



Формы и методы взаимодействия с гражданами. Техники установления контакта.

**Примоченко Нина Леонидовна,
психолог, гештальт-терапевт,
преподаватель УМЦ**

ОГБУДПО «Учебно-методический
центр развития социального
обслуживания»

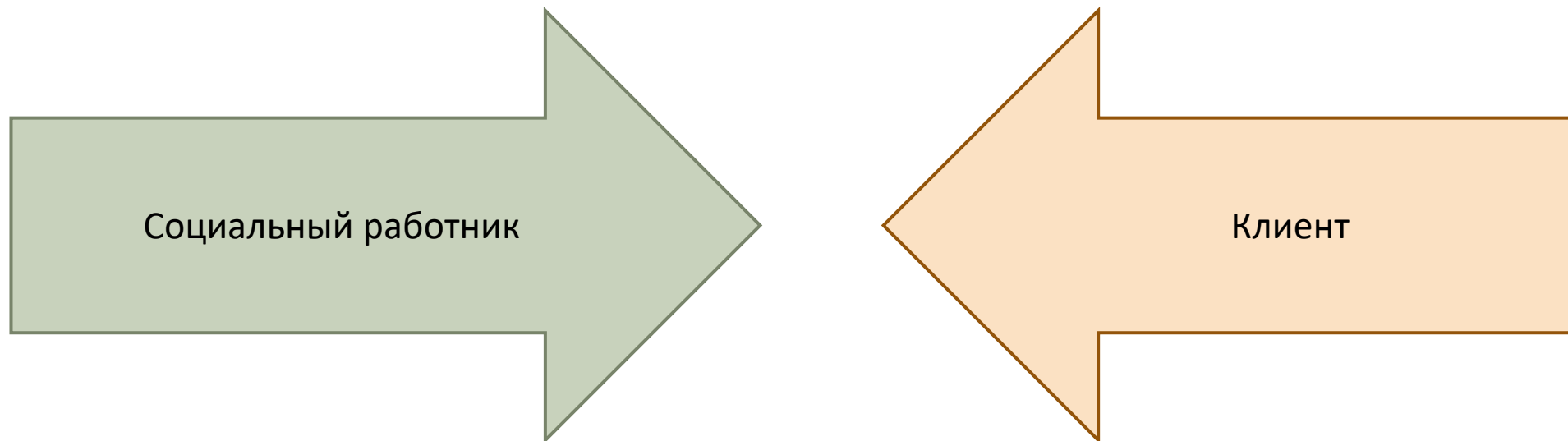
Типы взаимодействия между социальным работником и клиентом:

ДИРЕКТИВНЫЙ



Типы взаимодействия между социальным работником и клиентом:

НЕДИРЕКТИВНЫЙ



Главная цель социальной работы

- Забота о благосостоянии и раскрытие возможностей и способностей личности, семьи, общества к нормальному функционированию общества.





УВАЖЕНИЕ ИСКРЕННИЙ ИНТЕРЕС

- ▶ Что за человек перед вами?
- ▶ Как он здесь оказался, какая у него история?
- ▶ Какой видит выход?
- ▶ Что сейчас ему помогает и поддерживает?
- ▶ Что мешает?

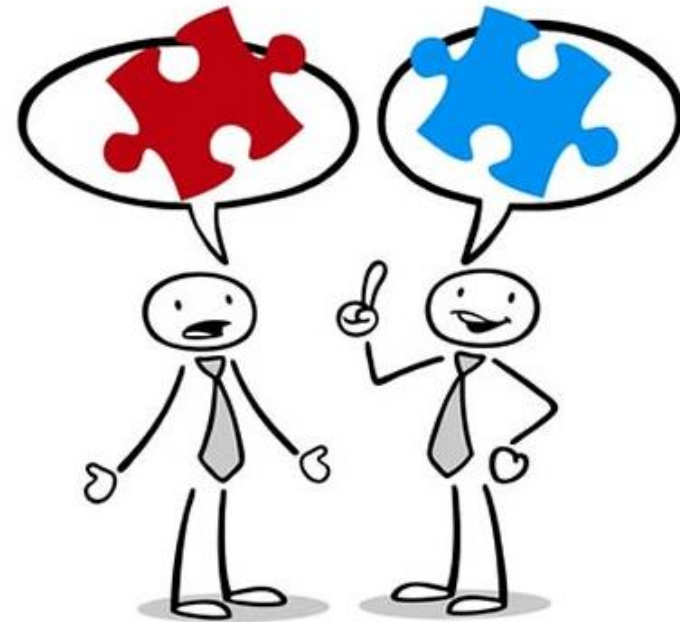
ВАЖНО отодвинуть свои стереотипы и представления



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЙСТВИИ

► Упражнение «Что нас объединяет?»

- Сейчас
- С коллегами на работе
- С получателями услуг



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЙСТВИИ

- Безоценочное восприятие;
- Профессионализм специалиста;
- Искреннее внимание;
- Благонамеренность специалиста;
- Техника объединения «Мы с вами...»



ПРАВИЛА УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА:

Правило сорока секунд – первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых 30-40 секунд

- **Внешний вид** должен соответствовать ситуации, например при работе с клиентами разного уровня достатка и социального статуса. А также имеет значение, какие цели вы преследуете: удивить, показать, что вы с клиентом решаете общие задачи, продемонстрировать свое превосходство и т. п.
- **Первые фразы** должны быть уверенными. Желательно произнести имя и отчество клиента (если вы его знаете) и представиться самому.
- **Первые действия** – действуйте уверенно, без суеты. Помните о невербальном языке. Не следует начинать подробный разговор стоя: это почти всегда производит впечатление неуверенности или поспешности. Заранее подумайте о демонстрационных материалах и необходимых инструментах.
- **Правило комплимента** - говорите о том, во что сами верите и что вам действительно нравится: многие легко чувствуют фальшь, и это может их раздражать. (Как здорово, что вы сразу принесли весь пакет документов)



Как правильно слушать

- ▶ Старайтесь сконцентрировать на человеке, который говорит с вами; обращайтесь внимание не только на слова, но и звук голоса, мимику, жесты, позу (это поможет получить дополнительные сведения о внутреннем состоянии собеседника, его отношении к происходящему)
- ▶ Покажите говорящему, что вы его понимаете (реплики, кивки головой)
- ▶ Не давайте оценок и советов (оценки даже из лучших побуждений, ограничивают свободу высказываний)
- ▶ Задавайте вопросы, чтобы помочь прояснить позицию.
- ▶ Говорите на языке собеседника.

Когда человек обращается за помощью, он всегда уязвим.



ФОРМУЛА эффективного взаимодействия

- ▶ **ЦЕЛЬ** – четко осознавайте для чего вы вступаете в коммуникацию, каким в идеале должен быть итог вашего общения.
- ▶ **ВНИМАНИЕ** – *будьте наблюдательны, следите за тем, как реагирует ваш собеседник* на ваши замечания, предложения, комментарии. Так вы сможете заметить изменение настроения/состояния собеседника.
- ▶ **ГИБКОСТЬ** – *проявляйте гибкость и изобретательность*, будьте готовы изменить свое поведение, когда взаимодействуете с конкретным человеком. Тогда вы сможете найти слова убеждения, которые сработают в данный момент.



Правила эффективного взаимодействия

▶ «Много наговорено, да мало переварено»

Навыки рефлексивного слушания – умение перефразировать сообщение



Покупка оборудования
решит все наши проблемы.

- Воспроизведение высказывания в обобщенном и сокращенном виде:
«Другими словами, вы считаете, что ...»
- Следуя логике собеседника, сформулируйте кратко: *«Итак, вы полагаете, что...»*
- Передайте кратко основную мысль: *«Из ваших слов следует, что...»*
- Формулирование мысли: *«Насколько я понял, ...»*



Правила эффективного взаимодействия

▶ «От одного слова - да на век ссора»

Навыки вербального регулирования эмоционального напряжения



Мне совершенно не нравится, что наше государство не может позаботиться о своих гражданах

- Техника подчеркивания общности интересов и целей: *«Нас с вами объединяет...», «Мы оба хотим добиться того, чтобы...»*
- Подчеркивание значимости мнения собеседника и его вклада в решение проблемы. *«Мне кажется ценным ваше мнение...», «Важно, что вы много делаете для...»*
- Техника вербализации чувств собеседника: *«Меня, как и вас раздражает...»*



Правила эффективного взаимодействия

▶ «Сколько не толковать, а всего не перетолковать»

*Навыки активного слушания,
интерпретация слов
собеседника*

**Я требую официального
пересмотра вашего решения**

- Интерпретация в форме уточняющей гипотезы: *«Вы, наверное, имеете ввиду...», «Если я вас правильно понимаю, вы хотите...»*
- Интерпретация в форме условной гипотезы: *«Может вам необходимо убедиться в...», «Видимо, вы хотите...», «Вы, наверное, предпочитаете...»*

Интерпретация как уточнение истинного значения сказанного или прояснения причин и целей высказывания.



Правила эффективного взаимодействия

► «У него на всякий спрос есть ответ»

Навыки формулирования вопросов

Да, мы готовы взять на себя ответственность за этот план, но мы не знаем какой будет результат»

- *Процедурный вопрос: «Вы не возражаете, если мы начнем обсуждение с ...»*
- *Уточняющий вопрос: «Если я правильно понял, вы...», «Что вы имеете ввиду...»*
- *Вопросы для ориентации: «Вы предполагаете...», «У вас имеются сомнения...»*
- *Зеркальные вопросы: «Какой будет результат?»*



Правила эффективного взаимодействия

▶ «С тобой разговаривается, что меду напиться»

Навыки «малого разговора» для установления контакта

Личная экспертность

- *Неизвестна – «Сегодня сообщили, что...», «Оказывается можно...»*
- *Известна. Начинайте с позитивных слов, мыслей о жизни собеседника. «Я знаю, вы любите...», «Мне известно, что вы...»*

«Малый» разговор – вербальная разминка, которая создает благоприятный эмоциональный фон



КОНФЛИКТОГЕНЫ - слова и действия (или бездействие), способные привести к конфликту.

Типы конфликтогенов (по А.П. Едигесу)

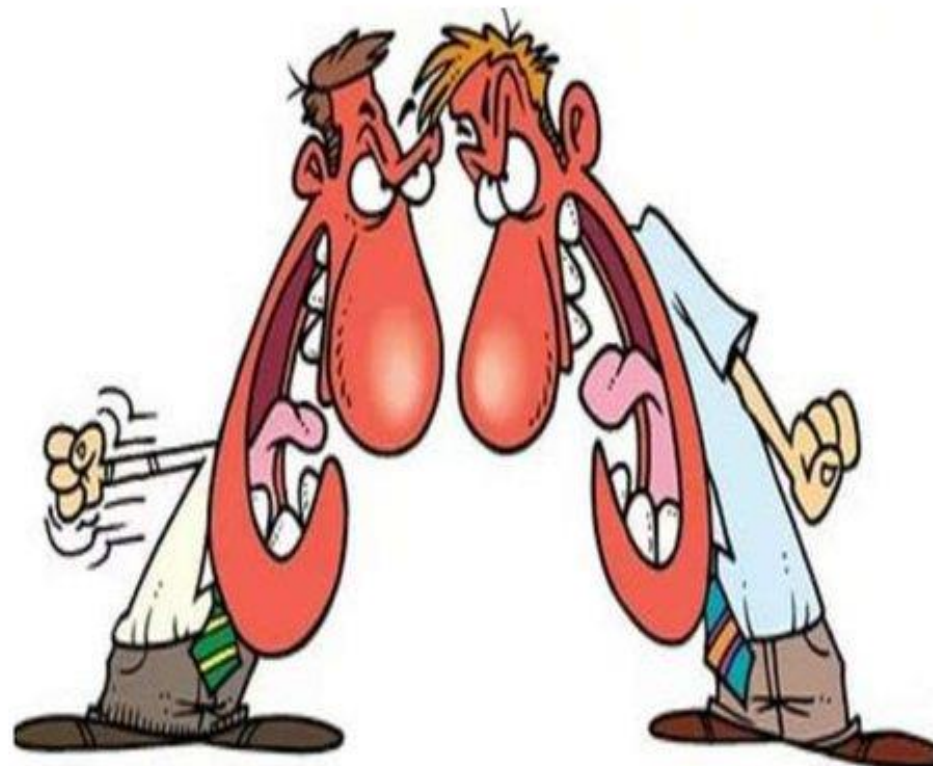
**СТРЕМЛЕНИЕ К
ПРЕВОСХОДСТВУ**

**ПРОЯВЛЕНИЕ
АГРЕССИВНОСТИ**

**ПРОЯВЛЕНИЕ
ЭГОИЗМА**

**НАРУШЕНИЕ
ПРАВИЛ**

**НЕБЛАГОПРИЯТНОЕ СТЕЧЕНИЕ
ОБСТОЯТЕЛЬСТВ**



- «Вы меня обманываете/недоговариваете», «Что-то я не очень верю», «Вы же в этом не разбираетесь» – **недоверие, отрицательное отношение к собеседнику**;
- «Вы сами все испортили», «Это вы виноваты» – **обвинение**;
- «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как в вашем возрасте можно этого не знать», «Ну, вы же умный человек» – **снисходительное отношение**;
- «Вы должны быть более ответственным», «Вы обязаны принять во внимание факт» – **навязывание своего мнения**;
- «Зачем вам объяснять, вам нужно просто пойти и сделать» – **формат приказа**;
- «Вы постоянно жалуетесь», «Вы недостаточно ответственно отнеслись» – **стремление критиковать**;
- «Вам лишь бы пособие получить» – **оценка мотивов поведения**.



АРГУМЕНТАЦИЯ

Способ воздействия на позицию собеседника, приведение доводов с намерением изменить убеждения другой стороны. В числе таких доводов могут быть ссылки на опыт, на более общие и кажущиеся достоверными принципы, систему убеждений, традиции, здравый смысл и т. д.

ТЕЗИС

Формулировка вашей позиции

АРГУМЕНТЫ

Доводы и доказательства,
почему мы должны верить в
это

ДЕМОНСТРАЦИЯ

Связь тезиса и аргумента



Техники аргументации

- ▶ **Фундаментальный метод.** Предоставление фактов и цифр, подтверждающих доказываемые тезисы и положения.
- ▶ **Метод «поэтапного согласия».** Логическая цепь разбивается на отдельные куски, после каждого пауза и обращение к мнению собеседника и отработкой за и против.
- ▶ **Метод «кусков».** Информация разбивается на отдельные части: «это точно», «здесь существует несколько точек зрения», «это ошибочно»
- ▶ **Метод «видимой поддержки».** Согласие с доводами собеседника, а затем выдвижение контраргумента
- ▶ **Метод сравнения при аргументировании.** Примеры из других сфер, «метафоры»
- ▶ **«Игнорирование».** Говорим не о факте, предложенном собеседником, а о том, что он игнорирует.



ЗАВЕРШЕНИЕ КОММУНИКАЦИИ

- ▶ Резюмируйте встречу.
- ▶ Поблагодарите за приятную беседу, содержательность и искренность.
- ▶ Извинитесь и объясните причину завершить разговор.



Байкальская платформа



Контактные данные:

Областное государственное бюджетное учреждение
«Учебно-методический центр развития социального
обслуживания».

Регион: Иркутская область

Адрес: 664056 г. Иркутск,
ул. Академическая, 74

Телефон: (3952) 66-79-45

Эл.почта: ninaprima@mail.ru