и т. д.). Большая часть процессов межличностного общения приходится на общение невербальное (неречевое). Это означает, что 50-70% информации человек передает посредством невербального канала коммуникации. В связи с этим для того, чтобы, слушая, понимать и взаимодействовать с клиентом, нужно знать и понимать язык невербального общения.

Вербальный канал коммуникации находится в сознании, а невербальный на предсознательном или бессознательном уровне.

В целом, когда мы общаемся, вербальный и невербальный уровни общения представляют собой ансамбль: один должен соответствовать другому. Рассогласование может означать только одно. Речь, вербальный канал коммуникации, будучи под сознательным контролем, может сознательно управляться человеком по его желанию. Например, человек может сказать не то, что думает; не то, что на самом деле собирается сделать. Тело не умеет обманывать, на невербальном уровне человек передает истинную информацию, без искажений. Если после разговора с кем-то у вас возникло сомнение в том, что человек действительно сделает то, что обещал, значит, бессознательно вы считали какую-то информацию, почувствовали расхождение между тем, что человек говорит, и тем, как проявляет себя не вербально.



Причины, по которым нужно понимать язык невербального общения.

- Словами передаются только фактические знания, но одних слов часто недостаточно, чтобы выразить чувства: они выражаются на языке невербального общения.
- Невербальные средства общения позволяют устанавливать и поддерживать психологический контакт между клиентом и сотрудником.
- Невербальные средства общения помогают регулировать течение процесса общения, направляют истолкование словесного текста.

Знание языка невербального общения показывает, насколько мы умеем владеть собой.

- Невербальный язык скажет то, что люди думают в действительности, так как, несмотря на то, что взвешиваются слова и контролируется выражение лица, часто возможна «утечка» скрываемых чувств через мимику, жесты, интонацию и окраску голоса.
- Невербальные средства общения выражают эмоциональное отношение к собеседнику, отражают истолкование ситуации.
- Невербальный язык понимается всеми одинаково, например скрещенные на груди руки отражают защитную реакцию, однако возможны и разночтения в зависимости от культуры нации.
- Заметим, что женщины более точны как в передаче своих чувств, так и в восприятии чувств у других людей, выражаемых невербальным языком. Способности мужчин, работающих с людьми, например, психологов, преподавателей, актеров, оцениваются очень высоко. Как правило, чуткость в невербальном общении растет с возрастом и опытом, так что есть возможность развить в себе умения пользоваться невербальными средствами общения.

Техники общения с клиентом

Личностные качества, обеспечивающие эффективность общения

Некоторые человеческие качества являются необходимым условием эффективных межличностных отношений, лежат в основе всех отношений между людьми, которые можно назвать эффективными. Нельзя начинать, обучение, навыкам межличностного общения, не обсудив предварительно связанные с этим понятием установки и личные качества. Те, кто помогает людям овладевать навыками межличностного общения, должны снова и снова обращаться к этим основополагающим качествам как главному предмету всех дискуссий.

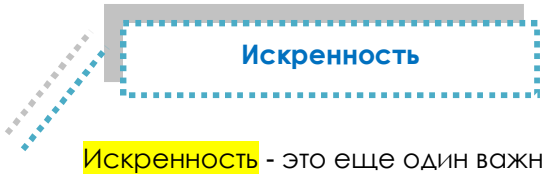
Теплота в отношениях

В рамках межличностных отношений под «теплотой» понимают способность быть доступным и открытым клиенту. Теплота в отношениях - это одновременно и особый стиль мышления, и навык.

Навык, проявляющийся в виде способности быть честным с самим собой, в готовности быть открытым другим людям, в виде отношения к другому человеку как к равному.

Если мы оказываем кому-то профессиональную помощь, мы обязаны проявлять теплоту по отношению к этому человеку. Однако мы не должны рассчитывать на такое же отношение к нам.

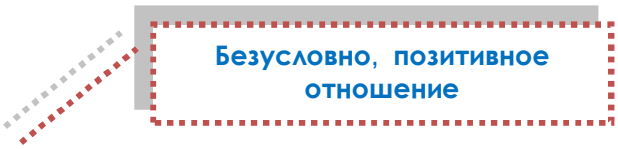
Тем не менее, наши отношения с другими людьми строятся по принципу обратной связи: вступая с человеком в контакт, мы предполагаем, какое впечатление на него произведем, и в соответствии с этим строим свое поведение. Именно поэтому мы ощущаем, не потеряли ли мы чувство меры в проявлении нашего хорошего отношения, и понимаем, когда наша теплота воспринимается негативно. Эта способность контролировать свое поведение и свои отношения с другими людьми является важной частью процесса развития коммуникативных навыков и навыков проведения бесед.



Искренность - это еще один важный аспект профессиональных отношений. Настоящий профессионал искренне желает помочь другому человеку и заботится о нем. Подделать профессиональный интерес почти невозможно. Искренность напрямую связана с заинтересованностью сотрудника в установлении хороших отношений между двумя людьми. Следует использовать любые средства, способствующие развитию таких отношений. Ничто не мешает быть искренним и одновременно полностью отдавать себе отчет в том, что происходит и в то же время фиксировать рост своей компетенции в области межличностных отношений. Хороший специалист - это человек, который способен быть по-настоящему искренним и в то же время демонстрировать это качество другим людям.

Чтобы понимать других людей, нам необходима способность к сопереживанию.

Эмпатия - это способность войти в мир восприятия другого человека, то есть видеть мир так, как его видят другие. Сопереживать не означает сочувствовать. Проявляя эмпатию, мы пытаемся представить, что значит быть другим человеком. Для того чтобы действительно сопереживать другому человеку, нужно стать этим человеком. Слушая собеседника, уделяя ему свое внимание и ни в коем случае не осуждая, мы стремимся приблизиться к его миру. Мы - можем, забывать на время о себе и, насколько возможно, отдавать себя другим.



Это понятие определяется как «признание ценности другого человека» или просто как «принятие» другого человека. Клиент - это человек с чувством собственного достоинства и его человеческое существование ценно само по себе. Необходимо, чтобы чувства, возникающие у сотрудника по отношению к клиенту, не зависели от ожидания или требования взаимности. Умение проявлять хорошее отношение к другому человеку является ценным качеством всех профессий социальной сферы.

Виды коммуникативных навыков

Принято считать, что навыки проведения беседы являются базовыми для выработки всех остальных навыков межличностного общения. Можно утверждать, что сотрудник, который овладел навыками ведения беседы, приближается к достижению необходимого уровня компетентности в сфере межличностных отношений. Поскольку сотрудник социальной сферы, вынужден иметь дело с самыми разными формами человеческого поведения, он, будучи компетентным в данной области, вполне способен применять свои навыки и в других ситуациях общения.

Навыки деловой беседы необходимо использовать в сферах деловой административной деятельности: в повседневном общении с коллегами и клиентами. Навыки ведения беседы можно разделить на две подгруппы:

1)умение слушать и 2)проведение интервенций. Слушать - значит не просто уделять все свое внимание клиенту, но и вести себя так, чтобы он был уверен, что вы его слышите. Выполняя следующие действия, можно развить у себя способность слушать:

Садитесь напротив человека, которого вы слушаете. Чтобы по-настоящему слушать другого человека, вам необходимо его видеть, он должен видеть вас.

Будьте открыты.

Скрещенные руки и ноги зачастую подразумевают оборонительную позицию. Лучше всего устроиться по - удобнее и принять расслабленное положение, «без перекрещиваний».

Слегка наклоняйтесь к человеку, которого слушаете. Такое действие обычно воспринимается как проявление сердечности и заинтересованности.

Старайтесь поддерживать зрительный контакт.

Взгляд - это важное средство межличностной коммуникации.

Умение слушать является основой всех эффективных переговоров, бесед, консультаций и, по-видимому, всех межличностных отношений. Если сотрудник разовьет у себя способность слушать, параллельно будет происходить развитие и других коммуникативных навыков. Однако, сотрудник должен не только слушать, но и «присутствовать», т.е. делать так, чтобы клиент чувствовал рядом с собой близкого человека, а не специалиста, занятого лишь своей работой.

Вторую группу навыков ведения беседы образуют навыки проведения интервенций. Здесь важны вещи, которые говорит сотрудник во время беседы. Следующие интервенции являются полезными навыками в процессе консультирования:

- вопросы;
- рефлексия;
- избирательная рефлексия;
- эмпатия;
- контроль за правильностью понимания.

Рефлексия

Рефлексией (иногда используют термин «отражение») называется процесс, когда сотрудник повторяет несколько слов клиента. Получается, что сотрудник как бы «отражает» мысли клиента, а само «отражение» является подсказкой для продолжения беседы. Важно, чтобы рефлексия не превращалась в вопрос. Лучший способ избежать этого - повторять слова с теми же интонациями, с какими их произносил клиент. «Рефлектировать» - не значит задавать вопросы. Сотрудник не должен выделять голосом конец повторяемой фразы. В противном случае реакцией на его слова, скорее всего будет простое «Да». Рефлексия, используемая умело и в нужное время, может оказать клиенту большую помощь.

Манипуляции и противостояние им

Манипуляция — это стратегия достижения собственных односторонних интересов, преимущественно с использованием обмана. Ложь всегда включена в манипуляцию и перемешана в ней с правдой. Манипуляция — это смесь лжи и правды. Если манипулятору удается создать такую манипулятивную интервенцию, в которой отделить правду от лжи трудно, то адресат месседжа проглатывает ложь вместе с наживкой правды. Однако мозг человека так устроен, что он очень чувствителен к противоречию. Даже не осознавая наличие лжи, мозг посылает сигнал: «Происходит что-то не то!». Человек оказывается сбитым с толку, теряет ориентацию, чувствует дискомфорт. Для того, чтобы научиться эффективно противостоять манипуляциям нужно научиться отделять правду от лжи в манипулятивном сообщении. Такая «расклейка» манипуляций открывает нам глаза, избавляет от навязанного чувства вины, возвращает ориентировку в происходящем.

Техники противостояния манипуляциям (и агрессии):

1. **Игнорируем подтекст или контекст и реагируем только на прямой текст**.

   В приведенном выше примере на выпад: «Спасибо за готовность помочь!» можно ответить: «Да не за что», как бы принимая за чистую монету слова манипулятора.

2. **Обращаем внимание на то, имеет ли право человек делать то, что делает внутри контекста.**

   Например, «Вы перестали ссориться со своей женой?», — «Вы в самом деле думаете, что можете меня спрашивать об этом?».

3. **Техника наведения тумана.**

Для использования этой техники нужно избегать компульсивной привычки отвечать на каждый вопрос. Техника предполагает ответ, начинающийся с согласия: в любом манипулятивном сообщении есть часть правды, нужно ее выбрать и искренне с ней согласиться. Уместно использовать с равными (если не зависим от этого человека), в ответ на личностный наезд и в случае, если все, что нам надо — чтобы от нас отстали. Частный случай техники - ответ по существу.

Например, (с сарказмом): «Вот они, плоды моего либерального воспитания!», — «Да, что посеешь, то и пожнешь».

Или: «У тебя голова на плечах есть?», — «Есть».

Или: «Вечно ты опаздываешь!», — «Правда, сегодня я опоздал».

4. **Техника приписывания положительных намерений или выражение благодарности за положительные намерения.**

Суть проста: придумываем за что в данной ситуации можно поблагодарить нашего собеседника и активно это делаем.

Например: «Ты совсем совесть потеряла!», — «Как приятно, что ты заботишься о моем моральном облике».

«Почему ты так поздно возвращаешься?», — «Я рад, что ты меня с нетерпением ждешь».

5. **Уход из контакта.**

В некоторых случаях коммуникацию лучше просто прервать уходом.

6. **Конструктивная конфронтация.**

Вслух озвучивается расклейка манипуляции. В самом первом приводимом примере, на ироничные слова «Спасибо за готовность помочь!» можно ответить: «Я правда отказываю тебе сейчас, но это не значит, что я вообще не готова тебе помогать».

7. **Конкретизирующие вопросы.**

Замечательная техника, которая либо остановит напор манипулятора, либо поможет перевести разговор в конструктивное русло. Примеры вопросов: «Кто именно это говорит?», «Когда конкретно это произошло?». К каждому «неправда, что» можно задать конкретизирующий вопрос.

Например, «А вы всегда теперь будете уходить с работы раньше времени?»

Правда, что сегодня я ухожу раньше окончания рабочего дня, *неправда, что* этот человек видел, что я и до этого случая уходила с работы раньше времени.

Конструктивный вопрос: «А что, кроме сегодняшнего дня, вы еще когда-то видели, что я раньше ухожу?».

8. **Вопрос о целях манипулятора.**

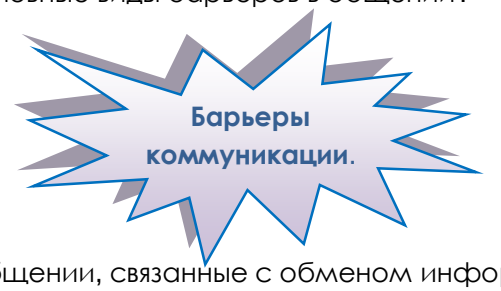
«Чего вы добиваетесь этим разговором? Почему вы заговорили об этом?». Показывает, что мы понимаем скрытые мотивы манипулятора.

Что главное в противостоянии манипуляции? Не играть в предлагаемую игру. Манипулятивную, агрессивную и т.д. Цель противостояния манипуляции — конструктивная защита личных границ, а не наезд на другого человека. Один и тот же ответ, высказанный доброжелательным или враждебным тоном, будет либо конструтивным противостоянием манипуляции, либо агрессивным выпадом. Отвечая агрессией на агрессию мы продолжаем играть в навязываемую нам игру «агрессор-жертва», конструктивно реагируя — мы не позволим втянуть себя в выматывающую перепалку.

Если в отношениях с кем-либо вы чувствуете дискомфорт, не можете отстоять свои границы, то, вероятнее всего, вы подвергаетесь манипуляциям.

Барьеры в общении с клиентами и преодоление их

Так, каковы же основные виды барьеров в общении?



Это барьеры в общении, связанные с обменом информацией между собеседниками в ходе общения. Какие они бывают?

Семантический барьер. Он встает на вашем пути тогда, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи. Такой барьер возникает практически всегда и везде, т.к. мы очень по-разному понимаем многие вещи. Например, для одной девушки хороший муж – это тот, кто любит ее, заботится о ней, зарабатывает достаточно денег, хочет ребенка, любит проводить с ней вместе время; а для другой – тот, который редко пьет и редко бьет ее. Поэтому говоря на одну и ту же тему – "какие же все мужики одинаковые!" – они на самом деле будут говорить о разном и могут столкнуться с непониманием друг друга. Для того чтобы разрушить этот барьер необходимо хорошо понимать партнера и его картину мира – те смыслы, которые он вкладывает в различные понятия. В случае возможных неточностей всегда подробно объясняйте, что вы имеете в виду, и старайтесь использовать понятные для собеседника слова и словосочетания.

Логический барьер. По сути, это неумение выражать свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий. Или ему бывает сложно подобрать слова для тех сложных мыслей, которые пробегают в его голове. Если вы столкнулись с таким собеседником, то наберитесь терпения: слушайте его очень внимательно и задавайте вопросы – это поможет вам получить необходимую информацию. Если же такой особенностью грешите вы сами, то лучше постараться от нее избавиться. Послушайте, как выражают свои мысли хорошие ораторы или писатели, прочитайте учебник по логике, запишитесь на курсы ораторского мастерства или просто попросите друзей давать вам обратную связь с рекомендациями – любой из этих вариантов поможет вам стать более привлекательной собеседницей.

Фонетический барьер. Это плохая техника речи – когда непонятно, что говорит собеседник, и это мешает воспринимать информацию. Если вы заинтересованы в общении с этим человеком, то есть несколько вариантов. При формальном или деловом общении вам придется приспособиться к его манере говорить, изредка переспрашивая в непонятных моментах. При неформальном или дружеском общении вы можете в мягкой форме донести до собеседника, что вам сложно понимать его из-за некоторых особенностей его речи. Попросите его по возможности подстроиться под вас и скорректировать их.

Модальностный барьер. Все мы получаем информацию из мира через пять органов чувств, однако один из них является приоритетным. Это и есть ваша модальность. Например, люди с визуальной модальностью лучше всего усваивают увиденную информацию, а вот услышанную – гораздо хуже. Зная об этом, старайтесь с ходу определить модальность вашего собеседника и использовать это: визуалу показывайте

графики и схемы, с аудиалом играйте голосом, а к кинестетику почаще прикасайтесь и показывайте все “на пальцах”. Используйте в речи соответствующие глаголы – например, “видеть”, “слышать” или “чувствовать”.

Личностный барьер. У каждого из нас есть характер, и некоторые его черты могут кого-то не устраивать. Но у кого-то эти черты настолько заострены, что его характер может быть барьером в общении. Это может быть связано с незнанием своих особенностей или с недостатком самоконтроля. Например, чрезмерная медлительность или, наоборот, суетливость могут раздражать партнеров по общению. В случае, если вы сами столкнулись с таким человеком, попробуйте сообщить о своем дискомфорте и попросите его быть помедленнее или побыстрее. Ну и старайтесь адекватно воспринимать собственные недостатки, т.к. для кого-то и они тоже могут стать барьером.

Это барьеры, связанные с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению. Как правило, в позициях собеседников есть существенные различия.

Мотивационный барьер. Возникает тогда, когда у партнеров по общению разные мотивы вступления в контакт. Например, вы хотите поддержки от подруги, а она хочет, чтобы вы обсудили ее новое платье. В таком случае вы можете столкнуться с непониманием и даже поругаться. Чтобы этого не произошло, полезным будет вовремя обозначать собственные мотивы: “Знаешь, сейчас мне очень нужно, чтобы ты меня поддержала, а потом обсудим платье”.

Барьер некомпетентности. Часто встречается в совместной работе. Вас может злить некомпетентность партнера, когда он начинает говорить очевидные для вас глупости. Это вызывает чувство злости, досады и потерянного времени. Вариантов у вас два – либо постепенно подтолкнуть его к более глубокому пониманию вопроса (например, ненавязчиво что-то объяснив), либо свернуть общение. Выбор – за вами, и он зависит от ваших целей.

Этический барьер. Возникает в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению. Главное – не пытаться перевоспитать или осмеять вашего собеседника. Гораздо правильнее свернуть общение или попытаться найти какой-то компромисс, особенно если у вас есть какая-то важная общая цель.

Барьер стилей общения. У каждого из нас своя уникальная манера. Она зависит от темперамента, характера, воспитания, профессии и других факторов. Как правило, она долго формируется, и потом ее становится сложно изменить. Стиль общения включает в себя основной мотив (зачем вы общаетесь – самоутверждение, поддержка и т.д. …), отношение к другим (доброта, терпимость, жестокость …), отношение к себе и характер воздействия на людей (давление, манипуляция, уговоры и т.д. …). Чаще всего стиль общения другого человека нам приходится просто принимать, поскольку изменить его сложно, а общаться зачастую бывает необходимо.

Это барьеры, связанные с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе.

Эстетический барьер. Возникает тогда, когда нам не нравится, как выглядит собеседник. Для его возникновения есть разные причины, например, если он неопрятно или неряшливо одет или нас раздражает что-то в его внешности. Не думать об этом бывает сложно, однако необходимо, ведь этот контакт может быть для нас очень важен.

Социальный барьер. Причиной затруднений в общении может быть разный социальный статус партнеров. Однако здесь, важно помнить, о том, что появление такого барьера в первую очередь связано с установками в сознании собеседников. Если они придают значение социальному положению друг друга и для них оно может быть препятствием, это способно осложнить общение. Но ведь для многих ситуаций статус неважен – например, для обсуждения какого-то вашего любимого занятия или поддержки друг друга.

Барьер отрицательных эмоций. Согласитесь, довольно тяжело общаться с расстроенным или разозленным человеком. Многие из нас склонны принимать эти эмоции на свой счет (хотя бы отчасти). Здесь необходимо помнить о том, что зачастую причина плохого настроения собеседника кроется в каких-то иных вещах – обстановке в семье, проблемах на работе или личностном кризисе. Однако в случае, если отрицательные эмоции собеседника существенно препятствуют разговору, его лучше отложить на другое время.

Барьер установки. Очень часто общение осложняется, если ваш партнер изначально имеет не очень хорошее мнение о вас. В большинстве случаев правильнее всего будет обсудить этот вопрос и честно спросить об этом собеседника, попытаться объяснить ему, что он ошибается. В тех ситуациях, когда это невозможно, постарайтесь просто учесть этот факт и строить строить свое общение с партнером достаточно аккуратно. Когда пройдет какое-то время и он поймет, что его установка ничем не подкрепляется, она может исчезнуть сама собой.

Барьер “двойника”. Он заключается в том, что мы невольно думаем о нашем собеседнике как о самой себе: приписываем ему наши мнений и взгляды и ждем от него тех же поступков, которые сами бы совершили. Но он другой! Важно не забывать об этом и стараться воспринимать и запоминать все то, что отличает его от нас.

Грубость и невежественность. Все мы сталкиваемся с людьми, которые просто-напросто дурно воспитаны. Иногда такое обращение нужно просто перетерпеть, особенно в том случае, когда человек не реагирует на замечания. Очень важно в такой ситуации оставаться вежливой – иногда это само по себе пресекает грубость. Помните о том, что в общении с таким человеком у вас есть какая-то цель, и это явно не желание поставить его на место.

Неумение слушать. Оно проявляется в отсутствии интереса к тому, что вы говорите, стремлении говорить о себе или постоянном перебивании. Если вам в такой ситуации кровь из носу необходимо, чтобы вас слушали, старайтесь говорить лучше. Используйте различные способы привлечения внимания: интонации, мимику, жесты, основы НЛП.

Кто он – человек, регулярно сталкивающийся с барьерами в общении?

Мы рассказали вам об основных барьерах, мешающих плодотворному общению людей. Однако, замечали ли вы, что у каких-то людей постоянно возникают какие-то затруднения, связанные с общением, а у других все идет как по маслу? Действительно, есть такие типы характера, которые существенно затрудняют взаимодействие с другими людьми. Как правило, такой человек ведет себя похожим образом в совершенно разных ситуациях. И потом сам же жалуется на то, что никто не хочет с ним общаться. В данном случае в качестве барьера в общении выступает личность этого человека.

Каковы же основные черты подобного характера?

Прежде всего, необходимо сказать о такой особенности, как глобальное недоверие. Такой человек не доверяет ни себе, ни людям, ни миру вообще. Он подозрителен и настроен против окружающих. Как правило, он достигает своих целей за счет других людей. При этом его часто раздирают внутренние противоречия, которые он не очень-то осознает. Человеку, неудачливому в общении, свойственны эгоцентричность, авторитарность и склонность к манипуляциям.

Он очень любит, когда его хвалят, когда он получает то, чего давно хотел. Он обладает собственническими чертами. Если его желания не удовлетворяются, он злится, но при этом практически никогда не помогает другим людям в достижении их целей и не сочувствует им. Такой человек эмоционально нестабилен, и у него часто меняется настроение. Окружающие описывают его как раздражительного и вспыльчивого, но внутренне холодного. Он часто испытывает негативные эмоции и обладает низким уровнем самоконтроля.

Этот человек плохо понимает других и их чувства. Он нечувствителен к тому, что с ними происходит, отличается низкой проницательностью и наблюдательностью. Ему не дано понять, что собеседнику может быть важно что-то другое или что он по-другому понимает смысл той или иной фразы. Часто он не способен спрогнозировать и оценить будущее. Ему свойственны, робость, замкнутость, неуверенность в себе, отчужденность, пассивность, безынициативность. Обычно такой человек оказывается нетерпим, плохо воспитан и невежественен. При этом он мыслит очень жесткими категориями и рамками, и окружающая реальность не должна выходить за них. У него масса стереотипов. Он завистлив и в то же время тщеславен. Много чего ожидает от других людей, склонен к вспышками ревности.

Он не умеет аргументировать свои высказывания, выбирать для них адекватную форму, устанавливать и прекращать контакт с другими. Неудачливый в общении, человек не умеет давать хорошую обратную связь. Он много говорит и мало слушает, периодически делает недопустимо длительные паузы в речи, любит перебивать собеседников а потом “тормозить” (это связано с тем, что его словарный запас не соответствует тому, что он хочет сказать). Для него часто оказываются непонятными социальные нормы – он не умеет держать дистанцию, склонен к шантажу, вранью, давлению и агрессии. Чаще всего в общении использует следующие стратегии: защита и избегание общения, обесценивание мнения других и агрессия, контроль за другими или излишний формализм. Такого человека можно охарактеризовать как незрелого, инфантильного, а иногда и безнравственного.

Как правило, этот человек не очень-то доволен своей жизнью и успехами. Любые неудачи вызывают в нем злость и агрессию, вследствие чего он зачастую пытается достичь своих целей какими-то аморальными способами. Он не ценит ни себя, ни других людей. У него отсутствует способность по-настоящему любить и заводить близкие отношения, поэтому у него обычно нет друзей и близких.

Действительно, нарисованный нами психологический портрет ужасен и напоминает образ какого-то преступника или маргинала. Но в том или ином смысле, это так и есть. Постоянные трудности в общении – это симптом того, что у человека что-то не в порядке внутри него самого. Но далеко не обязательно у него будут присутствовать все перечисленные выше черты и особенности. Психологический портрет, написанный выше, собирателен, и в него включено великое множество разных людей с общей проблемой. Поэтому в жизни вы можете наблюдать только какие-то отдельные черты и особенности.

Трудности в общении и жизненная ситуация

Впрочем, все зависит не только от личности и характера человека. Есть ситуации, в которых практически каждой из нас становится некомфортно. Это отражается на всем нашем поведении, в том числе и на общении с другими людьми. В данном случае барьером является ситуация, вызвавшая дискомфорт, и ее особенности.

Попав в такие обстоятельства, все участники общения чувствуют себя неуютно. Кто-то осознает это в большей, а кто-то – в меньшей степени. При этом они не просто его чувствуют – случайно или специально они мешают друг другу удовлетворять свои желания и достигать целей общения. В результате этого все переживают, злятся, не понимают друг друга и вообще напрягаются. Чаще всего это случается в ситуациях ограничения, отказа, обвинения и оскорбления (что, в общем-то, неудивительно).

С одной стороны, сказывается коллективная память. Человечество вообще и жители России в частности неоднократно переживали подавление, репрессии, войны, голод. Поэтому оскорбления, обвинения, ограничения и отказы очень четко запечатлеваются в сознании людей, которые впоследствии все чаще и чаще применяют их для решения конфликтов, преодоления препятствий, получения власти и даже поисков счастья. Это становится типичным способом реагирования целого народа, если говорить в глобальном плане.

С другой стороны, наличие такой негативной памяти становится необязательным, когда у нас так богато представлена культура агрессии. Наверное, каждая из вас согласится с тем, что в современном обществе агрессии уделяется очень много внимания. Особенно этим грешат всевозможные СМИ – телевидение, газеты, журналы, интернет, рекламные компании. Культура агрессии также приобретает все большую популярность благодаря некоторым особенностям нашей жизни: перенаселенность школ, больниц и тюрем, высокий уровень безработицы, низкая квалификация работающих с населением людей, низкие зарплаты и отсутствие карьерных перспектив, коррупция, низкое качество работы правительства и многое другое, о чем вы знаете не понаслышке. Вы все с этим сталкиваетесь и знаете, что эти ситуации всегда чреваты барьерами в общении.

Как понять, что в общении появился барьер?

Разумеется, находясь внутри ситуации, сделать это несложно. В процессе затрудненного общения вы испытываете дискомфорт, недоверие к партнеру, не можете раскрыться,

проявить эмоции, не знаете что сказать – в общем, такое общение отнюдь нельзя назвать легким. Однако, если вам нужно оценить наличие психологических барьеров, то очень полезным будет знание о том, как ведут себя люди в ситуации затрудненного общения.

В роли такого внешнего индикатора выступает наша - невербалика. Особенно наглядно в ней проявляются враждебность, тяга к власти и доминированию, неискренность и стремление выделиться. Как мы уже писали выше, наш неудачливый в общении субъект может испытывать всю эту гамму чувств и желаний. В каких же конкретных знаках проявляются все его негативные черты?

1. **Во-первых, это контакт глаз.** В случае с барьерами общения он, как правило, редкий, неинтенсивный, а иногда и полностью отсутствующий. Взгляды на партнера могут присутствовать (бывают даже продолжительные), но все они приходятся на момент активной коммуникации – особенно когда собеседник излагает что-то неприятное, но важное. При этом если собеседник начнет отводить глаза, почуяв неладное, наш "субъект" тут же попытается притвориться душкой и заглянуть в них – но этот взгляд на самом деле будет холодным и жестким.

2. **Во-вторых, это поза**. Почувствовав трудности в общении, люди зачастую принимают либо неестественные, угловатые и напряженные позы, либо наоборот, неадекватно расслабленные, иногда даже расхлябанные. Очень часто положение тела бывает закрытым (скрещенные руки, ноги, тело отворачивается от собеседника) или "возвышенным" (стремление сесть повыше, смотреть на собеседника сверху вниз).

3. **В-третьих, жесты.** Как правило, они резкие и интенсивные, что тоже неестественно. Отчетливо выражено стремление спрятать руки (например, в карманы или за спину), сжать кисти рук в кулаки, "захватить" или занять себе побольше пространства за счет позы и жестов. Это может перемежаться с частными прикосновениями к себе и к другому.

4. **В-четвертых, мимика.** Лицо зачастую выражает напряжение. Мимика странная – например, рот может улыбаться, а глаза остаются неподвижными. В общем и целом, лицу свойственны выражения, демонстрирующие недоверие и недоброжелательность к собеседнику, а также презрение и гнев.

Как преодолеть трудности в общении?

Разумеется, человек, испытывающий трудности в общении, не всегда ведет себя подобным образом. Это лишь наиболее типичные и яркие маркеры, и по ним можно сделать вывод не только о том, что во взаимодействии есть барьеры, но и о самих собеседниках – об их отношении друг к другу и об их целях и ориентирах в общении.

Итак, мы перешли к самому интересному – как перешагнуть через психологические барьеры. Трудности в общении – штука непростая, но их вполне можно преодолеть. "Как?" – спросите вы. И мы расскажем вам о некоторых способах и приемах преодоления барьеров в общении.

Следите за своей внешностью. Это вовсе не означает, что вы должны всегда выглядеть как кинозвезда на ковровой дорожке. Наоборот, во многих ситуациях это будет вычурно и неестественно. Ваша внешность должна вызывать симпатию. Этому способствует аккуратность, опрятность и умение носить те вещи, которые вам действительно идут.

Манера общения должна соответствовать ситуации и людям. Согласитесь, будет неудачным ходом, если на дискотеке вы будете общаться со всеми сдержанно и строго,

а на переговорах – весело и без дистанции. Учитывайте особенности собеседника: его возраст, пол, воспитание, характер и взгляды. Например, не стоит на встречу с мусульманином надевать короткую юбку.

Старайтесь встать на место партнера по общению и попытайтесь понять его точку зрения. Как вы уже, наверное, поняли, все мы отличаемся друг от друга. Одни и те же вещи имеют для нас совершенно разные значения, и так же по-разному мы их понимаем. Отсюда и вытекает большинство барьеров. Самый правильный способ решение таких проблем – разрешить другому быть другим и отличаться от вас, а также попытаться вникнуть в его позицию, даже если вы с ней не согласны.

Тренируйте эмпатию и сенситивность. Это, соответственно, способность сопереживать другим людям и чувствовать то, что с ними происходит до мельчайших изменений в состоянии. Две данных черты являются залогом успехов в общении.

Не ожидайте от партнеров того, что они не смогут вам дать. Так вы только вызываете обиду у себя и вину у другого за то, что вам не дали. Старайтесь хотеть от партнеров реальных вещей, соответствующих их особенностям, и рассказывайте им о своих ожиданиях.

Не пытайтесь сами полностью соответствовать ожиданиям партнера. Во-первых, это скучно, во-вторых, очень тяжело, и долго так существовать невозможно. Лучше будьте естественны по максимуму, но с учетом собеседника и социальных норм.

Следите за своими словами. Ваши сообщения должны быть логически связаны, содержать интересную собеседнику информацию и опираться на что-то общее – например, общее понимание смысла слов или какую-то минимальную общую память. Ваша речь должна быть понятна собеседнику как в буквальном смысле, так и в смысле соответствия его кругозору.

Будьте открыты и честно говорите о своих мыслях, чувствах и ожиданиях. Если вас о чем-то просят, а вы уже уверены в своем отказе – лучше озвучить его сразу же. Так ни вы, ни собеседник не потеряете время и ресурсы.

Прием "взгляд со стороны". Иногда для того чтобы что-то понять (например, осознать, что конкретно мешает вашему с партнером общению) необходимо посмотреть на ситуацию со стороны, описать ее в отвлеченных словах без привнесении ваших эмоций и личностных особенностей.

Уважайте вашего партнера. Даже если он вас неимоверно раздражает, попробуйте проявить фантазию и найти то, что вызовет у вас уважение к нему. Это может быть какая-нибудь мелочь, например, его манера выделять интонацией отдельные слова. Или что-то более серьезное – например, очень грубый в общении человек, который при этом тратит на благотворительность половину своего дохода. В любом человеке можно найти что-то хорошее и достойное уважения, а если этого сделать не получается, то стоит задуматься – а это общение вам действительно необходимо?

К сожалению, в жизни не бывает такого, чтобы можно было без барьеров общаться лишь с приятными людьми. Как правило, все мы так или иначе оказываемся в ситуациях, когда эти трудности возникают. Задача, стоящая перед вами в этот момент, – почувствовать барьер, определить его вид и применить способ, наиболее эффективно его устраняющий. Будьте спокойны, уверены в себе, терпимы к слабостям других и старайтесь не попадать в конфликтные ситуации!

Заключение

Социальная работа - это сложный процесс, требующий прочных знаний в области теории управления, экономики, психологии, социологии, педагогики, медицины, правоведения и так далее. При первом подходе сотрудник выступает в роли учителя, консультанта, эксперта, дает советы, обучает умению, моделированию и демонстрации правильного поведения, устанавливает обратную связь, применяет ролевые игры, как метод обучения. При втором - осуществляет роль помощника, сторонника или посредника в преодолении апатии или дезорганизации личности, когда ей это сделать самой трудно. Деятельность сотрудника при таком подходе нацелена на интерпретацию поведения, обсуждение альтернативных направлений деятельности и действий, объяснение ситуаций, подбадривания и нацеливания на мобилизацию внутренних ресурсов.

Следовательно, для того, чтобы выступать достойным реализатором целей социальной работы, и осуществления эффективной профессиональной деятельности по поддержанию клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию, сотрудник должен владеть немалым арсеналом профессиональных умений, навыков, обладать глубокими знаниями в области наук о человеке: психологии, акмеологии, социологии, геронтологии, педагогики, права, а также быть готовым, использовать данные знания, умения и навыки в работе. Наиболее важный навык в данном случае - это умение общаться с клиентом.