

ОКУ «Курский Центр для несовершеннолетних»

Отделение методической помощи

**Методические рекомендации
«Эффективные коммуникативные техники, используемые
в практической деятельности специалиста, оказывающего
социальные услуги семьям, находящимся в социально опасном
положении, иной трудной жизненной ситуации.
Особенности коммуникации специалиста с получателями
социальных услуг различных категорий»**



Курск 2022

Коммуникативная техника — основа профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Коммуникативная техника — основное средство профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Технология социальной работы (социальная диагностика, социальная адаптация, социальная реабилитация клиента и т.д.) осуществляется с помощью навыков общения. Совокупность этих навыков и уровень их реализации в процессе взаимодействия с клиентом определяют мастерство специалиста по социальной работе. Результатом его профессиональной деятельности является разрешение трудной жизненной ситуации клиента и развитие у него способности самостоятельно управлять собственной жизнедеятельностью. Достижение данного результата с помощью системы принципов, взглядов, ценностей, идеалов, убеждений — есть высшая степень профессионального мастерства специалиста по социальной работе.

Профессиональный интерес и творческий поиск, ориентированный на разрешение трудной жизненной ситуации конкретного клиента, способствуют появлению нового способа коммуникативной деятельности, который воплощается в реальной форме социальной работы — первичном приеме, социальном патронаже, консультировании. Избранный специалистом способ общения с клиентом определяет специфику индивидуального стиля работы.

Стиль профессиональной деятельности специалиста — это совокупность творческих приемов, которая развивается и активизируется в ежедневной практике взаимодействия с клиентами учреждений социального обслуживания населения. Формирование стиля невозможно без индивидуальных компонентов общения (В. А. Кан-Калик), таких как:

- изучение специалистом по социальной работе своих личностных особенностей;
- выявление недостатков в личностном общении, преодоление стеснительности, скованности, негативных наслоений в стиле общения;
- овладение элементами общения на основе индивидуальных особенностей;
- овладение технологией общения в соответствии со сложившимся стилем общения;
- реальная практическая деятельность, общение с клиентами, закрепление индивидуального стиля общения.

Одним из компонентов индивидуального стиля общения является речь. Специалист по социальной работе должен уметь ясно и последовательно излагать свои мысли, его речь должна быть понятна клиенту; он произносит каждое слово отчетливо, с естественной для специалиста интонацией.

Манеры специалиста по социальной работе характеризуют его как человека воспитанного, естественного, следующего правилам культуры поведения и делового этикета. Окружающим всегда импонирует уверенность в себе (но не самоуверенность и развязность). Первичный прием клиента проходит в непринужденной обстановке. Специалист проявляет доброжелательное отношение к клиенту, обращаясь к нему по имени и

отчеству, ведет беседу с приветливым выражением лица, жесты его открыты. Атмосфера общения должна быть комфортной для клиента.

Клиенты с доверием и уважением относятся к специалисту, имеющему внутреннее обаяние и личную привлекательность. При этом, несомненно, увеличивается успех применения форм и методов социальной работы — клиент успешнее преодолевает трудную жизненную ситуацию.

Реализация коммуникативной техники предполагает знание личностных особенностей клиента, которые могут затруднять процесс взаимодействия с ним, а впоследствии и совместную деятельность, направленную на разрешение трудной жизненной ситуации. Воспринимать клиента без предвзятости могут в начале своей профессиональной деятельности не все специалисты. Однако необходимо учиться преодолевать барьеры общения, которые затрудняют процесс взаимодействия. Наиболее характерными барьерами общения с клиентами учреждений социального обслуживания населения являются следующие: логический, фонетический, эстетический, барьеры влияния отрицательных эмоций, состояния здоровья клиента на процесс коммуникации, барьер установки.

Обратившийся за помощью человек не всегда может четко выразить свое состояние, сформулировать проблему, так как находится в неблагоприятном эмоциональном состоянии, плохо слышит и т.д. Логический барьер возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в той или иной ситуации могут иметь совершенно иной смысл. Смысл всегда индивидуально-личностен. Он рождается в сознании говорящего, но бывает не всегда понятен собеседнику. Недопонимание приводит к искажению информации, что недопустимо в социальной работе. Потому преодолеть логический барьер можно лишь одним путем: «идти от партнера». Специалист по социальной работе должен уметь понять, как клиент выстраивал свои суждения, делал выводы, почему приводил именно эти факты и рассказывал именно эти эпизоды своей жизни и в чем состоит расхождение в понимании данной информации у собеседников.

Помогают преодолеть логический барьер вопросы-уточнения, которые задает специалист на основании полученной от клиента информации. Вопросы-уточнения может задавать и клиент, если он получает информацию о предоставлении социальных услуг данным учреждением. Специалист по социальной работе должен знать причины, затрудняющие передачу информации клиенту, среди которых выделяют следующие:

- 1) неточность высказывания;
- 2) несовершенство оформления мыслей в слова;
- 3) неуместное использование профессиональных терминов;
- 4) неверное истолкование намерений собеседника;
- 5) чрезмерное использование иностранных слов;
- 6) неполное информирование клиента об условиях предоставления социальных услуг учреждением социального обслуживания населения;
- 7) быстрый темп изложения информации;

- 8) наличие больших пауз и скачков мысли;
- 9) неполная концентрация внимания на проблемах клиента;
- 10) витиеватость мысли;
- 11) неадекватные интонации, мимика, жесты, не совпадающие со словами.

Фонетический барьер — это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Специалист по социальной работе для предупреждения возможных сложных ситуаций в общении с клиентом, возникающих на фоне фонетического барьера, должен говорить внятно, избегать быстрого темпа речи (скороговорки). Необходимо уметь управлять своим эмоциональным состоянием и не допускать раздражения, так как в этом случае клиент концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к нему. В результате клиент не воспринимает слова, адресованные ему.

Для того чтобы преодолеть фонетический барьер, специалисту по социальной работе необходимо осваивать новые коммуникативные техники, проводить анализ произнесенных во время взаимодействия с клиентом слов и фраз, уметь видеть собственные ошибки и работать над их исправлением.

Представим ситуацию, когда клиент расстроен или произносит слова с возмущением, нередко переходящим в грубость по отношению к специалисту по социальной работе. Этот пример часто встречается в реальной практике. Барьер отрицательных эмоций может возникнуть в общении с расстроенным человеком, которым чаще всего является клиент учреждения социального обслуживания. В подобной ситуации специалист по социальной работе должен «быстро определить психологическое состояние клиента, его реакцию на высказывания специалиста, расположенность к общению, готовность к немедленному началу разговора и начать разговор в нужной тональности»¹.

Если во время первичного приема клиент стремится рассказать собеседнику о своих трудностях, не следует его перебивать. Необходимо предоставить ему возможность высказаться и выразить те проблемы, которые вызвали ухудшение эмоционального состояния. Если клиент расстроен, ему сложно говорить о своих трудностях. Во время беседы специалист преодолевает возникающее напряжение с помощью следующих приемов:

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

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

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

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

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

С возникновением трудной жизненной ситуации может измениться социальный статус человека, причем меняется не только внутриличностное состояние, но и внешний вид человека. В частности, это происходит с беспризорными детьми и подростками, длительное время находившимися без родительского попечения. Специалист по социальной работе должен уметь преодолевать эстетический барьер в общении с клиентом. В этом ему помогает следующая установка: клиента необходимо уважать и принимать таким, какой он есть в данный момент, не осуждая и критически не оценивая. Впоследствии комплекс социально-реабилитационных мероприятий позволяет восстановить социальный статус клиента и изменить его внешний вид.

В процессе проведения первичного приема нередко клиент испытывает недомогание, жалуется на ухудшение состояния здоровья. Для того чтобы процесс общения был результативным, специалист должен уметь по внешним признакам определить, что происходит с человеком (переживает личное потрясение, страдает повышенным давлением и т. п.). В первую очередь необходимо уточнить у клиента возможность продолжать беседу, его состояние здоровья, выбрать соответствующий тон и подобрать нужные слова, а впоследствии, возможно, и сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, который плохо себя чувствует.

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

культуры, неосведомленности. Данное поведение объясняется сложным психологическим состоянием, вызванным грудной жизненной ситуацией.

Изменить отношение к специалисту по социальной работе помогут реальные дела, направленные на защиту интересов и прав клиента. Ежедневная профессиональная деятельность, направленная на улучшение жизни других людей, является лучшим рекомендателем вас как профессионала.

Преодолению барьеров общения способствует коммуникативная техника, реализуемая специалистом по социальной работе с помощью сочетания вербальных и невербальных форм общения.

Техника вербальной и невербальной коммуникации

Коммуникация — одна из составляющих структуры общения, она предполагает обмен информацией между клиентом и специалистом по социальной работе. Вербальная коммуникация осуществляется с помощью речи. В процессе вербальной коммуникации между специалистом по социальной работе и клиентом используются, как правило, четыре вида речевой деятельности: при передаче информации — устная речь и написание текста, при заложенной в нем информации — восприятие на слух и чтение текста.

Функции вербальной коммуникации в социальной работе:

1) содействие клиенту в определении вариантов выхода из трудной жизненной ситуации;

2) обмен информацией. Специалист по социальной работе предоставляет информацию о разновидностях социальных услуг, способствующих разрешению трудной жизненной ситуации клиента. В свою очередь клиент предоставляет информацию о причинах возникновения у него трудной жизненной ситуации;

3) отношение говорящего (специалиста по социальной работе или клиента) к предмету обсуждения (способам разрешения трудной жизненной ситуации, результатам, достигнутым клиентом, и т.д.) с помощью устной или письменной речи;

4) воздействие на клиента (специалиста по социальной работе) или адресата (в случае письменной речи).

Процесс взаимовлияния специалиста по социальной работе и клиента с помощью письменной и устной речи, эмпатического и активного рефлексивного слушания дополняется невербальной коммуникацией. Невербальная коммуникация включает: кинесику (жесты, мимику); визуальный контакт, проксемику (организацию пространства и времени коммуникативного процесса), паралингвистику (особенности и качество голоса, его диапазон, интонацию и тон), экстралингвистику (включение в речь пауз, смеха, изменение темпа речи), имидж специалиста по социальной работе.

Функции невербальной коммуникации:

1) дополнение речи специалиста по социальной работе (клиента);

2) замещение речи клиента;

3) проявление эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу;

4) эмоциональное сопровождение клиента.

По мнению специалистов, техника состоит из средств и приемов, приобретенных в ходе профессионального обучения и профессиональной деятельности.

Техника вербальной коммуникации предполагает приемы ведения устной и письменной речи, эмпатийного слушания. Техника невербальной коммуникации включает организацию пространства и времени проведения первичного приема, фронтальную беседу с группой клиентов, формирование имиджа специалиста по социальной работе, умение адекватно использовать жесты, мимику и т.д.

Прием «оформление письменной речи» предполагает написание заголовка, обращения к клиенту, основной части, заключения. Нередко в деятельности социально-реабилитационных центров практикуется разработка письменных рекомендаций для родителей о выполнении ими постреабилитационных мероприятий для восстановления статуса ребенка с ограниченными возможностями; специалисты по социальной работе отвечают на письма клиентов.

Структура текста делового письма.

1. Заголовок:

а) адрес отправителя, название учреждения социального обслуживания населения, отдела, контактный телефон, дата отправления письма;

б) официальное обозначение адреса.

2. Обращение к адресату. Допустимо использование обращения «уважаемый», далее указывается имя и отчество клиента.

3. Основная часть:

а) обоснование повода для написания письма. Для обоснования обращения к клиенту можно использовать прием «пересказ» — цитирование того, что было написано клиентом, и на основании этого излагаются возможные варианты разрешения трудной жизненной ситуации;

б) конкретные предложения, рекомендации клиенту, а также ответная реакция на просьбу или предложения клиента, способствующие выходу из трудной жизненной ситуации.

В основной части делового письма может быть использован прием «уточнение». Уточнение предполагает обращение к клиенту с просьбой что-либо конкретизировать, дополнить. Реализуется данный прием с помощью формулирования вопросов: «Поясните, пожалуйста, что вы имели в виду?», «Как?», «Что именно?» и т.п.

Специалист аргументирует свое согласие или несогласие с клиентом, выражает встречную просьбу или предложение относительно решения трудной жизненной ситуации.

Для достижения обратной связи применяется прием «сообщение о восприятии специалистом по социальной работе клиента», зеркальное

отражение его чувств. Например: «Видимо, это событие для вас имеет большое значение, и оно вас радует».

4. Заключение:

а) специалист выражает надежду на дальнейшее сотрудничество, признательность клиенту, предполагает, что переписка будет продолжена. Заключение также содержит уверения в уважении. Здесь уместно применять прием «замечания о ходе письменного диалога». Например: «Я думаю, что мы с вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы». Эмпатийное сопровождение клиента достигается с помощью приема «сообщение о восприятии специалистом по социальной работе самого себя и своих чувств в конкретной ситуации». Если происходят позитивные изменения в жизни клиента и его семьи, можно использовать следующие выражения: «Я очень рад за вас и вашу семью»;

б) в заключении письма указываются фамилия, имя и отчество специалиста учреждения социального обслуживания населения и его должность.

Письменная речь чаще используется при дистантном консультировании отдельных категорий клиентов — граждан пожилого возраста и инвалидов, имеющих нарушения слуха. При контактном консультировании (первичный прием, беседа, социальный патронаж) применяются приемы устной речи.

Начало диалога с клиентом строится на основании приема «имя собственное». Специалист, обращаясь к клиенту, произносит вслух его имя и отчество. Таким образом, проявляется социальное признание будущего собеседника и высказывается уважение к нему.

В ходе диалога могут быть использованы различные приемы. В частности, для поощрения клиента и побуждения его к конкретным действиям по разрешению трудной жизненной ситуации применяется прием «золотые слова». Он предполагает выражение одобрения в адрес клиента. Специалист достигает эффекта внушения, который способствует пробуждению активности клиента в поиске вариантов решения его проблемы.

Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания клиента к его личным увлечениям, творчеству и т.п. Когда специалист по социальной работе искренне интересуется любимым занятием клиента, повышается его вербальная активность, которая сопровождается положительными эмоциями.

Специалист по социальной работе во время первичного приема, беседы, социального патронажа использует приемы «убеждающей речи». Во время убеждающей речи один из собеседников может доказывать или опровергать с помощью аргументов какие-либо положения, вызывающие у слушателей те или иные чувства.

Эффект убеждения собеседника достигается с помощью приема «выдвижение аргументов». При выборе аргументов специалист должен знать актуальные потребности клиента. Аргументами могут стать теоретические обоснования, факты, законы, постановления правительства, статистические данные, соображения здравого смысла. Необходимо, чтобы при убеждающей речи логические доводы были понятны клиенту. Достоверные факты

прозвучат убедительно, если применяется прием «сравнение и сопоставление фактов». Например: клиент проходит социальную реабилитацию в стационарном учреждении социального обслуживания населения. Сопоставляя данные диагностики до прохождения курса реабилитации и после прохождения определенного времени, можно увидеть положительную динамику в изменении его трудной жизненной ситуации, если, конечно, были эффективно применены методы социальной работы. С помощью данного метода мы можем совместно с клиентом увидеть положительные изменения. Данная информация может улучшить его эмоциональное состояние. Доверие вызывают аргументы, взятые из сферы профессиональной деятельности клиента. Если мы работаем с молодыми инвалидами, то убеждающее воздействие могут иметь примеры из жизни тех, кто, будучи инвалидом, добился успехов в жизни и достиг высокого социального статуса. Аргументы должны быть наглядными, это предполагает использование видеоматериалов с документальным описанием жизненного пути личности, стремящейся к успеху.

Прием «аргумент к личности» — ссылка на личные качества и поступки клиента, являющиеся значимыми для преодоления трудной жизненной ситуации и помогающие ему поверить в себя, свои возможности.

Во время первичного приема специалист по социальной работе получает от клиента информацию, которая позволяет определить причины возникновения трудной жизненной ситуации. Искренним и открытым клиент будет только в том случае, если специалист владеет навыками эмпатического и активного рефлексивного слушания. При эмпатическом слушании участник делового взаимодействия уделяет большее внимание считыванию чувств, пониманию того, как человек относится к тому, что говорит. Эмпатическое слушание бывает эффективным, если специалист по социальной работе вызывает у клиента положительные эмоции (радость, надежду на лучшее, уверенность в себе, в завтрашнем дне). Эмпатическое слушание реализуется с помощью приемов: «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».

Прием «зеркало отношений» предполагает позитивную обращенность к клиенту. Специалист концентрирует свое внимание на собеседнике, погружаясь в изучение жизненного пути клиента с целью поиска оптимального варианта решения трудной жизненной ситуации. Прием «терпеливый слушатель» характеризуется тем, что специалист внимательно слушает клиента, способствуя его самоутверждению и активизации коммуникативной деятельности.

При активном рефлексивном слушании специалист и клиент лучше понимают друг друга, все более осмысленно высказываются, проверяют и уточняют свое понимание, совместно выясняют степень его адекватности. При данном виде слушания с говорящим устанавливается обратная связь. Выделены четыре приема установления обратной связи: «расспрашивание», «перефразирование», «отражение чувств», «резюмирование».

«Расспрашивание» предполагает прямое обращение к клиенту с помощью вопросов. Уточнение информации достигается с помощью

следующих выражений: «Уточните, пожалуйста», «Повторите, пожалуйста». Развитие идеи происходит в результате применения вопросов: «Что? Где? Когда? Какой? Зачем?» Отношение клиента к обсуждаемой проблеме специалист узнает с помощью следующих вопросов: «Как вы относитесь к...?», «Как, по вашему мнению, ...?» Определить адекватность понимания мыслей собеседника можно с помощью вопроса: «Правильно ли я вас понял(а)?»

«Перефразирование» используется для повторения высказывания собеседника, для определения правильности понимания его позиции. Прием «отражение чувств» позволяет концентрировать внимание на чувствах собеседника, понять его эмоциональную реакцию, выразить свое отношение к его высказыванию. Специалист подводит итоги первичной беседы с клиентом — «резюмирование» — с помощью следующих вступительных фраз: «Вашими основными идеями, как я понял(а), являются...», «Если подвести итог сказанному, то...». Для обеспечения деловой коммуникации часто применяются техники невербальной коммуникации.

На достижение взаимопонимания с клиентом направлены приемы организации пространства, т.е. размещения участников общения в комнате. Оптимальным во время первичного приема считается угловое размещение собеседников (рис. 1). Место специалиста по социальной работе предполагает лидерство и ответственность за установление взаимоотношений. Эта позиция способствует установлению отношений сотрудничества. Угол стола служит частичным барьером, определяющим границы социальной зоны коммуникации, обеспечивая комфортное состояние каждому участнику.

Объединение участников для разработки мероприятий индивидуальной программы реабилитации или обсуждения полученных результатов достигается с помощью кооперативного размещения (рис. 2).

Когда задача решается совместно, специалисту по социальной работе и клиенту нужно размещаться таким образом, чтобы видеть анализируемые материалы для обсуждения и выработки общих решений по выходу из трудной жизненной ситуации.

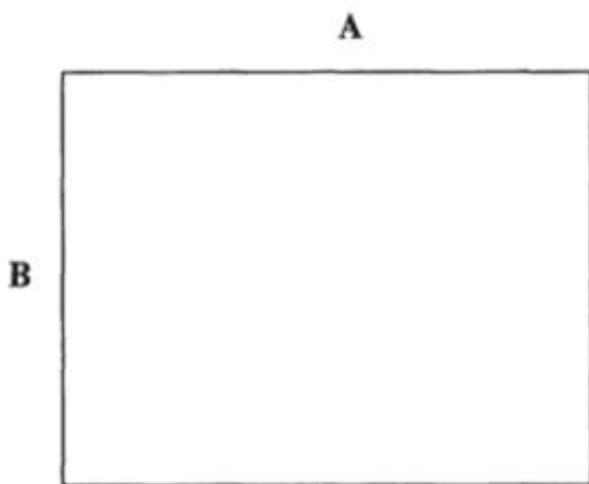


Рис. 1.

А — позиция специалиста по социальной работе; В — позиция клиента

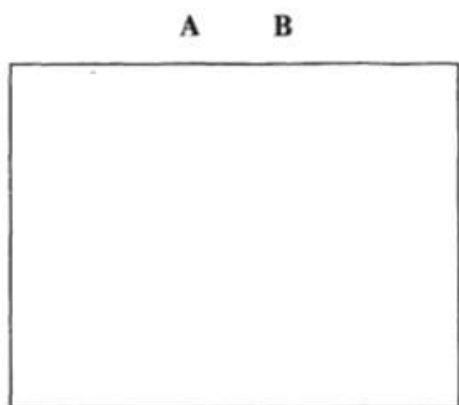


Рис. 2.

А — позиция специалиста по социальной работе; В — позиция клиента

Эмоционально-психологическое воздействие на клиента оказывает внешний образ специалиста по социальной работе, одной из составляющих этого образа является одежда. Она должна гармонично соответствовать назначению профессии.

Дизайн помещения, световое оформление и окружающие специалиста предметы не должны быть случайными. Впечатление, которое специалист по социальной работе производит на людей, зависит от санитарно-гигиенического состояния кабинета, наличия предметов, необходимых для работы не только ему, но и клиенту (это чаще всего канцелярские принадлежности: ручки, карандаши, бумага для записей), а также от степени подготовленности места для работы клиента. Все это должно способствовать развитию отношений сотрудничества.

Рекомендации по вхождению в семью специалиста по социальной работе

Результат всей длительной работы специалиста по социальной работе с семьей зависит от первого визита. С чего начинается посещение семьи? Ответ прост — *с налаживания контакта.*

Этапы визитирования:

1. Приветствие («Здравствуйте», «Доброе утро, добрый день, вечер»).
2. Представьтесь («Позвольте представиться» и называете свою Ф.И.О., обязательно предъявите удостоверение сотрудника Центра, назовите свою должность, уточните Ф.И.О. родителя или лицо его заменяющее).
3. Расскажите о цели Вашего визита и о возможностях Центра для оказания помощи семье и ребенку. Делайте это деликатно («Мы бы хотели предложить Вам следующие услуги», «Позвольте рассказать»). Эффективным

является объяснение цели визита. Если Вас держат у порога и не хотят пустить, можно предложить «выбор без выбора»: «Вам как удобнее беседовать, в квартире или на лестнице?». В этом случае любой ответ будет означать согласие на разговор.

4. Воспользуйтесь «социальной беседой»: если волнуетесь, чувствуете, что сами или семья не готовы к содержательной части диалога, не спешите. В этом случае договоритесь о времени следующего визита и распрощайтесь с семьей.

5. Не бойтесь повторить или разъяснить, если родитель не воспринял какую-либо информацию.

6. Если Вы понимаете, что семья готова с Вами сотрудничать договоритесь о времени следующего визита.

7. Оставьте свою визитку или визитку с контактами Центра.

8. Попрощайтесь («До свидания», «Всего доброго»).

Что *не стоит делать* во время *первого* визита:

- не сосредотачивайте особое внимание на проблемах семьи, если семья не готова о них говорить;

- не говорите, что правильно, а что неправильно, лучше давать рекомендации, а не советы;

- не форсируйте события: семья может оказаться неготовой и будет защищаться;

- необходимо стараться ограничить время первого контакта;

- взаимодействие с семьей должно занимать не более часа.

Для установления хорошего контакта с семьей необходимо:

- Чувствовать себя уверенным в себе, обрести состояние комфортности.

- Настроить себя на сотрудничество с семьей.

- Не сомневаться в собственной профессиональности.

Возникновение непредвиденной ситуации

Специалист по социальной работе должен быть психологически готов к такому развитию событий, при котором запланированная цель визита и актуальная ситуация несовместимы, т.е. возникает непредвиденная ситуация. При возникновении напряженной ситуации во время визита:

• **Приостановите** обсуждаемую тему.

• **Ни в коем случае не оправдывайтесь.**

• **Предложите сделать паузу** (например, скажите о необходимости позвонить).

• **Сохраняйте спокойствие** на протяжении всей ситуации.

• **Покиньте семью**, если Вы считаете, что ситуация для Вас становится физически опасной, или семья просит Вас об этом.

Каждая семья в определенные периоды своего существования **проходит через кризисы и проблемы, которые касаются как отдельных членов семьи, так и всей семьи в целом.** При работе с семьей, специалист, прогнозируя возможный результат, должен взвешивать степень своего участие в оказании социальной услуги.

Специфика взаимодействия специалиста с получателем социальных услуг (клиентом)

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

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

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

Таким образом, деятельность специалиста по социальной работе носит коммуникативный характер и во многом состоит из процесса общения. Профессиональное общение - это общение в процессе профессиональной деятельности, опосредованное ею. В профессиональной деятельности общение обеспечивает ее планирование, осуществление и контроль. Общение в социальной сфере многопланово, однако, нам представляется возможным говорить о таких видах профессионального общения в социальной работе, как социально-ориентированное, тематико-ориентированное, личностно-ориентированное общение.

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

При социально-ориентированном общении общественные отношения выражены наиболее ярко. Такое общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие. В процессе тематико-ориентированного общения отношения обусловлены совместной деятельностью. Цель такого общения – решение конкретных проблем, стоящих перед коллективом и личностью. Личностно-ориентированное общение предполагает общение одного человека с другим. В социальной

сфере оно носит деловой характер, т. е. направлено на совместную деятельность.

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

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

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

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

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

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

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

Побудительная - стимулирование социальной активности общества для решения социальных проблем.

Эмпатийная - функция взаимного сопереживания.

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

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

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

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

Средствами гуманистического общения социального работника являются советы, предложения, помощь.

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

При коммуникативном взаимодействии с клиентом и коллегами специалисту по социальной работе необходимо выбрать свой стиль общения.

Стиль общения – это структурное единство выразительных средств, применяемых коммуникаторами общения и создающих, во-первых семантическое, т.е. смысловое поле коммуникаций, во-вторых, определяющих меру совместимости коммуникативных ценностей, харизматических качеств лидеров общения, «уровни глубинного общения» (Г.С. Батищев).

Существует несколько классификаций стилей общения. Исследователь В.Н. Куницына выделила следующие стили:

- стиль свободы и мастерства в общении (характеризуется высокой совместимостью коммуникаторов, контактностью, адаптивностью, гибкостью и т.п.);
- лидерский стиль (проявление смелости, активности в контактах, сниженным уровнем чувствительностью, стремлением доминированием в общении);
- радикально-партнерский стиль — (характеризуется практичностью, деловитостью, неагрессивностью, высоким уровнем самоконтроля);
- жестко-консервативный стиль (складывается у людей закрытых, расчетливых, погруженных в себя, со слабым самоконтролем);
- авторитарно-агрессивный стиль (наблюдается у лиц, склонных к высокой тревожности, пониженному самоуважению, эмоциональной нестабильностью).

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

«Агрессора» характеризует активное использование эмоциональных невербальных средств: активная жестикуляция, крик и т.п., его требования сопровождаются угрозами и разоблачениями, он высказывает свое недовольство, видит во всем обман и унижение личного достоинства.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• Консультант - специалист по социальной работе, который действует совместно с другими работниками или агентствами с целью помочь им усовершенствовать их умения в решении проблем клиента.

• Проектант сообществ - специалист по социальной работе, планирующий развитие программ деятельности сообществ.

• Менеджер информации - специалист по социальной работе, который собирает, классифицирует и анализирует данные о социальной среде.

• Администратор - специалист по социальной работе, который управляет агентством, учреждением, программой (проектом) или социальной службой.

• Практик - специалист по социальной работе обеспечивает конкретную постепенную помощь, заботу (физическую, бытовую, финансовую) либо в учреждении, либо на местах.

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

АЛГОРИТМ взаимодействия работников учреждения социального обслуживания, с получателями социальных услуг, их законными представителями

I. Приветствие, установление контакта

1.1. Беседу следует начинать с установления контакта глазами, приветствия и представления. Представляясь, работник должен назвать свое имя, отчество, фамилию и должность. Успешному установлению контакта способствует доброжелательное выражение лица и улыбка.

1.2. Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы гражданин знал, что беседует

именно с тем человеком, с которым уже разговаривал. Если же произошла неожиданная замена работника, следует объяснить причину этого.

1.3. Работнику необходимо обеспечить конфиденциальность беседы, обращаться к гражданину необходимо по имени-отчеству и на «Вы», быть естественным при разговоре, создавать атмосферу взаимопонимания, доверия, проявлять участие. Гражданин должен быть уверен, что беседа приносит ему пользу.

Созданию атмосферы доверия и взаимопонимания способствует открытая поза (корпус наклонен и развернут к гражданину), сдержанные плавные жесты, оптимальная дистанция (личная зона – от 46 до 120 см, социальная зона – от 120 до 360 см).

II. Изложение проблемы, выяснение потребностей

2.1. Работнику необходимо дать гражданину возможность высказаться.

В зависимости от психоэмоционального состояния гражданина используются разные виды слушания. Выделяют два вида слушания.

Нерефлексивное (пассивное) слушание представляет собой умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Применяется, когда собеседник находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения и ему необходимо выговориться, излить свои эмоции и, успокоившись, прийти в состояние самоконтроля. Тут важно просто слушать человека, давая ему понять, что он не один, и вы готовы ему помочь.

Не рекомендуется задавать уточняющих вопросов, говорить: «успокойтесь, не волнуйтесь, не из-за чего расстраиваться!» – собеседник, находясь в возбужденном состоянии, может подумать, что вы недооцениваете его проблему и не понимаете его. Применяются так называемые «угу-реакции» («да-да; угу-угу; ну, конечно» и т.п.).

Рефлексивное (активное) слушание предполагает использование различных приемов, к которым относятся:

выяснение – обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз («я не понял»; «что вы имеете в виду?»; «пожалуйста, уточним это...» и т.п.);

перефразирование – собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности («как я понял Вас...», «Вы думаете, что...», «по Вашему мнению...»);

отражение чувств – отражение слушающим эмоционального состояния говорящего («вероятно, Вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т.д.).

резюмирование – подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, применяется при завершении разговора («Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «если подытожить сказанное Вами, то...»).

Типичные ошибки слушания:

перебивание: большинство людей перебивают друг друга неосознанно. При перебивании нужно постараться восстановить ход мыслей собеседника;

поспешные выводы: заставляют собеседника занять оборонительную позицию, создавая барьер в общении;

поспешные возражения: возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Необходимо дать возможность собеседнику высказать свою позицию до конца, а затем уточнить информацию, вызвавшую возражения, возможно, эти возражения вызваны неправильным пониманием отдельных моментов;

непрошенные советы: прежде всего, следует установить, чего хочет собеседник: совместно поразмышлять над проблемой или получить конкретную помощь.

2.2. Выясняя сущность проблемы гражданина и его мнение по поводу необходимой помощи, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы.

Существуют вопросы различных типов, которые служат для того, чтобы: перехватить и удержать инициативу; активизировать адресата, диалогизировать общение (перейти к подлинному диалогу – взаимодействию позиций и мнений партнеров); получить от партнера необходимую информацию.

Типы вопросов:

Закрытые вопросы: вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Эти вопросы очень часто создают напряженную атмосферу. Если задавать много подобных вопросов, то у собеседника может сложиться впечатление, что его допрашивают.

Например: Вы хотите с нами заниматься? Виды социокультурной реабилитации, которые предлагает наше учреждение, Вас устраивают?

Закрытые вопросы лучше задавать, когда необходимо быстрее получить согласие или подтверждение уже достигнутой договоренности.

Открытые вопросы: вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы «что?», «как?», «сколько?», «почему?». Эти вопросы задают для получения дополнительных сведений или когда необходимо выяснить мотивы и позицию собеседника.

Например: какие из форм занятий, предложенных нами, Вас больше заинтересовали? Что вы можете сказать о расписании занятий в кружках?

Опасность открытых вопросов в том, что можно потерять инициативу, последовательность развития темы.

Риторические вопросы: риторический вопрос задается таким образом, что не требует ответа, уже заключая его в себе. Эти вопросы побуждают собеседника внутренне согласиться с вашей позицией, принять ее.

Например: думаете ли Вы, что нам стоит начать занятия в кружках?

Цель риторических вопросов – «включить» мышление собеседника и направить его в нужное русло.

Вопросы для обдумывания: эти вопросы ставятся таким образом, чтобы побудить партнера поразмыслить над проблемой, прокомментировать ее, высказать дополнения, поправки. Их цель состоит в том, чтобы стимулировать

взаимопонимание, доверие; они уместны, когда необходимо «закрепить проблему»: повторить ход размышлений, оценить весомость аргументов.

Например: «правильно ли я понял Ваше мнение о ...?»

Переломные вопросы: они удерживают беседу в строго установленном направлении или обуславливают переход к следующей по очередности проблеме.

С помощью переломных вопросов на некоторое время мы передаем инициативу своему партнеру чтобы, поняв его позицию, вновь перехватить лидерство с помощью закрытых вопросов.

Для успешного проведения беседы рекомендуется овладеть техникой постановки вопросов и быть открытым для общения.

Это значит:

- считаться с мнением других, не проявлять авторитарность;
- учитывать состояние гражданина, мотивы его состояния;
- проявлять интерес к проблеме собеседника;
- быть внимательным слушателем, не перебивать говорящего;
- не говорить самому слишком долго.

При молчании гражданина во время беседы следует делать акцент на расспрос, постепенно заменяя его активным слушанием.

Каждый вопрос беседы должен преследовать достижение определенной цели.

Основные приемы ведения беседы:

- не торопить гражданина, дать высказаться полностью;
- помогать наводящими (не внушающими) вопросами;
- искренность ответов проверять соответствующими вопросами;
- поощрять гражданина на взаимность, слушать дружелюбно;
- соблюдать требования социально-реабилитационного процесса.

Во время беседы работнику рекомендуется следить за следующим:

- за особенностями речевого поведения гражданина (точность формулируемых мыслей, оговорки, недомолвки, желание уйти от ответа, паузы);

- за эмоциональными реакциями (тембр голоса, интонация, мимика, жесты);

- за срабатыванием механизма, так называемой «психологической защиты» (затронутость достоинства, самоуважение).

2.3. Получив всю нужную информацию, важно в присутствии гражданина внимательно просмотреть ее, чтобы удостовериться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем кратко повторить гражданину основные моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

III. Обозначение путей решения проблемы

3.1. После того, как работник собрал достаточную информацию, он представляет гражданину возможные пути решения проблемы, тщательно проанализировав их и указав на вероятные последствия.

Работнику рекомендуется говорить неторопливо с положительной интонацией голоса, короткими фразами, не злоупотреблять специальной терминологией, проявлять позитивный подход к любой проблеме, взаимодействовать с гражданином с позиции «мы».

3.2. Для контроля восприятия работник должен задавать открытые вопросы, начинающиеся со слов: «скажите мне...?», «где..?», «когда..?», «почему..?».

3.3. Работнику следует поощрять вопросы гражданина, выслушивать до конца, отмечать положительные черты гражданина, проявлять определенную строгость и требовательность к гражданину, не идти на поводу его желаний, подводить гражданина к самостоятельному выбору решения обозначенной проблемы.

IV. Завершение коммуникации

4.1. После того как гражданин определил свои действия и задачи, встреча практически завершена. Работнику необходимо поддержать гражданина в реализации намеченных путей решения проблемы, при необходимости выразить готовность к дальнейшему сотрудничеству и попрощаться: «если будут вопросы, обязательно звоните. До свидания! Всего доброго!»

4.2. Если гражданину необходимо несколько консультаций, следует сразу обговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая. Консультационная работа прекращается, когда проблема решена или по желанию гражданина. Если гражданин неожиданно перестал посещать консультации, следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло.

АЛГОРИТМ

взаимодействия работников социальных учреждений, с получателями социальных услуг, относящимися к «трудным клиентам».

В ходе деятельности специалисты социозащитных учреждений общаются с разными получателями социальных услуг, в том числе с так называемыми «трудными клиентами». Типы «трудных клиентов»: а) нерешительный; б) агрессивный; в) амбициозный; г) просящий.

Комплекс общих действий при взаимодействии с «трудными клиентами»:

1. внимательно выслушать клиента (использовать «активное слушание»), вести себя достойно, выдержанно, соблюдая субординацию, проявлять вежливость, уважение, терпимость;

2. обращаться к клиенту на «Вы» или по имени-отчеству;

3. не делать замечаний клиенту, не спорить, не осуждать, не навязывать своё мнение, опыт. Работник обязан руководствоваться исключительно действующими нормативно-правовыми актами;

4. позитивно вести диалог, использовать официально-деловую речь и позитивные выражения;

5. проявлять готовность разобраться в существующей проблеме и намерение совместно конструктивно её решить («в чём, на Ваш взгляд, основное затруднение?», «какой выход Вы бы могли предложить в данном случае... при имеющихся возможностях/сроках?»);

6. задавать уточняющие вопросы, показывая, что клиент важен, а информация полезна: «пожалуйста, поясните данный момент...», «Вы упомянули, что..., тем не менее, при этом...»);

7. слушать информацию от клиента как важную и нужную, не оценивать;

8. использовать необходимый сценарий разговора с разными типами «трудных» клиентов;

9. если клиент говорит громко, начать произносит слова чуть тише, чем он.

Действия при взаимодействии с разными типами «трудных клиентов».

1. Взаимодействие с нерешительным клиентом.

Характеристика клиента: не имеет своего мнения, избегает риска, осторожный, боится быть обманутым, не принимает поспешных решений, нерешительный, терпеливый. Использует типичные фразы: «что Вы думаете по этому поводу?», «чтобы Вы сделали на моём месте?», «я подумаю», «как Вы считаете нужным, так сделайте».

Взаимодействие работника с нерешительным клиентом включает следующее:

- позитивно начать разговор, используя стандартное приветствие доброжелательным тоном: «Здравствуйте» (в зависимости от времени суток: «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер»);

- внимательно выслушать клиента, не перебивая, не проявляя нетерпения: «расскажите, пожалуйста, что случилось...», «в чем конкретно заключается Ваш вопрос?», «по какому вопросу Вы к нам обратились». Использовать приёмы активного слушания, не перебивая, без раздражения, при необходимости задать уточняющие вопросы по теме разговора;

- успокоить клиента, выразить сочувствие: «я понимаю Вашу ситуацию», «я понимаю Ваше беспокойство», «я Вас понимаю», «я Вам сочувствую». Использовать приёмы активного слушания, заметить и отразить чувства клиента: «я чувствую, что Вы взволнованы», «я вижу, что Вы расстроены, огорчены, растеряны», «я Вас понимаю, успокойтесь, пожалуйста».

- помочь клиенту принять решение (развеять сомнения). При принятии решения не давить, не торопить.

2. Взаимодействие с агрессивным клиентом.

Характеристика клиента: самоуверенный; самодовольный; манера поведения наглая или хамская; не слушает; не слышит; считает, что всегда во всём прав; всё знает сам; грубый.

Использует типичные фразы: «короче», «ближе к делу», «давайте быстро», «у меня нет времени», «что за бюрократия».

Взаимодействие работника с агрессивным клиентом включает следующее:

- выдержать паузу. Спокойно и внимательно выслушать клиента.

Дать возможность выпустить пар, одновременно держаться спокойно и уверенно (в голосе не должно быть страха, суеты, неуверенности); показать клиенту, что владеете собой и ситуацией;

- не спорить с клиентом (такой клиент никогда не признается, что он не прав); исключить фразы: «Вы не правы», «Вы ведёте себя безобразно»;

- перевести разговор в деловое русло: «Я Вас слушал(а), давайте с Вами договоримся, как мы будем строить наш разговор», «чтобы сэкономить Ваше время, давайте построим разговор следующим образом...», «я предлагаю построить разговор следующим образом: сначала я задам Вам несколько уточняющих вопросов, затем предложу варианты решения»;

- в случае использования ненормативной лексики, предложить правила разговора (спокойно, мягко): «давайте договоримся, что мы будем разговаривать корректно», «пожалуйста, говорите корректно, чтобы мы могли продолжить разговор».

Необходимо переводить разговор в деловое русло, задавать деловые вопросы: «у меня к Вам есть еще один вопрос...», «я бы хотел(а) задать Вам вопрос...».

3. Взаимодействие с амбициозным клиентом.

Характеристики клиента: подчёркивает свою значимость, давит своим служебным положением, ему трудно угодить; желает разговаривать со статусными лицами, требует руководителей; перебивает в разговоре; считает, что всегда и во всём прав, всё знает сам; делает всё, чтобы получить то, что хочет; использует типичные фразы: «я ещё раз повторяю», «меня это категорически не устает», «на каком основании», «предоставьте мне в письменном виде, где этот момент оговаривается», «мне стоит только сделать один звонок, и Вы здесь больше не работаете».

Взаимодействие работника с агрессивным клиентом включает следующее:

- подчеркнуть статус клиента, обязательно обращение по имени-отчеству; говорить уважительно; проявлять выдержку и терпение; не спорить;

- перевести разговор в деловое русло; не реагировать на давление/манипуляцию; спокойное и уверенное поведение; предлагать деловой регламент разговора: «мы также компетентны и профессиональны», «мы можем решить Ваши вопросы напрямую»; «я могу решить Ваши вопросы»; «я могу компетентно ответить на все Ваши вопросы»; «я внимательно Вас слушаю...» (далее выдержать паузу).

4. Взаимодействие с просящим клиентом.

Характеристика клиента: манипулирует, говорит с позиции жертвы, пытается играть на чувствах жалости, вины, сочувствия у собеседника. Использует типичны фразы: «войдете в мое положение», «никто об этом не узнает», «что Вам стоит пойти мне навстречу?».

Взаимодействие работника с агрессивным клиентом включает следующее:

- внимательно выслушать клиента;
 - выразить понимание в нейтральном виде (присоединиться, но нейтрально);
 - перевести разговор в деловое русло;
 - дать советы и рекомендации, чтобы ситуация не повторилась в будущем;
- при работе с таким клиентом очень важен тон разговора: говорите одновременно твёрдо, спокойно и уверенно; ссылайтесь на правила, пункты договора и другие регламенты.

Список использованных источников:

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450074> (дата обращения: 11.10.2020).
2. Еговцева, Н.Н. Основы профессионального общения специалиста социальной сферы: учебное пособие / Н.Н. Еговцева. - Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2007 - 289 с.
3. Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии : монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457273> (дата обращения: 02.10.2020).
4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 07.10.2020).
5. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 20.09.2020).
6. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451050> (дата обращения: 02.10.2020).
7. Менеджмент в социальной работе : учебник для среднего профессионального образования / Е. И. Холостова [и др.] ; ответственный редактор Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00467-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451255> (дата обращения: 05.10.2020).
8. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. —

Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452183> (дата обращения: 25.09.2020).

9. Психология делового общения: практикум / А.Ю. Кузин, Ю.И. Кузина. — Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009 – 80 с.

10. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454621> (дата обращения: 11.10.2020).

11. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455217> (дата обращения: 20.09.2020).

12. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450299> (дата обращения: 05.10.2020).

13. Торохтий, В. С. Социальная работа с семьей. Психолого-педагогическое обеспечение : учебное пособие для вузов / В. С. Торохтий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06226-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453278> (дата обращения: 06.10.2020).

14. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456734> (дата обращения: 25.09.2020).

Приложение 1.

Деловая игра «Алгоритм взаимодействия с клиентом как основы успешной профессиональной деятельности специалиста по социальной работе» (для специалистов по социальной работе социозащитных учреждений)

Цель: активизация специалистов по социальной работе на решение конкретной проблемы, оценка и распространение опыта, наработанного в течении определённого времени; отработка практических навыков применения правил делового общения; формирование коммуникативных компетенций личности.

Задачи:

- принимать решения в различных ситуациях по заданным или выбираемым самими участниками правил;
- вызывать высокую активность участников в разрешении реальных педагогических проблем;
- способствовать связи теоретических знаний с практическим опытом.

Вступительное слово.

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

Специфические черты деятельности специалистов социальной сферы предполагают наличие профессионально значимых коммуникативных умений и навыков осуществлять социальное взаимодействие, которые обеспечивают результативность и эффективность решения стоящих перед ним профессиональных задач устанавливать адекватные межличностные и конвенциональные отношения в различных ситуациях.

Коммуникативная компетентность является не только критерием образованности человека, но и средством формирования внутреннего мира личности, отражения ценностных установок. В содержание профессиональной подготовки специалистов по социальной работе необходимо ввести дополнительный компонент, связанный с опытом организации речевой деятельности будущего специалиста.

Деловое или профессиональное общение - это общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: управленческой, научной, коммерческой, социальной.

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

Деловое общение требует строгого отношения к использованию его участниками речевых средств. В деловом общении не допускаются просторечия, нецензурные выражения, поскольку деловое общение связано с

определенной профессиональной деятельностью людей в конкретной области, от его участников требуется хорошее знание тезауруса своей специальности, хотя в процессе делового общения могут участвовать специалисты из разных сфер.

Деловое общение специалиста социальной сферы может быть представлено как корпоративное общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом работы.

Поэтому наша с вами задача в процессе деловой игры определиться с основными характеристиками профессионального общения специалиста по социальной работе с клиентом.

Ход игры

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

«Давайте познакомимся и сделаем это так: каждый по очереди, по кругу, по часовой стрелке, будет называть свое имя, а также одно из своих реальных хобби, увлечений, и одно желаемое хобби, то, которое Вы хотели бы иметь, но пока это по той или иной причине не осуществилось, тот, кто будет представляться вторым, прежде чем рассказать о себе, повторит то, что скажет первый, а начиная с третьего, все будет повторять то, что расскажут о себе два предыдущих человека. Итак, имя, хобби реальной и хобби желаемое...».

Ведущий выдерживает паузу, давая возможность всем подумать. Если кто-то выражает желание начать, ведущий начинает упражнение, но только убедившись, что все готовы, и предлагает желающему начать.

В результате такого знакомства происходит осязаемое изменение в эмоциональном состоянии группы: каждый предстает перед всеми в новом качестве: группа узнает, что кто-то прыгает с парашютом, а кто-то разводит цветы.

Среди нереализованных пока увлечений часто встречаются очень неожиданные, нестандартные, что соответствует содержанию упражнения, и создает соответствующую целям деловой игры атмосферу.

Время на выполнение – 10 минут.

Тест на оценку самоконтроля в общении (по М. Снайдеру)

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них Вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным – букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актёр.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чём я искренне убеждён.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким я кажусь.

Подсчёты результатов.

По одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы. По одному баллу за ответ «В» на все остальные вопросы. Подсчитывайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла – у Вас низкий коммуникативный контроль, Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении.

Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов – у Вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своём поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов – у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Ведущий: Давайте разделимся на группы. Каждой из групп будет дано задание.

ЗАДАНИЕ 1

Инструкция ведущему: всем группам предлагается одинаковое задание. Какая группа быстрее отметит не менее 10 личностных качеств, помогающих быть успешным в сфере делового общения.

Инструкция группам: Вам предлагается набор из 20 личностных качеств, тесно связанных с деловым общением.

Выберите, на ваш взгляд, не менее **десяти качеств**, необходимых для продуктивной совместной деятельности с клиентами в области общения.

- постоянство
- доброжелательность
- выдержка
- инициативность
- умение слушать

- открытость
- исполнительность
- умение сопереживать
- знание своих возможностей
- изворотливость
- настойчивость
- скромность
- искренность
- коммуникабельность
- хитрость
- вежливость
- тактичность
- естественность
- уважение
- достоинство

Группы представляют свои ответы, ведущий ведет подсчет наиболее часто встречающихся ответов.

Время на выполнение – 10 минут.

ЗАДАНИЕ 2

Группа № 1.

Задание 1. Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?

Ситуация 1: Руководитель дает распоряжения и указания своим сотрудникам, ставит перед ними задачу, определяет сроки исполнения. Сотрудники внимательно слушают.

Группа № 2

Задание 1. Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?

Ситуация 2: При выполнении задачи между сотрудниками и руководителем возникают ситуации партнерских взаимоотношений, желание помочь друг другу, идет активный диалог и обсуждение того, как лучше решить производственную задачу.

Группа № 3

Задание 1. Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?

Ситуация 3: Руководитель вместе с сотрудниками своего коллектива ищет «слабые» места, противоречия, проблемы в деятельности своего коллектива и подбирают неординарные решения. Сотрудники выдвигают разные версии, подходы, способы решения. Все работают единой командой.

Время на выполнение – 15 минут.

КЛЮЧ:

- В ситуации № 1 - осуществлялось лишь жесткое управление, для которого характерным является формальный контакт руководителя с подчиненными.

Общениа нет.

- В ситуации № 2 - явно выражено общение-сотрудничество.

- В ситуации № 3 – ярко выражено общение-сотворчество.

Руководитель не оказывал давления на подчиненных, а подчиненные были равноправными партнерами.

При второй, а особенно в условиях третьей ситуации, достигается взаимообогащение, взаиморазвитие и руководителя и его сотрудников.

Ведущий. Важным аспектом взаимодействия с клиентом является убеждение. К методам убеждения относятся следующие виды:

Наставление. Когда убеждаемый настроен положительно к убеждающему (если у него есть авторитет), он наставляет слушателей, убеждает их вести себя конкретным, нужным ему образом. В форме наставления директор дает непосредственные рекомендации своим подчиненным: «Сделайте это следующим образом, и мы добьемся таких-то результатов».

Команды и приказы. К этим методам прибегают очень часто, если перед аудиторией имеется авторитет. Главное, чтоб приказы выполнялись. Но для успеха убеждаемый не должен критиковать поставленные задачи. К примеру, на просьбу родителей или бабушки собрать игрушки, малыш будет реагировать по-разному, если мама строга с ним, а бабушка проявляет мягкость.

Совет. Когда между людьми есть доверие, близость, понимание. Конечно, давать советы нужно правильно, и делать это так, чтобы не обидеть человека.

Намек. Этот вид воздействия является косвенным, поскольку информацию сообщают не напрямую, а в виде полушутки или сравнения. По большей части намек нацелен не на мышление человека, а обращён к его эмоциональному состоянию. Лучше всего его использовать тогда, когда человек в игривом, приподнятом настроении. Косвенное одобрение. Данный прием можно использовать, когда человек в целом действует правильно. Главная цель – не дать свернуть с нужного пути. Но почему одобрение – косвенное? Если человеку сказать все напрямую и открытым текстом, это будет похоже на лесть и может отпугнуть. Абсолютно неуместно заглядывать человеку прямо в глаза и говорить: «Вы молодец! Таким образом, вы добьетесь желаемого». Лучше будет использовать убедительную фразу. Например: «Такой подход, как правило, дает отличные результаты».

Плацебо. Данный эффект уже давно известен медицине. Как правило, доктор дает пациенту вместо серьезного лекарства обычную аскорбинку и говорит, что это препарат нового поколения, и он поможет от всех бед. Больной верит в хороший исход лечения и таким образом исцеляется. Также можно использовать данный прием, чтоб убедить собеседника, что все у него

получится. К примеру, дать ребенку талисман и сказать, что пока он его хранит, сможет достичь всего, о чем мечтает. Правда, если еще приложит усилия. И вот увидите, у ребенка непременно все получится.

ЗАДАНИЕ 3

Инструкция ведущему: каждой группе предлагается ситуация. В результате обсуждения, они должны предложить способы убеждения клиентов.

Ситуация: Цель вашей беседы: заключить соглашение между клиентом и специалистом по социальной работе. В ответ на ваше предложение о том, что родителю рекомендовано пройти лечение от алкогольной зависимости, но он отказывается. **Какие приемы вы используете для убеждения? Предложите не менее двух способов.**

Ведущий. В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

Манипуляции – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют **манипулятором**.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега.	Задайте себе вопрос: «С чего

Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям	это вдруг он стал открывать мне глаза?»
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	« Заезженная пластинка » Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

ЗАДАНИЕ 4

Ведущий. В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

Задание: подберите к ситуациям, в которых выражено манипулирование, способы защиты.

1. Клиент любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, а затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать.

2. Клиент доверительно сообщает Вам о том, как плохо высказался о вас ваш коллега.

3. Клиент доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свою трудную жизненную ситуацию. И тут же просит встречи с директором учреждения.

4. Ваш клиент не высказывает прямо свою просьбу, а ходит вокруг да около...

Задание выполняют все группы. Можно давать все вопросы или несколько. *Время на выполнение – 10 минут.*

ЗАДАНИЕ 5

Ведущий: Прошу от каждой группы по одному участнику. Сейчас Вам необходимо побыть в роли «клиент» и «слушателя». В разыгрываемой ситуации «клиенту» необходимо выбрать себе определенное состояние (озабоченность проблемами дня, веселое расположение духа, головная боль и т. д.), в котором встречает «слушателя». Подчеркивает свою психологическую позицию позы, жестами, интонацией, определенными выражениями. В процессе «делового разговора» он гибко реагирует на поведение и аргументацию второй стороны, принимает решение о «достижении договоренности». Остальные участники анализируют «деловой разговор», отвечая на следующие вопросы:

1. Удалось ли «слушателю» сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало, что мешало?
2. Было ли удачным начало разговора? Учел ли «клиент» состояние «слушателя»?
3. Было ли ясным и полным информирование о проблеме?
4. Делал ли «клиент» паузы, чтобы «слушатель» мог задавать вопросы?
5. Убедительно ли аргументировал свое предложение «клиент»?
6. Мог ли быть результат встречи лучшим для «клиента»? Для «слушателя»? Что каждый из них мог сделать для этого?

По итогу выполнения задания подводятся итоги.

Ведущий. Нам пора прощаться. Сегодня мы узнали что-то новое, повторили старое. Не забывает о том, что существуют 15 навыков для успешной коммуникации с клиентами. Среди них: внимание, терпение, умение обходиться без лишних слов, знание социальных услуг, которыми клиент может воспользоваться, способность говорить позитивно, актерское мастерство, умение рационально использовать время, способность распознавать эмоции клиента, спокойствие, целеустремленность, умение справляться с неожиданными ситуациями, умение убеждать, упорство, умение правильно завершить разговор и желание самосовершенствоваться. Главное не забывать, что все мы профессионалы в своем деле.

Инструкция ведущему. В заключении игрокам предлагается объективно оценить результаты всей игровой деятельности и внести предложения о том, какой информацией они хотели бы овладеть в дальнейшем.

Приложение 2.

20 способов развития коммуникабельности

Всем известно, что для успеха умение общаться бывает даже важнее знаний. Но как развить в себе это умение? Вот несколько рекомендаций:

1. Начните изучать специальную литературу на эту тему, например: Д. Карнеги «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей», Марк Роуз «Как разговаривать с кем угодно», Иствуд Атватер «Я вас слушаю» и другие.

2. Вообразите, что люди в большинстве своем доброжелательны, многие из них так же, как и Вы хотят знакомиться, общаться, но стесняются, боятся. Помогите друг другу. Станьте смелее!

3. Улыбайтесь. Улыбчивый человек выглядит приветливым, с ним хочется общаться.

4. Не скупитесь на комплименты, добрые слова в адрес другого человека.

5. Четко осознайте все выгоды, плюсы, которые принесёт Вам общение. Для мотивации напишите их в блокнот, например: «Деньги приходят через людей», «Связи решают все», «Самая главная формула успеха – знание, как обращаться с людьми» (Т. Рузвельт).

6. Представьте, что Вы в игре «Найди друга». За каждый пройденный уровень Вы получаете баллы в виде заряда позитива.

7. Найдите и нейтрализуйте причины, препятствующие общению: страх быть отвергнутым или непонятым, прошлые ошибки, предательства, неуверенность и застенчивость, родительские шаблоны «молчи, не высовывайся, меньше болтай».

8. Каждый человек – Вселенная: богатая, изобильная, вступив в контакт с ней, можно напитаться ее ресурсами, узнать целый мир информации.

9. Формируйте живой интерес, любопытство к жизни и людям. Научитесь слушать и слышать.

10. Станьте «легким» человеком. Старайтесь быть оптимистом: радоваться мелочам, спокойно принимать и решать неизбежные сложности в общении.

11. Осознанно вовлекайтесь в коллективные мероприятия. Найдите повод где-то выступить, заявить о себе.

12. Развивайте жестикуляцию и речь, учитесь грамотно оформлять предложения. Когда этот навык окрепнет, его захочется чаще применять.

13. Смотрите людям в глаза во время разговора, поначалу преодолевая себя.

14. Составьте шаблон-подсказку - список вопросов, которые можно задать человеку, чтобы больше узнать про него

15. Старайтесь брать инициативу в знакомстве.

16. Всегда оставляйте визитки собеседникам.

17. Используйте любые варианты общения: живое общение, соцсети, звонки, электронные письма.

18. Предлагайте людям посильную помощь. Однако, помните про баланс - не превратитесь в помощника-спасателя.

19. Развивайте терпимость к другим. Если Ваши границы не нарушены, старайтесь принимать странности других с улыбкой.

20. Практикуйте свои навыки регулярно.

Рекомендации по самосовершенствованию профессионального общения

1. Анализируйте литературу по проблемам общения, делайте записи.
2. Определите свой уровень развития коммуникативных качеств, определите направления их развития.
3. Ведите дневник самонаблюдения.
4. Анализируйте речевое поведение лучших ораторов из вашего окружения (стиль, средства, приемы общения).
5. Анализируйте коммуникативные неудачи как свои, так и окружающих, определяйте причины и возможные пути выхода из трудных ситуаций.
6. Чаще выступайте, принимайте активное участие в коллективных мероприятиях.
7. Чаще участвуйте в дискуссиях.
8. Осуществляйте речевой анализ как во время разговора, так и после него.
9. Анализируйте речь в процессе по принципу здесь и сейчас (адекватность выбора средств, приемов, стиля, кода и др.).
10. Составляйте план предстоящего разговора, прогнозируйте различные коммуникативные ситуации.
11. Контролируйте речевое поведение в официальной и неофициальной ситуации.
12. Выполняйте специальные упражнения, направленные на совершенствования всех видов коммуникативной деятельности.

Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу

НАЧАЛО БЕСЕДЫ

- Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
- Сегодня я предлагаю обсудить...
- Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...
- Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...
- Я полагаю, что нам, прежде всего, следует обсудить...
- Я думаю, что мы начнем наш разговор с...
- Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договорённостью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

ВЫРАЖЕНИЕ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСИЯ

- Ваши условия нас вполне устраивают.
- Этот пункт наших возражений не вызывает.
- Думаю, что мы можем договориться и о...
- Я вполне разделяю вашу точку зрения на...
- Мы ничего не имеем против...

- Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.
- Я полностью согласен с вашим мнением о...
- Мое представление... полностью совпадает с вашим.
- Ваши условия в целом для меня приемлемы.
- Можно считать, что в основном мы договорились.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ ОТСТАИВАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ

- Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.
- Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.
- Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.
- Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора, поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.
- Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...
- Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.
- Хотелось бы, что бы вы уточнили вопрос о...
- Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.
- Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...
- Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

ВЫРАЖЕНИЕ ПРОСЬБЫ

- Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
- Не могли бы вы...
- Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...
- Если вас не слишком обременит (затруднит)...
- Я буду очень признателен (благодарен), если...
- Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...
- Я хотел бы просить вас о...
- С вашей стороны будет очень любезно, если...

ВЫРАЖЕНИЕ ИЗВИНЕНИЯ

- Приносим наши извинения за...
- Еще раз прошу извинить меня за...
- Примите наши извинения за...
- Мы искренне сожалеем, что...
- Я должен извиниться перед вами за...

ВЫРАЖЕНИЕ СОМНЕНИЯ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

- У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
- Меня несколько смущает наличие...
- Я бы очень просил вас уточнить...поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.
- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
- У меня большое сомнение в необходимости...
- Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
- Я бы предпочел другое решение этой задачи.

ВЫРАЖЕНИЕ НЕОДОБРЕНИЯ, НЕСОГЛАСИЯ И ОТКАЗА

- В целом ваше предложение приемлемо, но...
- Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
- Здесь мы исходим из несколько иного понимания...
- Мы придерживаемся иной точки зрения.
- В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд предложений и замечаний.
- Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.
- Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.
- Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
- Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.
- К сожалению, принять ваши условия мы не можем.
- Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ УЙТИ ОТ ОТВЕТА

- На наш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
- На это можно ответить только в самом общем виде.
- Я вижу это только в самых общих чертах.
- Мне трудно судить об этом.
- Я затрудняюсь дать вам точный ответ.
- К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
- Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

ФРАЗЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ

- Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
- Давайте подведем итоги наших договоренностей.
- В заключение беседы я хотел бы...
- Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.
- Я считаю, что проблему... можно считать решенной.

- Позвольте мне от имени нашей организации/учреждения поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

- Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении.

- Думаю, что вы будете довольны своим решением.