МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ**

**ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

**«ШЕСТЬ ШАГОВ К ВОЛОНТЕРСТВУ»**

г. Ставрополь

2018 г.

**Раздел 1. Пояснительная записка**

 **Актуальность дополнительной общеразвивающей программы**

Пожилые люди, выйдя на пенсию, оказываются в кризисной ситуации: перестройка образа жизни, восприятия себя и поиска новых приоритетов. Это приводит к тягостному чувству ненужности.

Основная проблема пожилых – чувство одиночества и невостребованности. Исчерпанность одних жизненных смыслов и поиск других – вот особенности этого возраста и кризиса. Возникает необходимость поиска нового смысла жизни.

Человек старшего возраста работает как над смыслами своей текущей жизни, так и осмысливает свою жизнь как целое. Ведущая деятельность для пожилого возраста - это особая внутренняя деятельность, направленная на принятие своего жизненного пути. Плодотворная, здоровая старость связана с принятием своего жизненного пути, а, значит, и самого себя.

Чтобы сохранить свою личность и не потерять самоуважение, пожилой человек должен не потерять связь с окружением или создать новые связи. Поддерживать связь с окружающим миром и реализовывать себя люди старшего возраста могут в волонтерской деятельности, которая является альтернативой трудовой.

Похнакомиться с волонтерством и развить необходимые навыки для волонтерской деятельности возможно посредством образовательной деятельности. Во время обучения пожилые люди могут решить свои психологические проблемы, связагнные с кризисом выхода на пенсию, расширить свой кругозор и выбрать для себя наиболее интересное направление дальнейшего развития жизни.

Как показали исследования, образовательные потребности людей старшего возраста сугубо индивидуальны. Онпи тем значительнее, чем выше образовательный уровень слушателя. Пожилые хотят знать, что нужно делать, чтобы долго жить, как освободиться от недугов, снимать стрессы. Слушатенли хотят быть социально активными, заметными и замеченными окружающими, молодежью, государством.

Опыт работы с пожиыми свидетельствует о том, что они способны хорошо усваивать материал и даже организовывать собственные занятия, если это связано с использованием их знаний и жизненного опыта.

Таким образом, активизация познания и знакомство с волонтерской деятельностью, помогают в самореализацуии и тем самым способствуют активному долголетию.

**Цель реализации программы**: социальная ориентация и вовлечение жителей Ставропольского края пенсионного возраста в активную общественную деятельность, а также расширение возможностей самореализации участников через волонтерскую деятельность.

**Задачи реализации программы**:

1. расширить круг знакомств людей старшего возраста;

2. научить участников помогать себе и другим в трудных ситуациях;

3) подготовить людей пенсионного возраста к волонтерской деятельности.

**Результаты обучения:**

* помощь в определении содержания жизни на пенсии, основанная на стимуляции личной активности, преодоления негативных признаков старения при помощи пропаганды психической и физической активности;
* подготовка людей старшего возраста к волонтерской деятельности;
* вовлечение людей старшего возраста в процесс непрерывного образования в соответствии с их интересами;
* привлечение внимания общественности к возможностям, потенциалу и ресурсам людей старшего возраста;
* наполнение жизни человека новым позитивным содержанием, связанным с новыми творческими планами и активностью в их реализации.

**Категория учащихся**: лица пожилого возраста, волонтеры-школьники

**Форма обучения**: очная.

**Режим занятий**: 1 раз в неделю.

**Срок освоения программы**: 6 недель (12 часов).

Помимо учебных занятий предполагается проведение внеаудиторной работы – участие слушателей в добрых делах, помощь желающих в организации и проведении различных акций и мероприятий, а также участие в социальных проектах центров социального обслуживания населения Ставропольского края под руководством опытных волонтеров.

**Раздел 2. Содержание программы**

**2.1. Учебный (тематический) план**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов (модулей) и тем | Всего, час | Виды учебных занятий, работ | Формыконтроля |
| Теория | Практические занятия |
| Основные понятия волонтерской деятельности. История волонтерской деятельности. Знакомство участников. Самопрезентация | 3 | 1 | 2 | Текущий контроль |
| Коммуникации: эффективное взаимодействие человека с окружающим миром. Конфликтология. Техники решения конфликтных ситуаций | 3 | 1 | 2 | Текущий контроль |
| Эмоциональное состояние. Страхи. Стресс. Управление эмоциями, страхами и стрессом | 3 | 1 | 2 | Текущий контроль |
| Лидерство. Команда. Мотивация волонтеров. Организация работы волонтеров | 3 | 1 | 2 | Текущий контроль |
| Теория поколений. Влияние событий разных эпох на поведение и ценности общества. Занятость пожилых людей в России. Социальное проектирование | 3 | 1 | 2 | Текущий контроль |
| Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми из детских домов и интернатов | 3 | 1 | 2 | Текущий контроль |
| Итоговая аттестация |  |  |  | Фронтальный контроль |
| Всего: | 18 | 6 | 12 |  |

Образовательная программа разработана сотрудниками государственных бюджетных учреждений – центров социального обслуживания населения Ставропольского края. В процессе реализации программы используются интерактивные лекции, дискуссии, практические занятия (игры, упражнения, тренинги), технологии проблемно-ориентированного и проектно-ориентированного обучения.

**Раздел 2. Образовательная программа «Шесть шагов к волонтерству»**

**1. Основные понятия волонтерской деятельности. История волонтерской деятельности. Знакомство участников. Самопрезентация**

**1.1. Теория**

*ГБУСО «Изобильненский центр социального обслуживания населения», ГБУСО «Георгиевский центр социального обслуживания населения»*

Волонтерство – это деятельность, которая направлена на предоставление безвозмездных услуг человеку или группе людей, не являющихся родственниками волонтера, без расчета на денежное вознаграждение.

Под волонтерской деятельностью понимается добровольная деятельность, не связанная с извлечением прибыли, направленная на решение социальных, культурных, экономических, экологических и других проблем в обществе. Волонтерская деятельность позволяет раскрыть общечеловеческие ценности, гражданскую позицию, дополнить свою жизнь новыми знаниями, расширить свои социальные связи, позволяет реализовать свой потенциал, чтобы сделать мир чуточку лучше и добрее.

Историю волонтерского движения довольно трудно проследить, поскольку ранее точно никто не фиксировал действия такого рода. Но сама история человечества указывает на то, что ни одному обществу были не чужды идеи добровольной и бескорыстной помощи. Волонтерство - понятие столь же древнее, как и понятие «социум». В обществе всегда находились люди, для которых способом самореализации, самосовершенствования, связи и общения с другими людьми был труд на благо других, на благо того сообщества, в котором этому человеку довелось родиться и жить.

Волонтерская деятельность в Российской Федерации зародилась в конце 80-х годов прошлого века. Историки утверждают, что волонтерское движение существовало всегда, оно просто не имело официального названия.

 Стоит согласиться с тем, что волонтерство существовало и ранее, например, в виде службы сестер милосердия, тимуровского и пионерского движений, разнообразных обществ охраны природы и памятников. Приведем пример: в годы Великой Отечественной войны 1941—1945 гг. тимуровские команды и отряды действовали в школах, детских домах, при дворцах и домах пионеров и других внешкольных учреждениях, по месту жительства; только в РСФСР насчитывалось свыше 2 млн. тимуровцев. Они шефствовали над госпиталями, семьями солдат и офицеров Советской Армии, детскими домами и садами, помогали собирать урожай, работали в фонд обороны. В послевоенный период они оказывали помощь инвалидам и ветеранам войны и труда, престарелым, ухаживали за могилами погибших воинов. В советские времена добровольцы ехали на целину и БАМ, работали на субботниках, уборках урожая.

В России волонтерство контролируется высшими органами и регулируется законодательными актами. Так, в 1995 году Государственная дума приняла закон о волонтерской деятельности, который называется «Об общественных объединениях». Он определяет права и возможности добровольных групп. В том же году был принят закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», который также регулирует деятельность волонтеров.

В настоящее время волонтерское движение получило еще большее распространение, как среди молодежи, так и среди людей старшего поколения.

Под волонтерским движением «Серебряное волонтѐрство» понимается форма добровольной деятельности, осуществляемая по свободному волеизъявлению граждан, направленная на бескорыстное оказание социально значимых услуг, выполнение работ, оказанию иной поддержки на местном, национальном или международном уровнях, способствующая личностному росту и развитию выполняющих эту деятельность граждан (волонтеров).

В основе волонтерской деятельности лежит принцип безвозмездности и солидарности, таким образом, его мотивы кроются не в материальном вознаграждении, а в удовлетворении социальных и духовных потребностей. Поэтому волонтеры участвуют в научно-исследовательских, социальных, благотворительных программах, которые сами по себе прибыли не приносят.

Принципы волонтерской деятельности:

- безвозмездность (бескорыстность) - цели добровольческой деятельности – помощь другим людям и собственное личностное, нравственное совершенствование через оказание такой помощи. Выполнение добровольческой деятельности не должно быть условием материального благосостояния человека. В отличие от основной трудовой занятости, добровольческая работа не должна выполнять роль источника доходов, необходимых для удовлетворения естественных человеческих потребностей: еда, жилье, одежда и прочее. По отношению к основной трудовой занятости добровольческая работа должна выполнять дополняющий характер;

- социальная значимость - добровольческая деятельность должна носить характер, отвечающий целям и потребностям местного сообщества, национальным интересам и принципам развития мирового сообщества. Общественная значимость добровольческой деятельности определяется ее актуальностью, своевременностью и эффективным результатом;

- уважение индивидуальности и внутреннего мира каждого человека и принятие его как неповторимой личности;

- объединение людей, выполняющих миссию добра и служения другим;

- предоставление равных возможностей для духовного, физического и интеллектуального развития всем людям, независимо от их пола, физического состояния, вероисповедания и финансового положения;

- воспитание в молодых людях лидерских качеств и нравственных ценностей. Добровольческая деятельность является не только ресурсом общественного развития, но и возможностью, которую общество предоставляет гражданам для их полноценного личностного роста. Возможность участия в добровольческой деятельности – это услуга, которую способно предоставить демократическое общество своим гражданам.

- повышение гражданской активности путем привлечения молодежи к решению социальных проблем общества, а также предоставления ей возможности брать на себя ответственность на всех уровнях работы волонтерской организации;

- добросовестность, доведение до конца взятых на себя обязательств;

- законность, деятельность волонтера не должна противоречить законодательству РФ. Какими бы благими побуждениями не руководствовались участники добровольческой деятельности, их противоправные действия не могут быть оправданы Строгое следование требованиям закона, правилам и нормам, принятым в жизни местного сообщества, - необходимое условие осуществления всякой добровольческой деятельности.

Существует классификация, согласно которой различают следующие виды волонтерской деятельности. **По направлению деятельности**: социальное, спортивное, виртуальное, экологическое, строительное, сельскохозяйственное, концертное, культурное, образовательное, офисное волонтерство. **По месту нахождения участника** **добровольной организации**: городские, иногородние и международные волонтеры. **По типам оказанных услуг и выполненных работ**: сопровождение, перевозка, общение со слепыми и глухонемыми, уход за лежачими больными, встреча на вокзале ила в аэропорту, обслуживание зрителей, телефонное дежурство. **По наименованию мероприятия:** фестивальные, олимпийские и паралимпийские волонтеры. **По количеству задействованных людей:** индивидуальное, совместное или групповое волонтерство. **По принадлежности волонтера к организации**: школьные, церковные, корпоративные, вузовские, оргкомитетовские волонтеры.

Выделяют следующие **формы волонтерской деятельности**: индивидуальная добровольческая деятельность; волонтерская деятельность в составе группы добровольцев; добровольческая деятельность через волонтерскую организацию.

Основными **направлениями** волонтерской деятельности является социальное, культурное и экологическое волонтерство.

**Социальное волонтёрство**, оно самое известное. Это помощь одиноким ветеранам, помощь детям, работа с той категорией людей, которую принято называть социально незащищёнными. Социальное волонтёрство – это исторически сложившееся направление. Сейчас очень много благотворительных фондов и волонтёрских организаций занимаются именно социальным волонтёрством. Зачастую, когда человек приходит к мысли о том, что он хочет стать волонтёром, первое, о чём он думает – это, как правило, вот о таком социальном аспекте. Но на самом деле волонтёрство очень разное, и есть много других крупных, интересных направлений волонтёрства.

Втрое направление – это **культурное волонтёрство**. Это направление появилось не так давно, по сути, в конце 2014 года. Весь 2015 год оно развивалось как в столице, так и во всей стране. Его отделение в качестве особого направления связано с тем, что во-первых появилось много событий, связанных с искусством, культурой и кинематографом. Например, в 2015 году в России был год литературы, 2016 год – год российского кинематографа – темы, напрямую связанные с культурой. И, во-вторых, сами площадки – музеи, библиотеки, парки – они тоже видят, что волонтёры способны оказать им очень большую помощь, поэтому они открывают свои двери и приглашают волонтёров.

Ещё одно достаточно узнаваемое направление – **экологическое волонтёрство**. И здесь мы говорим не только о сохранении природы в классическом её понимании, но ещё и о защите флоры и фауны. И третий важный момент – это экология мегаполиса. Особенно это актуально для крупных городов. Здесь можно говорить и о просветительской работе, и об акциях, и о проектах; есть фонды и организации, занимающиеся экологическим волонтёрством системно. Почему лучше вкрутить экономящую энергию лампочку, чем обычную? Почему не стоит выбрасывать батарейки и куда их сдавать? И ещё много подобных моментов, которые помогают человеку адаптироваться с точки зрения экологического следа, который он оставляет.

Чувствовать себя нужным, общаться с молодежью и помогать другим людям в пенсионном возрасте - новый вид волонтерства, который находит свое развитие по всей России, и получил название «серебряное волонтерство».

Серебряные волонтёры - люди старшего возраста, которые не утратили активную жизненную позицию и даже на пенсии не мечтают сидеть дома, а хотят проявить себя в новом качестве, помочь делом или ценным советом, готовы приложить свои навыки и опыт для решения актуальных задач в обществе, могут выполнять функцию наставников для молодого поколения, желают поделиться опытом, мудростью, знаниями.

Сферы деятельности «серебряных» волонтеров весьма разнообразны.

Основными направлениями добровольческого движения «Серебряное волонтерство» являются:

 - проведение мероприятий, направленных на формирование здорово-го образа жизни пожилых людей (спортивно-развлекательные мероприятия, спортивные акции, лекции на факультете «Здоровье» университета «Третий возраст», беседы о здоровье и здоровом питании в пожилом возрасте, об имеющихся трудностях и способах их преодоления и т.д );

- проведение экологических мероприятий (субботники, озеленение, благоустройство территории, уход за могилами, мемориалами и т.д);

 - проведение культурно-досуговых мероприятий (фестивали, празд-ники, досуговые мероприятия, выставки, клубы по интересам, организация тематических поездок и встреч и т.д.);

- оказание социально-бытовых услуг одиноким и одиноко проживаю-щим пожилым людям и инвалидам (покупка продуктов и лекарств, помощь в уборке помещений, помощь в приготовлении пищи, проведение небольших ремонтных работ, выполнение сезонных работ на приусадебных участках, придомовой территории и т.д.);

- оказание психолого – педагогического сопровождения;

- привлечение и распределение натуральных видов помощи малоимущим гражданам и семьям;

- поддержка семей с детьми (оказание посильной помощи семьям с детьми, в том числе с детьми-инвалидами, в виде услуг сопровождения вне дома, помощи в подготовке к занятиям и т.д.)

- содействие в проведении информационно-разъяснительной работы.

Волонтёры выступают организаторами, аниматорами, фотографами, инструкторами и добрыми собеседниками.

Направлений применения добровольческого труда волонтерства множество, практически в каждом виде деятельности может оказываться безвозмездная помощь другим. При этом важно выбирать то, что близко по духу.

Главной особенностью пожилых волонтеров является их жизненный опыт, позволяющий им лучше ориентироваться в видах деятельности, связанных с помощью другим людям, оказанием социальной поддержки или выполнением социальных проектов. В этом смысле пожилые волонтеры - это уникальный ресурс всего общества. Участие людей старшего возраста в волонтерской деятельности напрямую влияет не только на качество их жизни, но и на развитие прогресса и повышение общего уровня благосостояния страны.

Вот как описывает свои ценности движение «Серебряные волонтеры»:

* мы меняем качество жизни пожилых граждан, превращаем их из потребителей (пассивных получателей благ) в активных участников общественных процессов;
* мы улучшаем межпоколенческое взаимодействие, налаживаем связи, занимаемся патриотическим воспитанием молодежи;
* мы движемся по всей стране, мы стараемся улучшить качество жизни максимально большого числа граждан пожилого возраста;
* мы хотим увеличить число специалистов, которые работают с гражданами пожилого возраста;
* мы хотим общаться и взаимодействовать с волонтерами страны в целом, поскольку формируется позитивное отношение к старости, создается новая культура активного и здорового поколения;
* мы хотим, чтобы тема Пожилых — стала одной из ключевых тем в Стратегии Развития нашей страны.

**Как стать волонтером**

Стать «Серебряным волонтером» может каждый гражданин, старше 550 лет, не зависимо от пола и образования! Пожилой человек может по собственному желанию выбрать ту сферу, в которой хотел бы участвовать в качестве «Серебряного волонтера».

Как показывают современные исследования, в основе мотивов, побуждающих людей старшего возраста к добровольческой деятельности в социальной сфере, лежит значительный спектр индивидуальных и социальных потребностей:

• потребность в общении и стремление быть социально полезным другим людям;

• потребность в новых знаниях и соответственно в новых социальных ролях;

• потребность расти и развиваться, обрести новые смыслы жизни (люди, готовящиеся к пенсии и молодые пенсионеры);

• потребность применения профессионального и житейского опыта (молодые пенсионеры);

• потребность влиять и участвовать в социальных изменениях, желание реализовать себя, свои инициативы (гражданские активисты, пожилые люди с высшим образованием, специалисты в гуманитарных областях);

• потребность в проявлении милосердия, доброты, подвижничество, стремление решать проблемы других людей и свои собственные;

• потребность в содержательном досуге и развлечениях.

Чтобы стать волонтером достаточно желания и стремления найти занятие по душе, завести новые знакомства, наполнить смыслом ежедневный досуг, быть полезным для окружающих.

Волонтерское движение является элементом социальной ответственности и высшего проявления развитого гражданского общества. Сегодня роль волонтерского движения приобретает всевозрастающее значение для социального развития общества.

Современное общество как никогда нуждается в осознании необходимости и значимости волонтерских движений. Проблемой развития волонтерства в нашей стране озабочено как государство, так и граждане. Все чаще в посланиях Президента России Федеральному собранию звучит значимость развития волонтерства.

Развитие волонтерской деятельности является важным как для общества в целом, так и отдельных его секторов, а также самих волонтеров. Для отдельного человека участие в волонтерской деятельности способствует самореализации и самосовершенствованию, дает возможность получить новые знания и опыт, что, безусловно, является важным особенно для молодых людей, а также возможность почувствовать себя социально значимым и социально полезным. Государству волонтерский труд помогает эффективнее решать задачи, стоящие перед ним и обществом. Развитие волонтерства способствует становлению гражданского общества, служит повышению роли некоммерческих и общественных организаций. Волонтерство положительно влияет на социальное и экономическое развитие страны в целом, помогая решить социально значимые проблемы.

Подводя итоги всему вышесказанному, можно заключить следующее.

1. Волонтёрство (используется синонимично с русскоязычным анало-гом - добровольчество) - бескорыстный (предполагается отсутствие именно денежного вознаграждения), добровольный труд по решению социально-значимых проблем.

2. Волонтёрство как целостное социокультурное явление имеет свои корни, исторические причины возникновения, обусловленные самой общественной жизнью в разные периоды её развития. Зарождению волонтёрства как бескорыстной помощи ближнему во многом способствовала религиозная идеология, в первую очередь, христианство. Альтруистические мотивы побуждали людей совершать добрые поступки. В России некоторые учёные усматривают корни добровольчества ещё до принятия государством христианства, а именно - в общине, уклад жизни которой диктовал условия выживания в виде добровольной, взаимной помощи друг другу.

3. Более организованные формы волонтёрской деятельности, как в России, так и в Западной Европе можно наблюдать с появлением глобальных социальных проблем, которые можно было решать лишь сообща, привлекая бесплатный человеческий труд (устранение последствий войны, эпидемии). То есть, как мы видим, волонтёрский труд всегда был ответом на существующую реальность, происходящие изменения проблемного характера, которые трудно было решить силами лишь государства.

4. Свое современное развитие волонтерское движение также получило в связи с растущим числом социальных проблем, в решении которых при современной экономической ситуации волонтеры незаменимы.

5. Сферы распространения и функции волонтёрской деятельности довольно разнообразны. Она применяется при решении проблем в социальной сфере (помощь детям-сиротам, старикам, инвалидам), сфере экологии и окружающей среды, здравоохранения, образования, культуры.

6. Добровольчество - это не только бесплатный труд в помощь государству при решении многих социально-экономических проблем, но также неиссякаемый источник нравственности, транслятор ценностей, прочный фундамент построения гражданского общества, в последствии - правового государства, шанс реализации каждой отдельно взятой личностью своего интеллектуального, творческого потенциала.

**1.2. Практические занятия**

*ГБУСО «Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения»*

**Тема занятия**: «Самопрезентация участников».

**Вид занятия**: коммуникативный тренинг.

**Цели занятия**: теоретическое и практическое освоение концепций эффективной самопрезентации, формирование позитивного имиджа в сфере общения, развитие уверенности в себе различными способами (выявление скрытых личностных резервов через осознание и осмысление основных барьеров осуществления публичного и социального взаимодействия и работа с ними; осознание возможности контроля над производимым впечатлением); использование приемов аттракции (притяжение одного человека к другому, расположение к нему) при отработке навыков вступления в контакт и завершения общения; отработка умений вызвать симпатию у партнера по общению; отработка навыков позитивной самопрезентации в стратегии «самопродвижение»; рассмотрение и анализ последствий применения различных тактик и стратегий самопрезентации; отработка навыков публичного выступления с элементами аттракции и самопродвижения.

**Межпредметные связи**: риторика, русский язык и культура речи, литература, техника речи, культурология, актёрское мастерство, имиджелогия.

**Основные методы, применяемые в занятии**: аутогенная тренировка, поведенческая психотерапия, когнитивная психотерапия, психотерапия средой, игра, рефлексия.

**Технические средства**: компьютер, проектор, интерактивная доска.

**Наглядные пособия**: презентация.

**Ход занятия:**

**Организационный момент:**

- приветствие присутствующих

- регистрация на бланке (указание Ф.И.О., контактных данных)

- разминка

- упражнение «Снежный ком - «Образ «Я».

Цель: более глубокое осознание личностного существования; - соединение вербального и невербального компонентов выразительности самооценочной позиции.

Каждому участнику предлагается произнести слово «Я» с интонацией, мимикой, жестами присущими только ему. Нужно сделать это так, чтобы одним словом как можно полнее выразить восприятие своего «Я», свою индивидуальность и свое место в мире.

Участники располагаются по кругу. По часовой стрелке каждый произносит своё имя с интонацией, отражающей его характер, и говорит, за что его любят люди. Далее, участники по желанию высказываются, за что они успели полюбить этого человека. Упражнение даёт позитивную установку всему тренингу, раскрепощает присутствующих.

**Вступительное слово психолога**:

Самопрезентация - умение формировать у других благоприятное впечатление о себе, то есть «подать себя» в выгодном свете. В разной степени мы постоянно управляем впечатлениями, которые создаем. Мы всегда играем перед аудиторией: если хотим произвести благоприятное впечатление, или запугать собеседника, или показаться беспомощным. В знакомых ситуациях это происходит без сознательных усилий. В незнакомых - мы точно осознаем, какое впечатление производим. Самопрезентация относится к нашему стремлению представить желаемый образ, как для других людей, так и для себя.

Ни одно социальное взаимодействие не обходится без презентации себя, своих личностных или профессиональных качеств. Оказываясь в ситуации общения, каждый из нас немедленно становится субъектом самопрезентации. Независимо от осознанности своих поведенческих действий, мы предъявляем партнеру по общению информацию о себе посредством раз­личных символических знаков (внешнего вида, окружающего пространст- ва — офиса, дома, социальных символов престижа и статуса — марка автомобиля, телефона и др.), а также своим вербальным и невербальным поведением.

В широком понимании ключевой целью самопрезентации является «продажа себя», т.е. необходимо понравится собеседнику или публике. Отношение обычно складывается за первые 30 секунд коммуникации. Следующие 3 минуты происходит укрепление мнения. Изменить отношение после первых трех минут общения трудно, а иногда невозможно.

Поэтому следует запомнить правило эффективной самопрезентации: «30 секунд и 3 минуты». Следующая цель самопрезентации - это построение взаимодействия выступающего и публики для достижения желаемого результата. Любые отношения между людьми служат для удовлетворения потребностей, долгие связи могут быть установлены, если потребности удовлетворяются взаимно. Это можно назвать симбиозом или синергией. Поэтому важно помнить, что у каждого диалога есть цель, у каждого собеседника есть потребность.

**Обсуждение и принятие правил занятия.**

**Правила нашей группы:**

Общение по принципу «здесь и теперь». Во время занятий все говорят только о том, что волнует их именно сейчас, и обсуждают то, что происходит с ними в группе.

Персонификация высказываний. Мы заменяем высказывание типа: «Большинство людей считают, что ...» – на такое: «Я считаю, что ...»; заменяем фразу типа: «Многие меня не поняли» – на конкретную реплику: «Оля и Соня не поняли меня».

Искренность в общении*.* Во время работы мы говорим только то, что чувствуем и думаем по поводу происходящего, т.е. только правду.

Конфиденциальность всего происходящего в группе*.* Все, что происходит во время занятий, ни под каким предлогом не разглашается. Мы уверены в том, что никто не расскажет о переживаниях человека, о том, чем он поделился.

Определение сильных сторон личности*.* Любой из нас стремится подчеркнуть положительные качества человека, с которым мы работаем вместе. Каждому члену группы надо сказать как минимум хоть одно хорошее и доброе слово.

Недопустимость непосредственных оценок человека. При обсуждении происходящего мы оцениваем не участника, а только его действия и поведение.

Как можно больше контактов и общения с различными людьми*.* Во время занятий мы стремимся поддерживать отношения со всеми членами группы, и особенно с теми, кого меньше всего знаем.

Активное участие в происходящем*.* В любую минуту мы реально включены в работу.

Уважение говорящего*.* Когда высказывается кто-то из товарищей, мы его внимательно слушаем, помогаем ему, рады за него, интересуемся его мнением, внутренним миром, не перебиваем.

**Цель и задачи. Теоретическая часть (введение понятий, правил, технологий).**

Самопрезентация является средством управления впечатлением, которое мы производим на других людей. В любой сфере нам нужно уметь грамотно и эффективно (и даже эффектно) представляться перед другими людьми.

«Природная самопрезентация» свойственна всем людям без исключения, причём она приобретается человеком с рождения. Главный недостаток «природной самопрезентации» – это то, что человек не может контролировать и корректировать процесс.

Цель «искусственной самопрезентации» – завоевание расположения важных для нас людей. Мы выстраиваем алгоритм коммуникативного процесса с «потенциальной аудиторией».

Здесь можно подключить следующие  **инструменты самопрезентации:**

1. *Ваш внешний вид – это визитная карточка.* Помните, что первое впечатление зависит от того, как вы выглядите. Встречают, как известно, по одежке, по внешнему виду. Одежда, обувь, аксессуары, макияж должны соответствовать месту и времени.

Поэтому создавая свой образ, вы должны учитывать не только свой вкус, но и то, как вы будете восприняты партнерами по общению.

2*. Язык тела – невербальное средство общения.*

Это то, что мы «говорим» без слов: позы, жесты, мимика, которые мало кто может контролировать. Если человек покашливает, позвякивает ключами, ерзает на стуле – он нервничает. Так называемая закрытая поза (нога на ногу, руки скрещены на груди) говорит о том, что человек защищается, не принимает вашу информацию.

3*. Речь*

Громкость голоса, темп, манера речи, интонация – это то, что бросается в глаза в первые минуты разговора. Если хотите, чтобы вас услышали – не тараторьте. В моменты, когда надо быть более убедительным, ускорьте темп речи. Нерешительного человека можно узнать по его невнятным, неуверенным высказываниям.

4*. Благоприятный эмоциональный настрой*, доброе расположение духа, чувство такта, сопереживание – необходимые составляющие успешного общения. Эффект эмоционального заражения – один из самых мощных инструментов общения. Ты серьезен – к тебе относятся серьезно; ты искренне улыбаешься – вызываешь ответную реакцию; ты юлишь, взволнован – возникают сомнения в твоей искренности и личностных качествах.

5*. Искренность*

Можно выдумать себе имидж, но очень трудно ему соответствовать. Вы же не актер на театральной сцене. Поэтому оставайтесь самим собой. Стройте самопредставление на правдивых фактах. Только научитесь правильно расставлять акценты: на что-то обратить большее внимание, преподнести эмоционально, про что-то не сказать вообще, подать события в нужной для конкретного случая последовательности.

В процессе общения мы используем различные тактики и стратегии самопрезентации, которые носят как вербальный, так и невербальный характер.

**Стратегии и тактики самопрезентации.**

**К защитным тактикам** самопрезентации относятся:

*Отречение.* Вербальное объяснение субъектом причин поведения прежде, чем затруднительное или неприятное положение произойдет (для предотвращения обвинений);

*Оправдание с принятием на себя ответственности*. Приведение оправдывающих и одобряемых другими причин для объяснения негативно воспринимаемого поведения и принятие ответственности за него (по типу «на моем месте вы сделали бы то же самое»);

*Оправдание с отрицанием ответственности*. Вербальные заявления субъекта, отрицающие ответственность за негативные поступки или события (по типу «Я этого не делал»);

*Препятствование самому себе*. Ссылка на внешние препятствия / помехи, как причины своих неудач, для предотвращения нежелательных выводов у объекта самопрезентации по поводу его (субъекта) недостатков (обычно ссылки на слабое здоровье, болезни, чрезмерные общественные нагрузки и т. п.);

*Извинение*. Признание ответственности за любые обиды, вред, нанесенные субъектом другим, или за негативные поступки. Вербальные и невербальные выражения раскаяния и вины (часто проявляются как норма вежливости).

**Ассертивные тактики** (ассертивность — это способность человека отстаивать свои интересы, не задевая при этом чужих)  включают в себя:

*Желание/старание понравиться*. Действия и поступки с целью вызвать у окружающих симпатии к субъекту, часто для получения определенной пользы от этого (тактика может принимать форму лести, комфортности, возвышения других, оказания услуг, делания подарков и т. п.);

*Запугивание*. Высказывание угроз с целью возбуждения страха у объекта самопрезентации (тактика используется для проектирования тождественности субъекта как сильного и опасного);

*Просьба/мольба*. Демонстрация собственной беспомощности, слабости и зависимости в целях получения помощи и др.;

*Приписывание себе достижений*. Заявления субъекта о своих достоинствах и прошлых достижениях;

*Преувеличение своих достижений*. Убеждение субъектом других в том, что результаты его деятельности являются более позитивными, чем они являются в действительности;

*Примероносительство.* Поведение, предъявляемое субъектом, как моральное и привлекательное, вызывающее уважение, подражание и/или восхищение (обычно это принципиальность в вопросах нравственности и морали, самоотверженное отношение к работе и т. п.; высшая форма проявления этой тактики - героизм);

*Негативная оценка других*. Высказывание негативных и критических оценок в адрес других людей или групп, с которыми эти люди ассоциируются.

**Программа самопрезентации** - это, прежде всего, тренинг эффективного общения, тренинг уверенности в себе, тренинг лидерства, тренинг влияния и противостояния влиянию. *«Естественная» и «искусственная» самопрезентация*

Любопытно то, что самопрезентации мы проводим буквально каждый день своей жизни. Несмотря на то, что об этом мы можем даже не подозревать, проекты презентации себя уже заложены в нашем подсознании. Так, подбирая для себя имидж, надевая ту или иную одежду, проявляя конкретные манеры и стиль общения, мы претворяем эти проекты в жизнь.

Этот феномен называется «естественной самопрезентацией», т.к. мы реализуем ее на автомате. Однако далеко не всегда она эффективна, а потому требует коррекции с помощью наших собственных усилий. Такая самопрезентация – осознанная, спланированная, подчиненная конкретному алгоритму – это «искусственная самопрезентация». И вот как раз ей должен овладеть каждый, кто ставит перед собой задачу научиться классно, преподносить себя.

**Важность навыка самопрезентации**

В процессе общения с другими людьми мы всегда стараемся продемонстрировать себя как можно лучше. И это не мудрено, ведь живое общение рассказывает о человеке намного больше, нежели тысячи заполненных анкет или банальное перечисление своих положительных качеств.

Когда вы взаимодействуете с каким-то человеком, в особенности, если этот человек профессиональный интервьюер или, к примеру, менеджер по персоналу, ваш образ мышления, умение рассказать о себе и манеры – это то, на что он обратит свое внимание в первую очередь. И основная задача самопрезентации состоит в том, чтобы показать себя целостной и взрослой личностью.

Конечно же, всегда нужно помнить о том, что эффективным подспорьем к самопрезентации являются адекватный ситуации внешний вид, уместное поведение, тактичность, грамотность и уверенность в себе, а также следование правилам этикета. Поэтому в любой ситуации, когда вы знаете, что вам предстоит рассказать о себе кратко, постарайтесь заблаговременно позаботиться об этих вещах, и надлежащим образом подготовиться. Остальное – дело техники.

**Подготовка – залог успешной самопрезентации**

Началом любого общения служит знакомство, и от того, насколько хорошо оно прошло, будет зависеть все общение в дальнейшем. Если вы устраиваетесь на работу, и знаете, что ваша кандидатура будет выставлена на конкурс; если вы беседуете с перспективным заказчиком, для которого в дальнейшем будете разрабатывать дизайн сайта; если поступаете в престижный международный вуз и т.д. – нужно иметь в виду, что все это часть вашей жизни, а потому не стоит судорожно грызть ногти или начинать курить одну за одной.

Все, что нужно сделать накануне предстоящего знакомства, – это продумать наиболее подходящий вариант преподнесения информации о себе. Для этого нужно в деталях проработать все сведения, касающиеся предмета будущего разговора. Ваш рассказ о себе должен быть продолжительностью всего в несколько минут, но в него нужно умело включить все, что касается вашего опыта и личных достижений. Мы рекомендуем составлять структурированный план рассказа и писать короткие сочинения о себе.

Имейте в виду, что внимание должно быть акцентировано на конкретных фактах, а не на пространных размышлениях. Первостепенные факты, как и следует, понимать, имеют первостепенное значение. Не менее полезно побродить по интернету, чтобы понять, что является наиболее ценным для человека или группы людей, с которыми предстоит общаться. Полученная информация может послужить основой самопрезентации, дополненной фактами из вашей личной и профессиональной жизни. Также не будет лишним познакомиться с дополнительными материалами:

**Отработка навыков в серии упражнений. Обобщение полученных навыков в большой ролевой игре.**

«ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ». Выполняются задания на отработку следующих качеств:

- умение вызывать симпатию у партнера;

- навыки публичного выступления.

Участникам предлагается игра-упражнение «Телевизионный Ролик «МЫ - волонтеры», которая позволяет обсудить психологические аспекты пуб­личного выступления, эффективности самопрезентационных стратегий и тактик, используемых участниками в процессе игры.  Группа разбивается по 4-6 человек, ведущий объясняет задание: «Представьте, что вы работаете на телевидении. Ваша задача на ближайшие 20 минут - придумать и поставить телевизионный ролик [о работе](http://psihdocs.ru/o-vrede-narkotikov-poleznie-soveti-dlya-shkolenikov-i-podrostk.html) добровольцев. Вы можете работать в любых жанрах: социальная реклама, постановка, мультипликация. Вы можете использовать музыкальное сопровождение, танцы, переодевание - все, что подскажет вам воображение».

После обдумывания и репетиций каждая подгруппа представляет свой ролик. Затем участники делятся впечатлениями.

После анализа выступлений всех участников группа дискуссионно вырабатывает общие правила публичного выступления и составляет «Памятку выступающему перед аудиторией с позиции: «Я - волонтер». В завершение занятия участники выдвигают свой вариант «Выбор девиза».

«ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ»

Задания на отработку следующих умений:

- генерализации приемов аттракции;

- создания «общего впечатления» о субъекте самопрезентации;

- дифференциации различных стратегий и тактик самопрезентации в поведении окружающих и ответного осуществления своих действий.

В результате дискуссионного обсуждения участники выводят три основных девиза-лозунга группы, которые отражают цель и задачи. Затем проводятся упражнения на отработку навыков вербализации позитивных чувств и мозговой штурм «Что приятно большинству людей, независимо от их статуса?», в процессе которого участники оценивают эффективность различных вербальных и невербальных средств общения. Важную эмоционально позитивную нагрузку несут в себе упражнения «Как мне это здорово удается!» и «Я горжусь!», участие в которых позволяет ощутить свой внутренний потенциал.

Заключительная ролевая игра, которая предлагается участникам, называется «Презентация проекта» и направлена на закрепление освоенных ими тактик и стратегий самопрезентации, навыков публичной презентации своих личностных и профессиональных качеств. В нее играют все участники, и последующая обратная связь помогает им осмыслить те изменения, кото­рые произошли в их поведении. В завершение участниками занятий оценивается удовлетворенность деятельностью, своим эмоциональным состоянием и достижениями, подводятся итоги групповой работы.

Представляется важным отметить, что практическое занятие приводит к адекватному пониманию того, как нас воспринимают другие, что в нашем поведении помогает, а что препятствует достижению поставленных целей; способствует избавлению от воздействия социальных стереотипов, внутренних страхов, оказывающих влияние на стиль нашей самопрезентации.

Во время занятия участники последовательно и поэтапно отрабатывают различные психотехнологии управления впечатлением, обучаясь навыкам аттрактивного (вызывающего симпатию) поведения в различных социальных ситуациях.

Упражнение «**Взаимные** **презентации»**

Цель: сплочение группы, формальное открытие тренинга, самопрезентации участников, получение участниками обратной связи.

Инструкция:

«Сейчас мы разобьемся на пары. Мы с вами будем действовать по алгоритму.

Первый этап работы заключается в том, что каждый самостоятельно рисует образ, отвечая на вопрос «Я и моя профессия». На выполнение первого этапа у вас 5 минут.

Второй этап: вы рассказываете своему партнеру о себе и своем рисунке, расскажите друг другу о себе как можно подробнее.

Третьим этапом работы будет представление группе своего партнера. Поэтому постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие самые важные вопросы:

Как я вижу свою профессию;

Что я ценю в самом себе;

Предмет моей гордости;

Что я умею делать лучше всего.

На выполнение второго этапа у вас 5 минут».

После этого организуется работа в парах.

*Тренер может сам разбить группу на пары, например разбиение «через одного», (человек, сидящий слева от тренера, образует пару с человеком, находящимся через одного от него, и т.д.) или люди сидящие друг напротив друга образуют пару. Тренер может позволить группе самостоятельно разбиться на пары «молчаливый выбор» (все встают со своих мест, молча ходят по комнате и выбирают себе партнера.)*

В парах каждому участнику нужно ответить на следующие вопросы (вопросы записываются на флип-чарте):

1. имя, фамилия

2. возраст (по желанию)

3. откуда родом?

4. где провели детство?

5. вспомните детскую мечту, кем хотели стать?

6. ваше хобби?

7. есть ли домашние животные?

8. самое тяжелое в работе

9. самое легкое в работе

10. какие качества мне хотелось бы развить?

11. ожидания от сегодняшнего тренинга. (Как Вы думаете, что Вас ожидает в течение сегодняшнего дня?  О чем бы Вы хотели узнать на тренинге?»)

Спустя десять минут ведущий дает дополнительную инструкцию.

«Презентации будут происходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. Его задача - попытаться войти в роль своего партнера на время презентации, стать им, думать, рассуждать, чувствовать, переживать так, как кажется стоящему, вел и отвечал бы его партнер. В течение одной минуты – строго одной минуты, не больше и не меньше! – стоящий говорит, играя роль сидящего. Сидящий же, все это время молчит и как все остальные слушает. Ровно через минуту я прерву монолог; если кто-то закончит раньше, мы будем молчать, пока не истечет отведенная на выступление минута. Таким образом, наша задача – построить свою презентацию так, чтобы она длилась ровно шестьдесят секунд.

После этого любой член группы – и я в том числе – имеет право задать выступающему любые вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что вы можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер. Кстати, тот, кого презентуют, не может вмешиваться, и вынужден будет молчать»

*Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по игровому имени человека, которого он презентует, и могут касаться самых разных тем, например:*

*Какие качества ты наиболее ценишь в людях?*

*Что ты считаешь самым отвратительным?*

*Есть ли человек, который оказал сильное влияние на твою жизнь? Кто он?*

*Чего бы тебе хотелось добиться в жизни? И т.п.*

Упражнение завершается обсуждением чувств и мыслей участников. При этом важно уделить внимание трем аспектам – способности учитывать время при презентации, способности верно и сжато передать полученную информацию от партнера и способность «вчувствоваться» в другого человека настолько, чтобы домыслить недостающую информацию.

*Вопросы:*

*Оцени успешность твоей презентации своего партнера.*

*Что ты чувствовал, когда твой партнер не сумел уложиться в отведенное время (замолчал раньше, чем закончилась минута?)*

*Удалось ли партнеру, верно, изложить сведения о тебе?*

*Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?*

*Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?*

*Тяжело ли было говорить от имени другого?*

**Игра «Есть контакт»**

Цель игры: приобрести навыки невербального общения в группе.

Ведущий просит всех расположиться большим полукругом. Затем он предлагает каждому по очереди выйти в центр и постараться любыми доступными ему средствами, кроме словесных, установить контакт с каждым участником.

Обсуждение: анализируются впечатления, возникшие в процессе игры, те средства установления контакта и те признаки, которые свидетельствуют о том, что контакт установлен.

**2. Игра «Встречают по одежке»**

Цель игры: развивать активное групповое общение, учиться внутренне анализировать свою социальную «маску».

Участники садятся в круг. Каждый получает карточку с надписью, например: «Я плохо слышу», «Я богатый», «Похвалите меня», «Решаю все проблемы», «Люблю подраться», «Дам денег», «Я все умею», «Пожалейте меня», «Я вас обманываю» и т.п. Карточки держат так, чтобы обладатель ее не видел надпись, в то время как все другим она видна. Участники активно общаются друг с другом в соответствии с тем, что написано на карточке.

Общение с обладателем карточки строится в форме вопросов, просьб или утверждений завуалировано, косвенно, намеками, а не «в лоб» и при этом он должен догадаться, что именно (желательно дословно) написано на его карточке. На вопросы, просьбы, утверждения он, естественно, пока принимает информацию, не отвечает и никаких наводящих вопросов никому не задает.

Обсуждение: проводится методом поиска ответов на вопросы:

* Что помогло догадаться о содержании надписи на карточке?
* Что мешало понять содержание надписи на карточке?
* Какие самые тонкие и остроумные высказывания или вопросы звучали в адрес владельцев карточек

**2. Коммуникации: эффективное взаимодействие человека с окружающим миром. Конфликтология. Техники решения конфликтных ситуаций**

**2.1. Теория**

*ГБУСО «Благодарненский центр социального обслуживания населения», ГБУСО «Степновский центр социального обслуживания населения»*

Конфликты являются частью повседневной жизни. Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен. Более того, по словам известного специалиста в области переговоров Р. Фишера, чем более разнообразным становится мир, тем с большим числом ситуаций противоречий в интересах приходится сталкиваться.

Другой американский исследователь М.Дойч подчеркивал, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества (СТАГНАЦИЯ - от латинского stagno - делаю неподвижным; депрессивным; мёртвым), ведет к его развитию, стимулирует поиск решения проблем, и т.д. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирными средствами, может предотвратить более серьезный конфликт. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко доходит дело до насилия.

Из сказанного следует, что конфликты имеют не только отрицательные функции, связанные с опасностью их разрастания, переходом к насильственным формам разрешения и т.п., но и положительные. Используя известное высказывание, можно сказать, что конфликты и согласие представляют собой две стороны одной медали, поэтому «общество без конфликтов - это мертвое общество».

Как и почему возникают конфликты в одном коллективе, в одной группе и просто между двумя людьми? Какими методами мы должны остановить или разрешить конфликтную ситуацию? На все поставленные вопросы можно ответить, исследовав феномен конфликта и посмотреть на него с разных точек зрения.

**Конфликт** – это обострение отношений, когда позиции и цели сторон становятся несовместимыми или воспринимаются таковыми. (М.И. Леонов)

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрении и т.д. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленной цели. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.

**Причины возникновения конфликтов:** нарушение коммуникации; барьеры общения; негативные установки; оценочное поведение; открытое и скрытое давление, сопротивление, недовольство и т.д.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **конструктивными**. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений называют **деструктивными.**

Существуют пять основных типов конфликтов :

**внутриличностный** – это конфликт психологических факторов внутреннего мира личности, противоречие, несовместимость потребностей, мотивов, ценностей и т.д.

**межличностный конфликт** – это конфликт между отдельными людьми , когда происходит столкновение личностей в виду несовместимости потребности мотивов целей, установок, взглядов, поведения в процессе и результате общения.

 между группами (**межгрупповой)** – это конфликт из-за несовместимости целей целых групп, как правило, в борьбе за ограниченные ресурс( власть, богатство, территория, материальные ресурсы и т .д.)

 личность и группа (**внутригрупповой**) – это противостояние между личностью и группой по причине отступления от установленных норм группы или несоответствия ценностей личности с ценностями группы.

социальный конфликт – это ситуация, когда стороны взаимодействия, преследуя свои цели, противоречат или взаимоисключают друг друга.

**Причины конфликтов можно объединить в пять групп в соответствии с обусловливающими их факторами:**

1) Информационные факторы: неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению; подозрения в умышленном сокрытии информации или ее обнародовании; сомнения в надежности и ценности источников информации; спорные вопросы законодательства, доктрин, правил порядка действий и т.д.

2) Структурные факторы: вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы безопасности, поощрения и наказания, географическое положение (добровольная или вынужденная изоляция, либо открытость, интенсивность контактов), распределение ресурсов, товаров, услуг, доходов.

3) Ценностные факторы (принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем): общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

4) Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу отношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые, взаимозависимые), баланс силы, значимость для себя и других, взаимоожидания, длительность отношений, совместимость сторон в отношении ценностей, поведения, личных и профессиональных целей и личной сочетаемости, вклад сторон в отношения (надежды, деньги, время, эмоции, энергия, репутация), различия в образовательном уровне, жизненном и профессиональном опыте.

5) Поведенческие факторы неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, страдает самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной), если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость.

Такая группировка причин конфликтов способствует их пониманию и упрощает анализ, но следует помнить, что реальная жизнь богаче любой схемы и можно выделить множество иных причин возникновения противоречий, а также выявить тесное переплетение различных факторов в том или ином конфликте.

Наиболее широкое распространение в понимании конфликта получили два подхода. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в неживой природе.

Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Круг участников конфликта ограничивается группой людей.

Можно понимать конфликт как тип трудной ситуации. Если исходить из психологической сущности конфликта, то при его разрешении он может быть рассмотрен как один из типов трудных ситуаций, возникающих в процессе жизнедеятельности человека и социальной группы.

В своей практике волонтеры чаще всего сталкиваются либо с последствиями конфликтных ситуаций, либо с "запущенным" конфликтом, либо с конфликтом, как трудной ситуацией.

Для волонтеров при разрешении трудных ситуаций необходимо учитывать их общие признаки:

наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов;

состояние психической напряженности как реакция личности на трудность, преодоление которой значимо для субъекта;

заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, общения, выход за рамки «обыкновенности».

Основные виды трудных ситуаций:

ситуация деятельности;

ситуация социального взаимодействия;

ситуация внутриличностного плана.

В трудной ситуации деятельности человеку противостоит среда. В трудной ситуации взаимодействия человеку противостоит другой человек или группа. В трудной ситуации внутриличностного плана человек противодействует самому себе.

Трудность ситуации в значительной степени определяется субъективной составляющей:

объективной угрозы может и не быть, а человек, ошибаясь, воспринимает ситуацию как трудную. Причиной может быть его неподготовленность, искаженное восприятие;

могут существовать реальные объективные факторы (угроза смерти, опасность аварии), но человек не знает об их существовании и не осознает ситуацию как трудную;

личность может осознавать трудность ситуации, но неоправданно считать ее не слишком трудной для себя;

ситуация может быть очень значима для личности, но, не находя ее решения, человек может прибегнуть к психологической защите и уйти от нее, хотя бы частично;

ситуация может быть объективно сложной, но наличие знаний и опыта позволят преодолевать ее без особых трудностей. Конфликт как основная категория конфликтологии. Объект и предмет, цели и задачи конфликтологии.

Основной направленностью деятельности волонтеров в отношении конфликтов, является помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Добровольцы оказывают помощь, учитывая все составляющие трудной жизненной ситуации, сюда можно отнести не только объективную составляющую, но и признаки, и виды таких ситуаций.

Сегодня волонтеры при разрешении конфликтных ситуаций исполняют роль непрофессионального социального работника и в чем-то даже психолога. Они помогают людям без наличия определенных знаний, зачастую так им необходимых, и на интуитивном уровне. Однако при непосредственном столкновении с конфликтом доброволец может исполнить роль посредника при его разрешении.

Таким образом, исходя из разнообразия подходов к определению конфликта видно, что волонтеры чаще сталкиваются не непосредственно с конфликтной ситуацией, а с ее последствиями, либо с конфликтом, как трудной ситуацией. При таком столкновении они учитывают специфичность каждой ситуации и помогают в ее разрешении по мере возможности.

**Конфликт имеет несколько стадий своего развития:**

**1 стадия - латентный период - предконфликтная:**

1) возникновение объективной проблемной ситуации;

2) осознание объективной проблемной ситуации;

3) попытка сторон разрешить проблему неконфликтными способам;

4) возникновение предконфликтной ситуации.

На этом этапе конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на агрессивные действия или отступление.

Одним из ключевых понятий в социальном конфликте является *неудовлетворенность.* Накопление неудовлетворенности существующим положением дел или ходом развития событий ведет к росту социальной напряженности.

При этом происходит трансформация неудовлетворенности из субъективно-объективных отношений в субъективно-субъективные. Суть этой трансформации заключается в том, что потенциальный субъект конфликта, недовольный объективно существующим положением дел, выявляет (персонифицирует) реальных и предполагаемых виновников неудовлетворенности. Одновременно происходит осознание субъектом (субъектами) конфликта неразрешимости сложившейся конфликтной ситуации обычными способами взаимодействия.

Таким образом, конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Однако сама по себе конфликтная ситуация может существовать длительный период времени и не пе­рерастать в конфликт. Для того чтобы конфликт стал реальным, не­обходим инцидент.

*Инцидент —* это формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон.

Инцидент может произойти случайно, а может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта. Инцидент может также явиться результатом естественного хода развития событий. Бывает, что инцидент готовит и провоцирует некая «третья сила», пресле­дующая свои интересы в предполагаемом «чужом» конфликте.

Инцидент знаменует собой переход конфликта в новое качество. В сложившейся ситуации возможны три основных варианта поведения конфликтующих сторон:

1) стороны (сторона) стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс;

2) одна из сторон делает вид, что ничего особенного не произошло (уход от конфликта);

3) инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния.

Выбор того или иного варианта во многом зависит от конфликтной установки (целей, ожиданий, эмоциональных ориентации) сторон.

**2 стадия - отрытый период или собственно конфликт:**

1. инцидент (повод);
2. эскалация конфликта - разрастание конфликта, сопровождающееся увеличением количества участников или причин конфликта;
3. непосредственное противодействие – этап, при котором согласие невозможно из-за отсутствия уважения к противнику и недоверия к нему;
4. завершение конфликта – прекращение единоборства.

Конфликтологи выделяют несколько форм конфликтного поведения:

• активно-конфликтное поведение (вызов);

• пассивно-конфликтное поведение (ответ на вызов);

• конфликтно-компромиссное поведение;

• компромиссное поведение.

В зависимости от конфликтной установки и формы конфликтного поведения сторон конфликт приобретает собственную логику развития. Развивающийся конфликт имеет тенденцию создавать дополнительные причины своего углубления и разрастания. Каждая новая «жертва» становится «оправданием» для эскалации конфликта. Поэтому каждый конфликт является в определенной степени уникальным.

***Формы завершения конфликта:***

разрешение с завершением;

урегулирование;

затухание;

перерастание.

**3 стадия - Стадия разрешения конфликта**

Длительность и интенсивность конфликта зависят от многих факторов: от целей и установок сторон, от имеющихся в их распоряжении ресурсов, от средств и методов ведения борьбы, от реакции на конфликт окружающей среды, от символов победы и поражения, от имеющихся и возможных спо­собов (механизмов) нахождения консенсуса и т. д.

На определенной стадии развития конфликта у конфликтующих сторон могут существенно измениться представления о своих возможностях и о возможностях противника. Наступает момент «переоценки ценностей», обусловленный новыми, возникшими в результате конфликта отношениями, новой расстановкой сил, осознанием невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этой ситуации одна или обе конфликтующие стороны начинают искать пути выхода из конфликта и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

На стадии разрешения конфликта возможны следующие варианты развития событий:

1) очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому оппоненту свои условия прекращения конфликта;

2) борьба идет до полного поражения одной из сторон;

3) из-за недостатка ресурсов борьба принимает затяжной, вялотекущий характер;

4) исчерпав ресурсы и не выявив явного (потенциального) победителя, стороны идут на взаимные уступки в конфликте;

5) конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы.

Существуют также *абсолютные конфликты,* в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников. Следовательно, чем жестче очерчен предмет спора, чем очевиднее признаки, знаменующие победу и поражение сторон, тем больше шансов, что конфликт будет локализован во времени и пространстве и тем меньше потребуется жертв для его разрешения.

Существуют много способов завершения конфликта. В основном они направлены на изменение самой конфликтной ситуации либо путем воздействия на участников конфликта, либо путем изменения характеристики объекта конфликта, либо иными способами, а именно:

1) устранение объекта конфликта;

2) замена одного объекта другим;

3) устранение одной стороны участников конфликта;

4) изменение позиции одной из сторон;

5) изменение характеристик объекта и субъекта конфликта;

6) получение новых сведений об объекте или наложение на него дополнительных условий;

7) недопущение непосредственного или опосредованного взаи­модействия участников;

8) приход участников конфликта к единому решению (консенсусу) или обращение их к «арбитру» при условии подчинения любому его решению.

Завершающий этап стадии разрешения конфликта предполагает проведение переговоров и юридическое оформление доступных до­говоренностей. В межличностных и межгрупповых конфликтах результаты переговоров могут иметь форму устных договоренностей и взаимных обязательств сторон. Обычно одним из условий для начала переговорного процесса является временное перемирие. Однако возможны варианты, когда на стадии предварительных договоренностей стороны не только не прекращают «боевых действий», но идут на обострение конфликта, стремясь упрочить свои позиции на переговорах.

Переговоры предполагают взаимный поиск компромисса кон­фликтующих сторон и включают следующие возможные процедуры:

1) признание наличия конфликта;

2) утверждение процедурных правил и норм;

3) выявление основных спорных вопросов (оформление прото­кола разногласий);

4) исследование возможных вариантов решения проблем;

5) поиск соглашений по каждому спорному вопросу и по урегу­лированию конфликта в целом;

6) документальное оформление достигнутых договоренностей;

7) выполнение всех принятых взаимных обязательств. Переговоры могут отличаться друг от друга с точки зрения как уровня договаривающихся сторон, так и существующих между ними разногласий, но основные процедуры (элементы) переговоров остаются неизменными.

В основу переговорного процесса может быть положен метод *компромисса,*основанный на взаимных уступках сторон, или метод *консенсуса,*ориентированный на совместное решение существую­щих проблем.

Методы ведения переговоров и их результаты зависят не только от отношения между противоборствующими сторонами, но и от внутреннего положения каждой из сторон, от отношения с союзниками, а также от других внеконфликтных факторов.

**4.** **Послеконфликтная стадия**

Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью разрешен. Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными мирными договоренностями во многом будет зависеть от следующих положений:

• насколько удалось в ходе конфликта и последующих перего­ворах достичь преследуемой цели;

• какими методами и способами велась борьба;

• насколько велики потери сторон (людские, материальные, территориальные и др.);

• насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;

• удалось ли в результате заключения мира снять эмоциональное напряжение сторон;

• какие методы были положены в основу переговорного процесса;

• насколько удалось сбалансировать интересы сторон;

• был ли компромисс навязан под силовым давлением (одной из сторон или некоей «третьей силой») или явился результатом взаимного поиска разрешения конфликта;

• какова реакция окружающей социальной среды на итоги конфликта.

Если одна или обе стороны считают, что подписанные мирные соглашения ущемляют их интересы, то напряженность во взаимоотношениях сторон сохранится, а прекращение конфликта может восприниматься как временная передышка. Мир, заключенный вследствие обоюдного истощения ресурсов, также не всегда способен разрешить основные спорные проблемы, послужившие причиной конфликта. Наиболее прочным является мир, заключенный на основе консенсуса, когда стороны считают конфликт полностью разрешенным и строят свои отношения на основе доверия и сотрудничества.

**Стиль поведения в конфликте:**

***Есть 2 критерия, характеризующие поведение в конфликте*** – это ориентация на себя и на другого человека. В связи с этим выделяются **5 стилей поведения** в конфликте**.**

- **Компромисс** – достижение соглашения взаимными уступками: «чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый должен что-то проиграть»;

- **Избегание** – стремление избежать взаимодействия с оппонентом по спорному вопросу, разногласию. Собственные интересы не отстаиваются, но и не рассматриваются интересы оппонента;

- **Сотрудничество** - выработка взаимовыгодного решения, полностью удовлетворяющего интересам обеих сторон: «чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть»;

- **Соперничество** или давление – стремление отстоять свою позицию без учета интересов оппонента, стремление подчинить себе, настоять на своем любыми способами: « чтобы я победил, ты должен проиграть»;

- **Приспособление** - отказ от своих интересов в пользу интересов оппонента, предполагающий акт смирения либо согласие с необходимостью изменить свои интересы: «чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

**Нивелирование конфликтов**

Невозможно прожить жизнь, ни разу ни с кем не поссорившись. Иногда вместо ожидаемого добра и понимания нам приходится сталкиваться с досадой, обидой, ссорами и конфликтами. К сожалению, невозможно дать великое множество советов по разрешению конфликтов – каждый случай индивидуален. Мы лишь можем рассмотреть некоторые рекомендации, как вести себя, чтобы спор не перерос в ссору и как вести себя в конфликте.

**Во - первых**:

Каждый человек имеет право на свое мнение, даже если оно не верное. Даже если вам что-то не нравится в том, что говорит оппонент, не пытайтесь навязать свою точку зрения – в некоторых вопросах, возможно, каждому остаться при своем мнении.

**Во – вторых:**

Каким бы ошибочным ни было мнение вашего оппонента, отнеситесь к нему с чувством толерантности(терпимости). Любой участник конфликта имеет право «быть другим» и это не повод быть врагами.

**В - третьих:**

Как бы вы не разозлились, всегда держите себя в руках. Не обесценивайте вашего оппонента грубыми, жесткими оценками, не обсуждайте его образ жизни и не критикуйте его прошлое. Старайтесь не расширять «поле» вашего конфликта.

**В - четвертых:**

Если все-таки ссора возникла, не повышайте голоса и не отвечайте на несправедливые обвинения. Лучше после того, как все успокоятся, вы скажете, как вас задели те или иные слова.

**2.2. Практические занятия**

*ГБУСО «Ипатовский центр социального обслуживания населения»*

**Упражнение «Рукопожатие или поклон»**

(толерантность, уважительное отношение друг к другу)

Участники здороваются друг с другом, используя ритуалы приветствия, принятые в разных культурах.

Расскажите группе о жестах приветствия, принятых у разных народов. Заранее предупредите участников о том, что они должны будут использовать эти ритуалы, представляясь друг другу. Вот несколько вариантов приветствия:

- объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки (Россия);

- легкий поклон со скрещенными на груди руками (Китай);

- рукопожатие и поцелуй в обе щеки (Франция);

- легкий поклон, ладони сложены перед лбом (Индия);

- легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам (Япония);

- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера (Испания);

- простое рукопожатие и взгляд в глаза (Германия);

- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев (Малайзия);

- потереться друг о друга носами (эскимосская традиция).

Предложите группе образовать круг. Один из участников начинает «круг знакомств»: выступает на середину и приветствует партнера, стоящего справа. Потом идет по часовой стрелке и поочередно приветствует всех членов группы. Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. При этом он представляется, называя свое имя. Во втором раунде в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого и т. д.

Замечания. Эта игра подходит для знакомства участников в поликультурных группах. В ходе ее поддерживается атмосфера толерантности, уважительное отношение друг к другу. Кроме того, участникам наверняка будет интересно по-разному знакомиться с людьми. В конце упражнения можно провести краткий обмен впечатлениями.

**Упражнение «Правда или ложь?»**

(атмосфера открытости, групповая сплочённость)

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.

Подготовка. Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

**Упражнение «Я хочу тебе подарить»**

(развитие психологического климата)

 Ведущий начинает упражнение, обращаясь к сидящему справа от него участнику, с фразой «Я хочу тебе подарить…» и говорит то, что хочет он подарить этому человеку.

**Упражнение «Телепатия»**

(невербальное общение)

Группа разбивается на пары. В каждой паре участники садятся лицом друг к другу. Одному из них отводится роль «передающего», другому – «принимающего». Ведущий объясняет, что «передающий» должен как можно лучше сосредоточиться на каком-нибудь образе и усилием воли внушить его «принимающему». Задача «принимающего» - проникнуть в то, на чем сосредоточено внимание его партнера.

Можно организовать игру так, чтобы один и тот же образ вся группа передавала одному из участников, - это вносит оживление в работу, делает ее более интересной.

При организации игры ведущий должен дать понять группе, что он вполне серьезно относится к предложенному эксперименту и ожидает положительных результатов. Это поможет участникам преодолеть возможное скептическое отношение к подобным занятиям и настроиться на серьезную работу. Конечно, дело тут не в телепатии - ее может и не быть в природе. Однако необходимость создания яркой воображаемой картины не только для себя, но и для партнера, - дополнительный стимул для «передающего» предельно мобилизовать силы своего воображения.

Во время игры правильные отгадывания случаются обычно чаще, чем этого можно было бы ожидать по теории вероятностей. В этом нет ничего мистического. По дыханию партнера (а если упражнение выполняется с открытыми глазами, то и по его позе, движениям, выражению лица) «принимающий» может довольно точно уловить, по крайней мере, эмоциональный тон картины - спокойная она или будоражащая, радостная или печальная.

В том случае, если после первых удач у участников действительно возникнет впечатление, будто мысли передаются на расстоянии, ведущему не следует спешить с развенчанием «чудесного феномена». Ведь веру в телепатию можно эффективно использовать для того, чтобы все сильнее и сильнее подогревать вашу группу в ее работе. Лишь после того, как каждый из участников достаточно поработает в роли «передающего», имеет смысл раскрыть карты и рассказать группе о возможных каналах передачи информации.

**Упражнение «Я на твоём месте»**

(эмпатия)

Одним из фундаментальных механизмов человеческого взаимопонимания является рефлексия - способность представлять себя на месте другого человека, мысленно видеть и «проигрывать» ситуацию за него.

Потерявшие друг друга в незнакомом городе люди встречаются на центральной площади. Преступник оставляет драгоценности на самом видном месте в надежде, что все бросятся на поиски тайников, и лишь видавшие виды детективы находят их там, где искать никому не приходило в голову. Соперники сверлят друг друга глазами - каждый понимает, чего хочет другой, но понимает также и то, что другой понимает это. Вам это знакомо?

Умение ставить себя на место соперника или партнера, принимать за него наиболее вероятные решения и согласовывать с ним свои собственные действия, учитывать его попытки «думать за тебя» и действовать с поправкой на это думанье - все это необходимо.

Участники упражнения делятся на пары. Один из пары вспоминает случай из жизни или литературную историю (выдавая за свою - игровая ситуация), второй участник начинает разговор со слов «Я на твоём месте…» и продолжает, как бы он поступил в данном случае. В конце упражнения проходит рефлексия.

**Упражнение «Зеркало»**

(развитие психологического климата)

Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его «зеркальным отражением». В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.

В ходе игры участники, работающие за «отражение», довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за «оригиналом» и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли «отражения» и «оригинала», ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.

Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить «естественного» лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами.

**Упражнение «Холодный суп»**

Это упражнение проводится после краткой теоретической части, во время которой тренер объясняет значение терминов «уверенный (ассертивный)», «неуверенный (пассивный)», «агрессивный», «манипулятивный».

Участники садятся полукругом. На полу треугольником растягивается шнур, по его углам и на середине одной из сторон лежат карточки со словами «уверенный», «неуверенный», «агрессивный», «манипулятивный».

Линии, соединяющие различные виды поведения, являются континуумом, на нем располагаются переходные формы поведения: от манипулятивного к неуверенному и агрессивному, от неуверенного - к уверенному и т.д.

Ведущий предлагает для обсуждения следующую ситуацию:

Вас попросили обсудить деловые вопросы с важным клиентом, и вы пригласили его в дорогой ресторан. И ваш клиент, и вы заказали себе первое блюдо. Cуп оказался холодным. Клиента пригласили вы, значит, вы являетесь хозяином и чувствуете, что должны что-то предпринять.

Каждый участник получает карточку, на которой написана возможная реакция на создавшееся положение. Участникам предлагается поместить доставшиеся им карточки в пространстве треугольника и обосновать свое решение. Группа может задавать вопросы каждому участнику и обсуждать его выбор.

Содержание карточек:

1. Спросите официанта: «Этот суп подается холодным?»

2. Отставьте тарелку в сторону.

3. Встаньте и покиньте заведение.

4. Громко, так, чтобы это услышали и официант, и другие посетители, произнесите: «Это последний раз, когда я сюда кого-то привожу!»

5. Скажите официанту: «Я хотел бы поговорить с менеджером».

6. Скажите официанту: «Суп отвратителен. Унесите его и немедленно подайте нам что-нибудь более съедобное».

7. Спросите официанта: «Милейший, а что случилось с вашей электроплитой?»

8. Сделайте вид, что все в порядке, и ешьте суп.

9. Скажите официанту: «Этот суп холодный. Пожалуйста, замените его».

10. Скажите официанту, что вы хотели бы вычесть стоимость супа из счета.

11. Спросите у вашего клиента, не желает ли он пожаловаться.

12. Когда официант придет убирать тарелки, скажите: «Извините меня, но я боюсь, что мы не смогли доесть суп. На вкус он не плох, но он был не очень теплым - совершенно холодным, я имею в виду!»

Во время общего обсуждения анализируются варианты уверенного поведения и примеры из собственной жизни, когда участники смогли использовать данный вариант.

**Упражнение «Любящий взгляд»**

(Невербальное общение)

Из числа участников выбирается водящий. Он выходит из помещения. Сидящие в комнате выбирают 3-х игроков, которые будут смотреть на водящего «любящим, ласковым взглядом». Игрок, вошедший в комнату должен догадаться, кто из участников смотрит на него любящим, ласковым взглядом. Затем выбирается следующий водящий.

**Упражнение «Перевоплощение»**

(самораскрытие, углубление эмоциональных контактов)

Участники группы удобно располагаются в креслах (на стульях). Один из них получает от ведущего задание: представить себе предмет, который выглядел бы как само овеществленное расслабление. Внутреннему взору являются перезрелая и едва не срывающаяся с ветки груша, гигантский маятник, ползущая по склону вулкана расправленная лава или тающее масло. После этого участник, получивший задание, должен силой воображения «превратить» себя в то, что он представил, ощутить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, проникнуться настроением и вжиться в «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что происходит с ней в данный момент и что она при этом переживает. Закончив повествование, участник прикосновением передает слово своему соседу слева. Тот может либо продолжить рассказ, либо начать новое перевоплощение.

Игра ставит каждого из членов группы в ситуацию решения творческой задачи и открывает большую свободу для выражения своей индивидуальности.

Желательно проводить игру в затемненном помещении - это обеспечит занимающимся большую раскованность и психологический комфорт. По мере овладения искусством вживаться в образ перевоплощения становятся все более яркими и убедительными. От поверхностных, чисто внешних описаний участники идут «в глубь» предмета, все более и более отождествляясь с ним и переживая его «изнутри». В отдельных случаях картины бывают настолько выразительными и сильными, что их настроением проникается вся группа.

Участникам, слушающим рассказ, включиться в развитие образа бывает даже легче, чем говорящему.

Не следует предлагать данное упражнение группе, внутри которой еще не созрели отношения взаимного приятия и вкус к совместному творчеству. Иногда для раскачки группы ведущий может на первых порах предоставить участникам право по желанию пропускать свою очередь и передавать дошедшее до них прикосновение дальше.

**«Анабиоз»**

(переход от отчуждённости к контакту)

Участники разбиваются на пары. В каждой паре игроки распределяют между собой роли «замороженного» и «реаниматора». По сигналу «замороженный» застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача «реаниматора», на которую отводится одна минута, - вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. «Реаниматор» не имеет права ни прикасаться к «замороженному», ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Признаками успешной работы «реаниматора» можно считать непроизвольные реплики «замороженного», его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. Критерии выхода из анабиоза, которые могут варьировать от явных нарушений молчания и неподвижности до едва заметных изменений в выражении лица, устанавливаются самими участниками в зависимости от уровня их «квалификации».

Наверное, каждому знакомо чувство отчуждения, незримой стеной встающее между двумя людьми: партнеры как бы деревенеют друг перед другом, перестают чувствовать и понимать друг друга. Вероятно, знакомо и противоположное ощущение: между людьми возникает абсолютное взаимопонимание, и, словно по незримому каналу, переживания и намерения свободно перетекают от одного к другому. В предложенном упражнении в миниатюре решается задача перехода от отчуждения к контакту. Работая в роли «реаниматоров», участники осваивают различные способы разрушения взаимной изоляции.

**Упражнение «Акробат»**

(овладение способами ведения разговора)

Участники рассаживаются в ряд. Ведущий стоит перед ними и держит в руках небольшую человеческую фигурку. Он объясняет участникам, что это – «акробат», который умеет выполнять четыре команды.

«Направо!» - по этой команде «акробат» делает поворот на 90 градусов через правое плечо;

«Налево!» - он поворачивается в противоположную сторону;

команда «Вперед!» выполняется как вращение лицом вперед на 90 градусов относительно центра тяжести;

команда «Назад!» - как вращение в противоположную сторону.

После того как все участники ознакомятся с принципом управления фигуркой, они рассаживаются в круг и начинают внимательно следить за кувырками воображаемого акробата, команды которому подаются каждым по очереди. Те, кто не смог в какой-то момент уследить за игрой, выходят из круга, и так до тех пор, пока не выявится победитель.

Во избежание ненужных споров, ведущий с помощью своей фигурки может контролировать весь ход игры и в спорных ситуациях выступать в качестве арбитра. Это упражнение во многом аналогично предыдущему.

**Упражнение «Он – эмоция»**

(овладение способами психологической защиты)

Возьмите карточки с обозначением эмоций. Для игры используйте только слова, обозначающие эмоцию. Например, слово «Грусть». А теперь вспомните своих участников и «подберите» одного их них к этому слову? Кто подходит? Кто внутренне «похож» на это слово? Образ какого участника соответствует состоянию грусти?

Возьмите наугад следующую карточку, пусть на ней будет написано слово «радость». Подумайте, кто из коллег своим мироощущением, характером, отношением к себе и людям олицетворяет это слово?

Переберите таким образом 5-7 карточек, пока не устанете. Вспомните своих воспитанников и «подберите» к ним соответствующие карточки с обозначением эмоций. Получилось?

Наверное, в игре вы увидели, что стали лучше понимать своих коллег, их настроение, состояние, индивидуальные особенности.

**Упражнение «Я – эмоция»**

Подберите к самому себе 2-3 карточки, которые в наибольшей степени соответствуют вашему состоянию, настроению, характеру. Отложите их в сторону.

Затем выберете карточки, отражающие индивидуальность «идеального волонтера», такого, каким вы хотели бы быть. Сравните две группы карточек, чем они отличаются и в чем их сходство?

**Упражнение «Фокусировка»**

(навыки саморегуляции)

Упражнение выполняется с закрытыми глазами. По команде ведущего «Тело!» участники сосредоточивают внимание на своем теле, по команде «Рука!» - на правой руке. Затем идет последовательное сосредоточение на кисти правой руки - по команде «Кисть!», на указательном пальце - по команде «Палец!» и, наконец, на кончике пальца - по команде «Кончик пальца!». Интервал между командами может составлять от 10 секунд до 2 минут (в зависимости от владения участниками своим телесным вниманием).

Если после окончания работы само собой не завязывается обсуждение, ведущему следует расспросить членов группы о том, справился ли каждый из них с заданием, как им это удалось и с какими трудностями они столкнулись. Как правило, чем меньше объем какой-то части тела, тем труднее участникам ее нащупать и захватить своим вниманием.

Во время «фокусировки» ведущий может заметить, что кое-кто из занимающихся непроизвольно прибегает к «внешним» методам сосредоточения: приоткрывает глаза и скашивает их в сторону объекта концентрации, склоняет голову, помогает себе мимикой и т.д. Иногда эти движения облегчают «внутреннее» выделение нужной области. Чаще, однако, бывает наоборот: активность внешнего восприятия лишь осложняет дело, создавая массу дополнительных помех.

Упражнение допускает различные модификации. Внимание участников может не только концентрически сужаться, как в описанном варианте упражнения, но и расширяться или же переходить от одной части тела к другой по произвольно выбранному ведущим маршруту.

**Упражнение «Учимся понимать друг друга».**

 Если мы сконцентрируем свое внимание на языке тела, то сможем понять, какое настроение у другого члена группы.

1. Члены группы ходят по комнате в произвольном ритме. По Вашему сигналу «Стоп» они должны остановиться и встать перед тем участником, который оказался ближе всего. Пусть, не говоря ни слова, игроки попытаются почувствовать, как внешний облик другого человека - положение тела, мимика лица, частота дыхания, выражение глаз - воздействуют на них. Они должны ощутить эмоциональное состояние другого участника и мгновенно оценить свое собственное.

2. Через полминуты партнеры делятся впечатлениями, которые получили друг о друге. На выполнение задания отводится 2 минуты.

3. Члены группы продолжают прогулку по комнате. Дайте им возможность попробовать себя еще в двух или трех встречах.

4. Обсудите итоги игры, дав участникам возможность ответить на следующие вопросы:

- Почему людям важно учиться понимать язык тела?

- Насколько хорошо удалось понять того или иного игрока?

- В какой мере каждый сумел без слов почувствовать внутренний мир своих партнеров?

**Упражнение «Стыковка»**

(понимание друг друга)

Игра проводится в четверках. Двое участников садятся друг против друга так, чтобы их колени соприкасались, и закрывают глаза. Указательные пальцы правых рук – «космические станции» - они вытягивают навстречу друг другу. Двое других игроков становятся позади сидящих. По сигналу каждый из стоящих участников начинает с помощью словесных команд или прикосновений управлять движениями правой руки сидящего перед ним. Цель стоящих за креслами игроков - свести концы указательных пальцев своих партнеров.

Возможен и конкурентный вариант игры: один из игроков стремится увести свою «мишень» - ладонь сидящего перед собой человека от преследующей его «ракеты» - от указательного пальца, сидящего напротив. При этом ладонь должна, конечно, всегда оставаться в пределах досягаемости пальца, а лицо из соображений безопасности - вне ее пределов.

**Упражнение «ДА» ЗНАЧИТ «НЕТ»**

Упражнение проводится в общем кругу.

Нередко люди при общении друг с другом не умеют соблюдать правила конструктивного ведения разговора.

Цель этого упражнения - научить говорить «нет» или выражать свою точку зрения, свое мнение в приемлемой форме, без обид и злобы.

По просьбе ведущего каждый пишет на листочке (или просто придумывает) спорное утверждение. Например: «Все дети – невыносимы», «Пожилые люди - мудрые и спокойные», «Все учителя ценят и уважают своих учеников», «Родители никогда не понимают своих детей».

После этого по мере готовности участник произносит (зачитывает) свою фразу. Остальные дают ответ в следующей форме. Сначала нужно обязательно согласиться с тем, что было сказано. После этого - продолжить разговор, выражая свое согласие или несогласие с тем, что было сказано.

Примеры первой фразы: «Да, однако...», «Да, и все же...», «Да, и если...»

При выполнении этого упражнения участники имеют возможность потренироваться в умении конструктивно вести диалог. Такое умение бывает очень полезно при общении с людьми, находящимися в состоянии гнева, агрессии, раздражения, обиды.

**Упражнение «Обвинение и защита»**

Для этой игры необходимо выбрать Водящего. Он становится защищающимся и занимает место в центре круга. Задача остальных членов группы – «обвинителей» - выделить негативную черту обвиняемого и описать, как она проявляется. Задача защищающегося - найти положительное объяснение этой черты, высказать свое мнение по поводу сделанного обвинения.

После проведения упражнения группа обсуждает, удалось ли «обвиняемому» оправдаться, насколько он был уверен в себе и что помогало ему в этом. В заключение группа предлагает свои варианты «оправдания» «обвиняемого», которые он должен изложить при повторном предъявлении обвинения. Важно, чтобы в роли «обвиняемого» по очереди побывали все участники группы.

**Упражнение «Нахал»**

(способы отработки поведения)

Цель игры - совершенствовать умение выстраивать своё речевое поведение в экстремальной ситуации.

Ход игры. Ну бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то «влезает». Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить своё возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А, тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны.

Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Разбейтесь на пары. В каждой паре сидящий слева - добросовестно стоит в очереди. Нахал заходит справа. Отреагируйте экспромтом на его появление, да так, чтобы было неповадно. Затем каждая пара меняется ролями, и игра продолжается.

В конце игры группа обсуждает, какой ответ был самым удачным.

**Упражнение «Неожиданный звонок»**

Чувства и состояния мотивируют наше поведение. Но, если поведение можно наблюдать и контролировать, с чувствами это сделать сложнее. Две или несколько фундаментальных эмоций, часто возникающие у человека, могут формировать эмоциональные черты личности:

тревожность;

депрессия;

любовь;

враждебность.

По нашим поведенческим реакциям и мыслям можно с большой долей вероятности судить о наличии эмоциональной черты личности или о ситуативном состоянии, которое оказывает влияние на жизнь.

Цель: Способствовать выявлению эмоциональных черт личности через поведенческие реакции и спонтанно возникающие мысли.

Организация: Можно во время визуализации включить тихую, спокойную музыку.

Предложите участникам сесть поудобнее, расслабиться и закрыть глаза.

"…Представь себе, что ты находишься дома в одиночестве. Тебе хорошо и комфортно. Ты занимаешься любимым делом или просто отдыхаешь. За окном идет дождь, ветер стучится в стекло, а дома уютно и тепло… Неожиданно раздается телефонный звонок! Какая мысль возникла в твоей голове? Чей голос ты ожидаешь услышать в трубке? Какую новость он тебе сообщит? Что тебе хочется сделать в этот момент?.."

Предложите участникам открыть глаза и записать ответы на вопросы, которые только что прозвучали.

Попросите 3-4 человек рассказать о своих мыслях и чувствах.

Дайте информацию об эмоциональных чертах личности и их видах:

Тревожность. Человек, с преобладанием этой черты скорее всего испугается неожиданного звонка и решит, что ему хотят сообщить неприятную новость или вообще сказать о трагедии.

Депрессия. Мысли этого человека будут тоже не радужные, но основным чувством будет печаль и тоска.

Любовь. Спектр чувств - радость, нежность, предвкушение удовольствия. Ожидание, что звонит кто-то родной, близкий, любимый.

Враждебность. Звонок скорее всего вызовет раздражение, человек настроится на то, чтобы скорее отделаться от звонящего, или будет готов к словесной потасовке.

Вопросы к участникам:

- Ваша реакция на звонок и какое отношение это имеет к вашей личности?

- Как часто вы испытываете подобные чувства ?

- Является ли это состояние проблемой?

- С чем оно связано?

Важно дать понять участникам, что их выводы о себе не оцениваются и не осуждаются. Впрочем, это важно не только в этом упражнении…

**Упражнение «Случай в лифте»**

Это упражнение прекрасно подойдет для иллюстрации того, как проявляются наши чувства. В силу убеждений и воспитания, направленного на подавление чувств, люди либо не проявляют чувства, либо испытывают угрызения совести по поводу того, что «не сдержались». В игре они смогут выразить то, что запрещается и это станет поводом для дальнейшего разговора о роли чувств в жизни. Кроме того, известно, что нельзя сыграть то, чего в тебе нет.

Цель: Исследовать поведенческие проявления различных чувств и состояний. Организация: Восемь человек занимают центр комнаты. Вокруг них выставляются стулья, спинками внутрь - это имитирует лифт. Остальные участники становятся наблюдателями.

Предложите желающим выйти в центр (8 человек). Остальным участникам объясните, что они становятся наблюдателями.

Участникам объясняют сюжет игры:

«Вы все - жильцы одного дома. И вот однажды, утром отправляясь на работу, вы застреваете в лифте. При этом у вас возникают разные чувства. Какие именно - вы узнаете, когда вытащите карточку».

Раздайте карточки с перечисленными на них названиями чувств и состояний.

Варианты карточек:

радость, восторг, удовольствие

интерес, волнение, возбуждение

горе, страдание, печаль, депрессия

злость, раздражение, негодование, возмущение

страх, тревога опасение

презрение, высокомерие, пренебрежение

стыд, самоуничижение, неловкость

удивление, изумление

Ваше поведение должно быть продиктовано тем состоянием, которое написано на карточке. Называть словом его нельзя.

Участники разыгрывают ситуацию в течение 10-15 минут.

Наблюдатели высказывают свои предположения, какие чувства кто демонстрировал.

Вопросы к участникам:

- Как удалось передать состояние?

- Как в жизни я проявляю это чувство?

- Как часто я испытываю это чувство и в каких ситуациях?

**3. Эмоциональное состояние. Страхи. Стресс. Управление эмоциями, страхами и стрессом**

**3.1. Теория**

*ГБУСО «Андроповский центр социального обслуживания населения», ГБУСО «Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения»*

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ РАЗДРАЖЕНИЕ**

Любая личность тем или иным образом реагирует на происходящие в жизни события, ощущает какие-то эмоции, переживает чувства в адрес определенных предметов, людей, явлений, информации. Субъективное отношение к ситуациям, фактам, объектам, персонам отражается в сознании личности в виде переживаний. Такие отношения, переживаемые во внутреннем мире, именуются «эмоциональным состоянием» - процессом, который мотивирует человека на выполнение каких-то действий, регулирует его поведение, влияет на мышление.

Эмоциональное состояние – обобщающее понятие для всех переживаемых личностью отношений, которые возникли в ходе его жизнедеятельности. Оно может иметь как положительную, так и отрицательную окраску. Эмоции с явно выраженной отрицательной эмоциональной окраской носят название **«эмоциональное раздражение»**. Оно может проявляться абсолютно у каждого человека. Это естественная реакция организма на неприятные ситуации, раздражители. Если эмоциональное раздражение занимает значительное место в жизни человека, то у него может сформироваться негативная черта характера — раздражительность...

К реальным причинам раздражительности можно отнести:

- возможные заболевания некоторых органов, которые носят скрытый или латентный характер и приводят к серьезным гормональным изменениям (болезни сердечнососудистой и пищеварительной систем, а также проблемы, связанные с функционированием щитовидной железы);

- сильное напряжение и как следствие – последующее истощение нервной системы человека;

- хроническая усталость (длительное по времени переутомление), депрессивное состояние и некоторые неврологические заболевания (например, эпилепсия);

- посттравматические реакции как последствие затяжных переживаний после травмирующих ситуаций;

- эмоциональное выгорание (как в трудовой деятельности, так и в личной жизни);

- побочное действие некоторых медицинских препаратов.

Наряду с физиологическими причинами повышенная раздражительность может сформироваться под воздействием психологических факторов, таких как наличие страхов и фобий, высокий уровень тревожности, неадекватная [самооценка](http://psyh.info/psihologiya-lichnosti/motivatsiya/kak-povysit-samootsenku.html), нарушения сна и психическое истощение, психологические зависимости ([алкогольная депрессия](http://psyhoterapy.info/depressii/alkogolnaya-depressiya.html), никотиновая, наркотическая и т.д.), наличие хронического стресса и неудовлетворенность собой или своим положением.

**СТРЕСС И СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ**

Зачастую эмоциональное раздражение является причиной возникновения стресса — эмоциональной реакции организма на внешние раздражители. Стресс возникает как ответная реакция на различные экстремальные воздействия.

Изучению влияния стресса на организм посвятили свои научные труды многие ученые — физиологи, психологи... Результатом исследований группы ученых под руководством Ганса Селье (канадский физиолог) была выведена теория стресса. По их мнению, для этого состояния характерны одинаковые составляющие — стадии стресса, которые одинаково характерны для всех стрессовых ситуаций.

**Стадии стресса**

**стадия тревоги стадия сопротивления стадия истощения**

**(физиологические или приспособления дистресс**

**изменения: (перестраиваются (весь организм**

**учащается функции иммунной терпит**

**сердцебиение, системы: могут поражение)**

**дыхание) заживать раны или**

 **обостриться болезни)**

 Любая из этих фаз может длиться как от нескольких часов, так и дней. У каждого человека есть индивидуальный сценарий поведения в период стресса. Управление стрессом во многом предусматривает (если это в силах человека) выработку умения не допускать стрессовых ситуаций:

* ставить достижимые жизненные планы и задачи,
* рационально планировать этапы своей жизни и деятельности,
* управлять временем,
* уметь эффективно взаимодействовать с окружающими,
* уметь решать конфликтные ситуации,
* развивать психологическую устойчивость личности.

Стрессы негативно влияют не только на психологическое состояние, но и на весь организм в целом, приводя к ряду проблем. Стрессовые состояния вызывает следующие нарушения в организме:

* повышает риск возникновения заболеваний нервной, сердечно-сосудистой, пищеварительной системы;
* снижает иммунитет и сопротивляемость различным заболеваниям;
* вызывает нарушения сна, хроническую усталость, нервозность, раздражительность, ухудшает общее состояние;
* провоцирует появление спазмов в мышцах и фантомных болей в суставах, головные боли;
* вызывает ухудшение аппетита или, наоборот, желание «заесть» стресс, употребляя большое количество пищи;
* разрушает многие витамины, нарушает обменные процессы;
* вызывает ухудшение памяти и эмоциональную неустойчивость;
* способствует появлению депрессии, апатии, утрате интереса к жизни.

К эффективным способам профилактики стресса относятся рациональный режим труда и отдыха, правильное питание, регулярные занятия спортом.

**СТРАХ И МЕТОДЫ БОРЬБЫ С НИМ**

Эмоциональные состояния человека разделяют на категории, которые идентифицируются по силе, качеству и длительности проявления. Среди них особое место занимает **«страх»** — отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия, о реальной или воображаемой опасности, ему грозящей. Появившись на свет, человек наделён всего двумя видами страха, заложенными генетически: это страх падения и страх перед громкими звуками. Этими страхами наделяет нас инстинкт самосохранения. Все остальные страхи, какими бы они ни были, являются приобретённым следствием жизненного опыта.

Психологи в своих исследованиях утверждают, что эмоция страха имеет негативную окраску. Тем не менее, нельзя полностью отрицать его пользу. Его ключевая функция заключается в сохранении жизни и защите человека от угрожающих факторов. Следствием страха является проявление инстинкта самосохранения. Он является врожденным, базовым для человека. Его реализации способствуют как раз боль и страх. Если нашему организму что-то причиняет боль, организм старается это устранить и в дальнейшем избегать этого фактора.

Страх заставляет искать пути выхода из некомфортной ситуации, а также находить способы не попадать в нее в будущем. Эволюцией обусловлено, что у женщин инстинкт самосохранения выше, чем у мужчин.

Выделяют несколько способов борьбы со страхом. Самым простым, но дорогостоящим является поход к психотерапевту, который поможет разобраться в природе и причинах страхов и устранить их. Однако, неверно считать, что со страхами нельзя бороться самостоятельно.

Зачастую мы преувеличиваем опасность и травматичность того, чего боимся. На это указывает народная мудрость «У страха глаза велики». Отсюда первый способ борьбы со страхом – **оценивать реальность своего страха**.

Второй способ – позитивное мышление или просто юмор. Важно видеть ситуацию, которая вас пугает не с негативной стороны, а с позитивной. Также попробуйте **отнестись к своему страху с юмором**. Юмор, смех – не только хорошая защитная реакция, но и способ взглянуть на свой страх, повернуться к нему лицом.

Третий способ – **постепенное привыкание к объекту или ситуации, вызывающей страх** или панику. Он заключается в постепенном подведению человека к непосредственному взаимодействию с его страхом. При использовании этого вида борьбы со страхом часто используют еще один способ – позитивное подкрепление. То есть человека «награждают», когда он делает успехи в борьбе со страхом. То же самое можно научиться делать самому, постепенно преодолевая свой страх.

Также к способам борьбы со страхом относят:

- переключение на другой объект, беседу, на что-то более важное (можно прийти на помощь кому-то из тех, кто оказался в еще худшем положении;

- физическая нагрузка, занятия спортом;

- визуализация страха – в виде рисунка, например.

Умение управлять своими эмоциями и стрессами – показатель культуры современного человека.

Для того что бы научиться справляться со страхом, необходимо сосредоточится на противоположном по значению чувстве - развитии смелости. Смелость, это такой же навык, как и любой другой. Она может быть развита, путем системной работы над своими страхами.

Технологии развития смелости:

**Шаг №1.** Примите свой страх. Нужно принять убеждение, что страх это естественная реакция на новое или потенциально опасное действие.

Проговорите про себя «Да, мне сейчас страшно!». Этим вы сможете взять свой страх под первичный контроль и остановить его развитие.

**Шаг №2.** Задайте себе 3 вопроса:

1. Чем вреден для меня этот страх?
2. Чем полезен мне этот страх?
3. Какой будет моя награда, если я преодолею этот страх?

**Шаг №3.** Примите решение преодолеть свой страх. Там где есть уверенность и решительность, страх отступает. Вам необходимо твердо решить, зачем вам необходимо преодолеть свой страх.

**Шаг №4.** Тренируйте свою смелость. Вначале, выпишите на лист бумаги все то, чего вы боитесь.

Разделите эти страхи на три категории (Сильный, Средний, Слабый)

Определите из этого списка какие полезные страхи, а какие вредные для вас.

Начните с преодоления слабых и вредных страхов. Полезные трогать не нужно, они нужны нам для выживания.

Каждый день, встречайтесь лицом к лицу со своими слабыми страхами.

Отслеживайте в себе это чувство и совершайте действие, что бы его преодолеть. Даже небольшое продвижение, это уже победа!

После преодоления страха, благодарите себя за эту победу.

Со временем, как в спортзале повышая вес снарядов, вы научитесь преодолевать более сильные и вредные страхи. В результате такой работы, вы нарабатываете внутреннюю смелость и чувство эмоциональной безопасности. Смелость это не отсутствие страха – это доверие окружающему миру в позитивном намерении по отношению к себе.

Стоит помнить, что самый плохой способ борьбы со страхами – бежать от них. Этим можно добиться лишь того, что безобидные страхи постепенно перерастут в патологию, называемую фобией.

**3.2. Практические занятия**

*ГБУСО «Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения»*

**Цель тренинга:** снятие эмоционального напряжения для укрепления психологического здоровья участников.

**Задачи:**

- познакомить участников тренинга с некоторыми приёмами психологической саморегуляции;

- создать благоприятные условия для продуктивной работы над собой;

- совершенствовать развитие личностных качеств, стабилизируя внутреннюю душевную гармонию.

**Форма проведения тренинга** – круг, возможно свободное перемещение по кабинету, принятие удобного положения тела во время релаксации.

**Ход проведения тренинга:**

Звучит веселая музыка. Участники тренинга заходят в кабинет.

**Вступление.**

Дорогие участники, мы рады вас приветствовать!

**Приветствие** (все по кругу, обращаясь друг к другу):

**Для начала давайте:**

Скажем «Здравствуйте» руками! *(взяли соседа за руки)*

Скажем «Здравствуйте» глазами! *(посмотрели друг на друга)*

Скажем «Здравствуйте» устами – **(хором говорим друг другу)**

Стало радостней нам с вами!

Как приятно видеть Вас в хорошем настроении! Американский психолог Дон Пауэлл советует «Каждый день находить повод, чтобы хоть немного посмеяться». Лечебная сила смеха известна всем, но наша жизнь состоит не только из светлых полос, бывают и такие моменты, когда смех сменяет стресс и эмоциональное напряжение.

Наверное, каждый из вас попадал в стрессовые ситуации. Итак, наш сегодняшний тренинг направлен на развитие навыков стрессоустойчивости, на снятие эмоционального напряжения.

**Упражнение «Назови ассоциации»**

Хотелось бы у вас узнать, а какие ассоциации у вас возникают со словом «стресс»?

Передавая мяч друг другу по кругу, участники называют ассоциации со словом «стресс».

***(Стресс –****это реакция нашего организма на внешнее физическое и эмоциональное раздражение. Люди по-разному переносят стресс)*

**Упражнение «Невербальное общение»** (эмоционально-психологическое сближение участников)

Участники образуют два круга: внутренний и внешний, стоя лицом друг к другу. Психолог дает команды, которые участники выполняют молча в образовавшейся паре. После этого по команде психолога внешний круг двигается вправо на шаг.

Варианты инструкций образующимся парам:

1. Поздороваться с помощью рук.
2. Побороться руками.
3. Помириться руками.
4. Выразить поддержку с помощью рук.
5. Пожалеть руками.
6. Выразить радость.
7. Пожелать удачи.
8. Попрощаться руками.

*Во время выполнения упражнения происходит эмоционально-психологическое сближение участников за счет телесного контакта. Между ними улучшается взаимопонимание, развивается навык невербального общения.*

**Обсуждение работы в парах**: Что было легко, что сложно? Кому было сложно молча передавать информацию? Кому легко? Обращали ли внимание на информацию от партнера или больше думали, как передать информацию самим? Как Вы думаете, на что было направлено это упражнение?

**Упражнение «Тесная компания»**

(сплочение участников, танцевальная терапия)

Все участники вытягивают цветные карточки, на которых изображена обувь. Участники, имеющие одинаковые карточки, объединяются в команды. Когда пары созданы, их задача – придумать девиз своей команды, а затем исполнить танец, который указан на оборотной стороне карточки.

*Комнатные тапочки – лезгинка, галоши – цыганочка, детские сандалики – танец маленьких утят, лапти – ламбада, валенки – современный танец.*

**Упражнения на снятие тревоги**

Как самостоятельно избавиться от тревоги, если контролировать ее, сидя на одном месте, уже не удается. Для снятия стресса и нервозности полезно иметь под рукой методики, позволяющие быстро прийти в норму.

**1. Учимся дышать и успокаиваться**

Дышим мы непроизвольно, а потому в стрессовых моментах можно использовать дыхательные практики для сброса ненужного напряжения. Сконцентрируйтесь на дыхании. Дышите глубоко, задержите воздух в легких на пару секунд, а затем выдохните. С выдохом должно уйти и ощущение скованности в теле. Для закрепления результата повторите цикл вдохов и выдохов примерно 3-5 раз. При этом нужно постараться максимально расслабиться, чуть поднять подбородок и слегка отклониться назад. Сидя на стуле, попытайтесь при очередном вдохе потянуть на себя края сиденья (словно вам нужно поднять стул вместе с собой). Затем задержите дыхание на мгновенье и медленно, спокойно делайте выдох через нос.

Тем, у кого повышенное давление, нужно дышать аккуратно, избегая напряжения на вдохе. Если вы хотите избавиться от чувства тревоги, то попытайтесь взять за правило делать дыхательные упражнения, — они позволяют мгновенно переключить внимание и успокоиться. Дышите, стараясь во время осознанного дыхания концентрироваться на тех мыслях, что вас успокаивают.

**2. Снятие тревоги при помощи дыхания и горящего пламени свечи**

Еще один способ усилить дыхательную практику – поставить перед собой зажженную свечу и направить на нее струю воздуха, которую будете выдыхать. Тут нет никакой магии, просто глядя на горящее и колышущееся пламя человек расслабляется сильнее. Если в первом варианте упражнения вы должны сосредоточиться на себе, своих ощущениях, то во втором варианте перед вами еще и зрительный объект, который позволяет быстрее расслабиться.

Упражнение нужно делать примерно 5 минут. Не старайтесь погасить пламя свечи, — просто осторожно дуйте на огонь, пытаясь добиться эффекта, когда угол наклона пламени будет одинаковым до момента окончания вашего выдоха.

**3. Творческое упражнение на снятие тревоги**

Вы можете выплескивать негативную энергию также при помощи творчества. Возьмите бумагу и начните рисовать все, что хотите: пятна, точки, линии, зигзаги, фигуры, любую абстракцию, которая выражает ваше внутреннее состояние. Важно не задумываться о красоте рисунка, а сосредоточиться на самой практике. Ваше настроение само будет диктовать цветовую гамму рисунка, композицию, направления линий и прочие факторы. Избавиться от чувства тревоги при помощи рисования легче, чем ничего не делая. Вы концентрируетесь на конкретном задании и выплескиваете все не через негативные эмоции, а просто на бумагу. Таким методом удается избежать скандалов, вспышек гнева и необдуманных слов в чей-либо адрес.

*Участники тренинга делают данные упражнения.*

**Упражнение «Сказка о городе»**

Мы отдохнули, у нас прекрасное настроение. Мы хотим, чтобы наше душевное спокойствие сохранялось как можно дольше.

Мы сочиним **«Сказку о городе»,**в котором нет конфликтов, где все люди счастливы и любимы. А сказка начинается так**: «*В одном прекрасном городе собрались все …»***

Каждый участник по очереди, передавая мягкую игрушку, называет одно предложение для сочинения сказки.

Нам всем захотелось жить в таком городе. Когда мы счастливы, мы ощущаем себя здоровыми и полноценными!

Сегодня мы поговорим об еще одном коварном злодее, который любит управлять чувствами людей. Он залезает в их мысли, говорит и творит всякие гадости, от которых сложно отвлечься. Не удивлюсь, если и вы попадали под его влияние. Как вы думаете, кто это? (Предположения учащихся). Это наши страхи.

Что такое страх? Когда он появляется?

Как выглядит человек, испытывающий страх?

Зачем природа дала нам это чувство?

Что оно нам приносит - вред или пользу?

Как не оказаться в паутине собственных страхов?

Каким образом справляться со своими страхами?

На эти вопросы мы с вами попытаемся ответить в ходе нашего занятия.

**Упражнение: Составьте список своих страхов на сегодняшний день**

Выпишите на лист бумаги всё, чего вы боитесь, всё, что тревожит, вызывает дрожь, сковывает тело и не даёт двигаться, всё, что вызывает панику.

Затем проранжируйте этот список. Поставьте рядом с каждым страхом цифру от 1 до 10 - насколько сильно вам страшно при упоминании того или иного страха.

1 - почти не страшно,

10 - очень-очень страшно.

Обведите свой самый страшный страх.

Когда мы пишем на листе бумаги от руки (это важное условие) свои страхи, - мы вытаскиваем их из себя на поверхность. Теперь страхи отдельно, а вы отдельно. Написав страхи на бумаге, вы больше не являетесь одним сплошным большим страхом. Разъединиться со страхами - это важное условие того, что страхи перестают на вас оказывать влияние.

Теперь с листом бумаги, а именно, со страхами вы можете сделать всё, что угодно. Можете выбросить в ведро для мусора. А можете сделать самолётик, откройте окно и отпустите его. Пусть летит! Скажите своему страху - прощай!

*Участники тренинга отпускают свои страхи.*

Первоочередная задача нашего мозга - обеспечивать наше выживание, и поэтому его первая реакция – сопротивляться всему новому и выбирать уже проверенные и безопасные варианты. Но проблема в том, что такой стереотипный способ принятия решений зачастую неэффективен – если вы хотите достичь в своей жизни чего-то большего, хотите получить то, чего пока что в вашей жизни нет, вам неизбежно придется привносить в свою жизнь изменения. А это подчас страшно, тревожно.

Получается, что наши страхи и сомнения помогают нам лучше понять самих себя, понять, что для нас на самом деле важно. Спросите себя: «Действительно ли я этого хочу? Хочу, несмотря на все сомнения и «нашептывания» мозга»?

**Упражнение «Прислушайтесь к себе»**

Слушайте не голос логического ума, а голос своих глубинных и истинных желаний. Так вы узнаете, насколько вам удается находиться в контакте с самим собой, и сможете сделать осознанный выбор – действовать либо из своего желания, либо, исходя из логических умозаключений.

Не забывайте о том, что первый шаг на пути к цели — это осознание страхов и внутренних препятствий.

**Арт-терапия в работе со страхами**

Арт-терапия - это метод работы со страхами на уровне подсознания.

Зачастую наши страхи как раз и лежат где-то там далеко на полках подсознания, а пытаемся мы их решать на уровне сознания, - вот и не получается. Арт-терапия очень эффективна для снятия тревоги и напряжения. Страхи можно рисовать, лепить из пластилина или глины, мотать из тряпочек. Можно использовать любые материалы. Выбирайте по ощущениям.

Нарисовать свои страхи - это самый простой и быстрый способ разъединиться с ними. А вы уже знаете, что это необходимое условие работы со страхами.

Итак, подумайте о каком-либо своём страхе. Можете взять страх из списка, который вы писали. Подумайте о том, что вам сейчас страшно. Возьмите лист бумаги, краски или фломастеры. Закройте на несколько секунд глаза и представьте этот страх в виде какого-то образа. Или это будут несколько образов. Перенесите эти образы на бумагу. Здесь не нужно быть художником. Оценок вам никто ставить не будет. Схематично. Доверьтесь руке. Отпустите свой контроль. Перенесите на бумагу те цвета, которые вам захочется. Нарисуйте свой страх.

Посмотрите на свой рисунок со стороны. Что хочется с ним сделать? Может, хочется что-то добавить в рисунок. А может, захочется его как-то изменить. Или перерисовать. Сделайте то, что захочется. И наблюдайте за своими ощущениями.

Что вы чувствуете, когда закончили это задание?

**Заключительная часть.**

Сейчас, уважаемые участники, я предлагаю вашему вниманию «Формулу на сегодня» американского психолога Д. Карнеги.

Но есть одно условие. Вам нужно принять удобное положение, закрыть глаза и молча, про себя проговаривать те слова, которые я буду произносить. Звучит спокойная музыка.  Психолог медленно и спокойно зачитывает формулу.

**«Формула на сегодня» Д. Карнеги.**

1. Именно сегодня!

Я постараюсь приспособиться к той жизни, которая меня окружает.

1. Именно сегодня!

Я позабочусь о своём организме.

1. Именно сегодня!

Я постараюсь уделить внимание развитию своего ума.

1. Именно сегодня!

Я ко всему буду доброжелательно настроен.

1. Именно сегодня!

Я намечу программу своих дел.

1. Именно сегодня!

Я буду любить и верить, что те, кого я люблю, любят меня.

Итак, ваш лучший день сегодня!

**«Корзина Советов»**

Люди могут научиться справляться со стрессом и эмоциональным напряжением  и вести более здоровую и счастливую жизнь. Вот некоторые советы,  которые помогут вам преодолеть  стресс.

**Раздаются советы о преодолении стресса всем участникам тренинга.**

Как  преодолеть стресс

1. Регулярно высыпайтесь
2. Попробуйте говорить и ходить медленнее
3. Больше гуляйте на свежем воздухе
4. Составляйте список дел на сегодня
5. Ставьте перед собой только реальные цели
6. Выделяйте в день хотя бы один час для себя

7. Улыбайтесь и говорите себе комплименты, смотрясь в зеркало

1. Расскажите о своих неприятностях близкому человеку
2. Постарайтесь сосчитать про себя до десяти, когда чувствуете напряжение
3. Приготовьте чашку тёплого чая из трав, примите тёплую ванну или душ
4. Избегайте лишних обещаний, оцените свои возможности
5. Знайте подъёмы и спады своего настроения
6. Живите сегодняшним днём, не требуйте слишком многого для себя
7. Вспомните свои ощущения, когда всё было хорошо

15. Не старайтесь угодить всем – это нереально

1. Помните, что Вы не одиноки

17. Будьте оптимистом! Это поможет находить в жизни куда больше радости, чем уныния.

1. Не торопитесь принимать какие-либо решения. Сначала успокойтесь.
2. Примите свою неудачу! У каждого человека есть свои достоинства и недостатки.
3. Хорошим лекарством от стресса может стать любимая работа или любимое дело.

В любом случае помните: стресс — это нормально, это часть нашего повседневного опыта. То, что переживаете вы — пережили уже очень многие люди. А значит, нужно всегда помнить: «У меня все будет здорово! Я все могу!»

***Совместное исполнение песни  «Как здорово, что все мы здесь сегодня собрались!»***

**Обратная связь.**

**С помощью клубка ниток делается паутина**

– Самым полезным для меня было…

– Мне понравилось…

– Пожелания…

**Пожелание:**

Люблю по жизни позитивных, я людей.
У них свое, особое сияние.
И сколько б, не было в их жизни темных дней,
Лишь только свет имеет там влияние.
Они умеют излучать добро,
Теплом своим часть Мира согревают.
Увы, не каждому из нас это дано,
Но под теплом их, наши души тают.
Я так хочу, что б каждому из нас,
Досталась счастья малая крупица,
Чтоб вместо горьких и холодных фраз,
Улыбки поселились к нам на лица.

В сложной жизненной ситуации предпочитайте активно действовать, нежели переживать. Позитивно и доброжелательно относитесь ко всему окружающему: к людям, к природе, к миру.

**Благодарю всех за работу**!

**4. Лидерство. Команда. Мотивация волонтеров. Организация работы волонтеров**

**4.1. Теория**

*ГБУСО «Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГБУСО «Петровский центр социального обслуживания населения»*

**ПОНЯТИЯ ЛИДЕРСТВА, РУКОВОДСТВА, КОМАНДЫ, ГРУППЫ И КОЛЛЕКТИВА**

**Лидерств**о – способность оказывать определенное влияние как на каждую личность в отдельности, так и на группу лиц, направляя общие усилия людей на достижение единой цели. С социально-психологической точки зрения это процесс вполне естественный, основанный на влиянии одного авторитетного индивида на поведение остальных членов группы. Под влиянием при этом понимают такие действия человека, которые вносят изменения в чувства, отношения, поступки другой личности. Есть несколько способов осуществить лидерство. Концепции лидерства предполагают, что влияние можно проявить через идеи, убеждение, внушение, письменное и устное слово, принуждение, личный авторитет, эмоциональное заражение, собственный пример и так далее.

**Руководство** – это сложное, многоаспектное понятие. Первое значение этого слова связано с осуществлением контроля над ходом какой-либо деятельности. Во втором случае под руководством подразумевают людей, которые принимают решения и осуществляют контроль.

Поскольку руководство - это работа с людьми с использованием определенной власти и влияния, то разделяют несколько стилей такого влияния: *авторитарный стиль; демократический стиль; стиль невмешательства.*

**Авторитарный стиль**. Авторитаризм предполагает концентрацию всей власти в руках одного человека. Это подавляющий, неприкрыто властный тип руководства, которое сосредотачивается на решениях одного человека, не принимающего консультации своих подчиненных. Этот стиль достаточно жесткий, держащий людей в «ежовых рукавицах».

Плюсы: возможность быстро принимать решения, но только с условием достаточного опыта и наличия информации у руководящего лица.

Минусы: отсутствие стимула к развитию у подчиненных.

**Демократический стиль**. Демократия – управление, где властные полномочия делегируются на несколько уровней, а подчиненные не просто исполнители, но и активные участники процесса принятия решений. Предполагается меньшее давление на персонал, уверенность в их собственной самоорганизации и целеустремленности.

Плюсы: в условии квалифицированного персонала стимулирует к достижению целей, новшествам и карьерному росту.

Минусы: часто случается, что персонал не может быстро принимать решения или ведет себя недостаточно ответственно.

Существуют и другие стили руководства, например, стиль «невмешательства», который стимулирует весь творческий потенциал у подчиненных путем их полной самостоятельности. Если говорить о популярности, то первый стиль руководства используется все реже, тогда как демократический и подобные ему отвечают на запросы персонала и соответствуют современному способу мышления.

**Команда** – общность людей, связанных единой целью и принципами взаимодействия, обладающих взаимодополняющими умениями, собранных для решения определённых задач. В команде есть ярко выраженное разделение социальных ролей, где тон задаёт лидер (капитан), а остальные участники находятся в различной степени соподчинения.

**Группа** – совокупность людей, объединённых единой целью, но необязательно общей. Это может быть как музыкальный коллектив или рабочая смена, так и пассажиры троллейбуса, рабочие со стройплощадки. Их роднит одно – общее дело, однако заинтересованность в результате, цели и ценности могут быть разными.

**Разница между командой и группой**

Итак, важнейшее отличие социальных общностей заключается в принципах создания. Если группа может формироваться стихийно, то команда всегда образуется целенаправленно. Люди, собравшиеся поиграть в футбол утром воскресенья – это группа, а если они начнут тренироваться каждый день, будут участвовать в чемпионатах, то станут командой. Отличия проявляются и в других особенностях взаимодействия. Так, многие исследователи считают, что у группы более чётко проявляются социальные роли. Однако на самом деле в команде обязательно есть лидер или руководитель, который в группе может отсутствовать.

Среди малых групп особое место занимают коллективы. **Коллектив** – это малая группа, члены которой объединены деловыми, нравственными и личными связями и общими усилиями обеспечивают получение социально-ценностного результата своей деятельности. Именно связи между людьми являются решающим фактором, определяющим сплоченность, активность и жизнеспособность коллектива, членами которого они являются.

**ЦЕЛИ ОБЪЕДИНЕНИЯ В КОМАНДЫ**

**Цели создания команд** (могут быть созданы для любых целей)**:**

**1)***совещательная* (совет, «круглый стол», группы, занимающиеся вовлечением работников в процесс управления);

**2)***производственная* (производственные бригады, шахтерские команды, ремонтные бригады, команды летного состава, группы обработки данных);

**3)***проектная* (исследовательская группа, группа планирования, инженерная группа, целевая группа);

**4)***группа действий* (спортивная команда, группа для развлечений, экспедиция, команда на переговорах, бригада хирургов, военное подразделение).

Командная работа имеет множество преимуществ:

* огромное разнообразие сложных вопросов может быть решено путем объединения знаний и ресурсов;
* решение проблем требует большого разнообразия знаний, навыков и опыта;
* этот подход повышает моральный дух и чувство сопричастности путем участия в принятии решений;
* рекомендации будут реализованы с большей вероятностью, если они исходят от отдельных людей.

Объединяясь в команды, люди начинают чувствовать себя сильнее и увереннее. Принадлежность человека к определённой команде повышает его статус в обществе и одновременно повышает его самоуважение. То, что трудно достичь одному, в команде достигается намного проще и эффективнее.Поведение и результативность деятельности каждого человека зависят от действий других и многократно увеличиваются по сравнению с суммарной работой людей, входящих в команду.

**МОТИВАЦИЯ КОМАНДЫ**

Одним из компонентов волонтерской деятельности является мотивация. Успешность формирования мотивации добровольцев в том, что добровольческая деятельность представляет уникальную возможность для человека совместить удовлетворение своих личных потребностей с потребностями общества. В широком значении название «мотивация» определяет область психологических исследований, связанных с выявлением и изучением факторов, побуждающих, направляющих и поддерживающих поведение человека. В более узком, специальном значении под мотивацией понимается совокупность причин, объясняющих поведение человека.

Мотивацию волонтеров можно разделить на три подгруппы:

**Альтруизм** – бескорыстное желание делать добро. Предпосылками является представление, что есть люди, которым нужна помощь.

**Социальная мотивация** – строится на основе контактов с другими людьми. Волонтерская группа рассматривается как социальная, а не рабочая группа.

К социальной мотивации относятся:

- желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома;

- возможность найти единомышленников;

- стремление к общению и обмену опытом;

- потребность в чувстве принадлежности и необходимости;

- потребность иметь роль в обществе и цель в жизни.

**Социальная ответственность** – основывается на убеждении, что если у человека есть возможность, то он обязательно должен помогать тем, кто находится в более сложной ситуации. В отличие от альтруизма такое мировоззрение формируется под воздействием общественного мнения.

К социальной мотивации относится:

- желание улучшить жизнь людей в обществе;

- следование традиции оказания помощи нуждающимся людям; желание быть моделью поведения для других;

- желание показать свое неравнодушие к проблеме.

**Материальная мотивация** - достижение личных целей и/или удовлетворение личных потребностей:

- применение собственного опыта, знаний, навыков и приобретение новых;

- подготовка к работе, улучшение своего резюме, налаживание новых профессиональных контактов;

- возможность зачесть какие-либо предметы в институте;

- самореализация, личностный рост, самоутверждение; выполнения работы, приносящей удовольствие;

- интересное проведение времени; компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни

**ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИДЕРА:**

* интеллигентность (вербальная и символическая);
* инициативность, т. е. способность направлять активность, желания в новом направлении;
* уверенность в себе, благоприятная самооценка;
* привязанность к сотрудникам;
* мужественность (у мужчин) и женственность (у женщин);
* зрелость;

Общее лидерство в группе складывается из эмоционального, делового и информационного компонентов.

Эмоциональный лидер (сердце группы) — это человек, к которому другие могут обратиться за сочувствием, «поплакаться в жилетку».

С деловым лидером (руки группы) хорошо работается, он может организовать дело, наладить нужные деловые взаимосвязи, обеспечить успех дела.

К информационному лидеру (мозг группы) все обращаются с вопросами, потому что он эрудирован, может объяснить и оказать содействие в поиске нужной информации.

Лучший лидер — тот, в ком сочетаются все три компонента, но такой универсальный лидер встречается редко. Чаще всего отмечаются две составляющие — эмоциональная и деловая, информационная и деловая.

**СПЕЦИФИКА РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ**

Волонтерство – это занятие добровольное. Никто не может принудить человека заниматься благотворительностью против его воли. Волонтеры самостоятельно выбирают, где, кому и как они хотят оказывать помощь.

Волонтерская деятельность проводится на бесплатной основе, в ней не предусмотрены денежные поощрения ни от государства, ни от самой организации. Отсутствие зарплаты не должно означать отсутствие ответственности за свои поступки. Поэтому каждый волонтер должен быть ознакомлен с правилами и положениями организации, в первую очередь с теми, что относятся к безопасности. Каждый волонтер должен их подписать, что ознакомлен с ними.

Волонтеры работают бесплатно. Это не значит, что они ничего не получают от работы. То, что они получают от самого волонтерства, зачастую намного ценнее денег. Необходимо создавать и поддерживать доброжелательную атмосферу, поощрять волонтеров, организовывать каналы «обратной связи», поддерживать творческий подход, выдвижение и реализацию волонтерами идей, проводить командные мероприятия, профессионально поддерживать новичков.

Волонтерство является синонимом терпения и спокойствия. В работе с социально незащищенными людьми, а в особенности с пенсионерами и инвалидами, волонтеру недопустимо срываться, проявлять агрессию или любым другим способом выказывать неуважение.

Волонтеры практически никогда не работают в одиночку, поэтому желающие должны уметь работать в команде.

В работе волонтером очень важно не забывать, что обладание правами также накладывает и свои обязанности, поэтому доброволец должен быть ответственным и исполнительным.

Плюсы:

• Дополнительный человеческий ресурс

• Дополнительная помощь

• Привлекают ресурсы

• Экономят ресурсы

• Имидж организации

• Агенты влияния (распространяют информацию)

• Агенты перемен

• Новый опыт, знания, идеи

• Организация может начать новую деятельность

Волонтерская добровольческая деятельность помогает человеку в его самореализации: волонтер, принося пользу обществу или конкретному человеку, ощущает свою пользу.

Помощь волонтеров в рамках проведения благотворительных акций и мероприятий может оказаться настоящим катализатором творческой инициативы. Волонтерская деятельность позволяет выработать определенные социальные связи, которые в последующем оказывают благотворное влияние на дальнейшую самореализацию волонтера.

Стать волонтером и приложить свою руку к изменению мира в лучшую сторону может абсолютно каждый человек, но для этого он должен уметь ответственно подходить к своей работе, быть добрым и отзывчивым и непременно обладать искренним желанием оказать помощь нуждающимся слоям населения.

# Основные правила и принципы создания команды «серебряных» волонтеров

[Процесс формирования команды – задание, требующее высокой управленческой компетенции. Для его осуществления требуется не только наличие правильно подобранных, высококвалифицированных специалистов, но и людей, желающих работать вместе, сообща, как команда.](https://share.yandex.net/go.xml?service=facebook&url=https%3A%2F%2Fdis.ru%2Flibrary%2F587%2F29173%2F&title=Основные правила и принципы создания команды. Раздел Советы от консультанта по управлению персоналом")

**К основным правилам формирования команды можно отнести:**

1. Своевременность формирования команды, чтобы вовремя и эффективно решить ту или иную задачу.

2. Оптимальное количество участников/членов команды*.*

3. Точное позиционирование (свое определенное место и своя определенная роль в команде).

4. Формирование и развитие навыков командной работы, которые являются основой системы

Из опыта формирования команд видно, что наиболее успешные команды лучше всего развиваются в следующих **условиях**:

1. В команде не более 10 человек.

2. Члены команды четко выражают желание работать в данной команде.

3. Члены команды работают над поставленной задачей с самого начала до получения требуемого результата.

4. Члены команды являются частью организационной культуры, которая поощряет сотрудничество и доверие.

5. Члены команды подчиняются непосредственно лидеру проекта.

6. В команде есть специалисты во всех необходимых областях.

7. Проект представляет собой интересную задачу, которую всем хочется выполнить.

**Формирование эффективной команды серебряных волонтеров, пять основных принципов:**

1. Команда волонтеров «выкристаллизовывается» естественным путем вокруг признанного всеми участниками лидера.

2. При формировании команды выше возможностей, компетенций лидера в будущем появляются внутриличностные проблемы, которые могут потребовать психологической коррекции.

3. При сотрудничестве формального и неформального лидеров – достигается реальная цель.

4. Новому члену команды волонтеров необходимо пройти этап вхождения и адаптации естественным путем или искусственным (тренинг по формированию команды).

5. Замена члена управленческой команды – это не искусственный процесс подбора просто волонтера, это процесс поиска соратника.

**Особенности мотивации и мотивирования к волонтерской деятельности людей старшего возраста**

Как показывают современные исследования, в основе мотивов, побуждающих людей старшего возраста к добровольческой деятельности в социальной сфере, лежит значительный спектр индивидуальных и социальных потребностей:

• потребность в общении и стремление быть социально полезным другим людям;

• потребность в новых знаниях и соответственно в новых социальных ролях;

• потребность расти и развиваться, обрести новые смыслы жизни (люди, готовящиеся к пенсии и молодые пенсионеры);

• потребность применения профессионального и житейского опыта (молодые пенсионеры);

• потребность влиять и участвовать в социальных изменениях, желание реализовать себя, свои инициативы (гражданские активисты, пожилые люди с высшим образованием, специалисты в гуманитарных областях);

• потребность в проявлении милосердия, доброты, подвижничество, стремление решать проблемы других людей и свои собственные;

• потребность в содержательном досуге и развлечениях.

Разнообразию мотивов волонтёров «серебряного» возраста, так же как и мотивов добровольцев других возрастов, должны соответствовать предлагаемые виды добровольческих работ, а также методы их подготовки и сопровождения.

Мотивирование волонтёров возможно исключительно нефинансовыми методами. Для этого важно создавать такие ситуации, в которых добровольцы, выполняя необходимую работу, могут удовлетворить личные и социальные потребности.

Возможно использование различных методов мотивирования волонтёров «серебряного» возраста для работы в команде: это могут быть групповые тренинги, направленных на развитие доверия, общего видения, коммуникативных навыков, делового взаимодействия, групповых ценностей и групповой сплоченности, знакомство с клиентами и подопечными, разработка новых проектов.

**4.2. Практические занятия**

*ГБУСО «Минераловодский центр социального обслуживания населения»*

**Задачи тренинга**:

- Формирование и усиление общего командного духа, путем сплочения группы людей;

- Развитие ответственности и вклада каждого участника в решении общих задач;

- Получение эмоционального и физического удовольствия от результатов тренинга;

- Осознание себя командой.

**Количество участников**: 12 - 15 человек.

Разогрев

1. Упражнение «Встреча» - (15 минут)

Встаньте в круг. Все по очереди представляются и делают при этом какое-либо движение, жест, принимают ту или иную позу, стараясь продемонстрировать свое отношение к собственному имени в данный момент. При этом тот, кто представляется, делает шаг вперед. После каждого представления вся группа пытается догадаться, какое чувство сейчас хотел выразить выступавший.

Каждый участник должен назвать свое имя не менее трех раз, выражая свои чувства тремя различными способами соответственно.

2. Упражнение «Бутылочка» - (25 минут)

Материалы: Стеклянная пустая бутылка.

Вся группа садится в круг, в центр круга я кладу бутылку.

Один из участников (все равно кто) выходит в центр круга, где лежит бутылка и объявляет задание: «Тот, на кого сейчас укажет бутылка, должен будет нам рассказать о том, чем он особенно гордится». Затем он раскручивает бутылку и ждет, пока та остановится и покажет на кого-нибудь. Участник, на которого оказывается направлено горлышко бутылки, должен выполнить задание. Затем он выходит в центр круга, дает свое задание, раскручивает бутылку и т. д.

Примеры заданий:

Тот, на кого укажет бутылка, должен:

сказать, каким было его первое впечатление обо мне (имеется в виду тот, кто спрашивает);

сказать, пришел ли он сюда по собственному желанию или его кто-то направил;

сказать о том, мешает ли ему своим присутствием какой-либо член группы;

сказать, готов ли он еще принимать участие в подобных мероприятиях;

пройти через комнату, как прошел бы слепой;

изобразить какого-нибудь человека, которого многие знают.

Обсуждение: Расскажите о степени комфорта при выполнении этого задания.

Основная часть

**Упражнение «Дом»** - (20 минут).

Материалы: карточки с изображением животных.

Разделитесь на 2 команды. «Каждая команда должна стать полноценным домом. Каждый человек должен выбрать, кем он будет в этом доме – дверью, стеной, а может быть обоями или предметом мебели, цветком или телевизором? Выбор за Вами. Но не забывайте, что Вы должны быть полноценным и функциональным домом. В течение 10 минут постройте свой дом! Можно общаться между собой».

Обсуждение: Как проходило обсуждение в командах? Сразу ли Вы смогли определить свою роль в «доме»? Почему Вы выбрали именно эту роль? Я думаю, Вы все поняли, что каждая часть Вашего «дома» важна и нужна в нем, каждая несет свою определенную функцию, без которой дом не может быть полноценным.

Точно так же как предметы в доме, каждый человечек является важным звеном в команде. Давайте поговорим о том,  что такое команда.

Обсуждение проводится в форме структурированной дискуссии (с записью основных идей на доске) и в высоком темпе.

Обсуждение: Что нового узнали? Как проходила работа?

**Упражнение «Потерпевшие кораблекрушение»**- (15 мин)

Цели: командообразование, актуализация навыка принятия решений, вызов к теме лидерства и лидерских качеств.

Описание: в зависимости от количества участников тренер делит группу на 2–3 команды и объясняет условия игры. Людям нужно представить, что они терпят кораблекрушение посреди Атлантического океана. На тонущем корабле есть спасательные шлюпки, которые выдержат всех путешественников и часть запасов с корабля. Решение по самым необходимым вещам нужно принять как можно скорее – вода наступает очень быстро. Раздайте каждому участнику список предметов и попросите проставить цифры от 1 до 15 в каждой строке. Единица соответствует самому важному предмету в списке, пятнадцать – наименее значимому. На этом этапе каждый работает самостоятельно. На расстановку приоритетов дается 10 минут.

По истечении 10 минут, тренер предлагает объединиться в группы и составить один единственный список, который в той или иной мере будет удовлетворять ВСЕХ членов группы. На это дается 15–20 минут. После этого дайте аудитории сравнить общий список с их собственным и сделать выводы (5 минут). Также можно показать результаты экспертной оценки.

**Тест «Лидер ли я?»**

Инструкция к тесту: «Внимательно прочтите каждое из десяти суждений и выберите наиболее подходящий для вас ответ в буквенной форме. Работая с опросником, помните, что нет ни плохих, ни хороших ответов. Немаловажным фактором является и то, что в своих ответах надо стремиться к объективности и записывать тот ответ, который первым приходит в голов».

Тестовый материал

1.Что для вас важнее в игре?

А) Победа.

Б) Развлечение.

2.Что вы предпочитаете в общем разговоре?

А) Проявлять инициативу, предлагать что-либо.

Б) Слушать и критиковать то, что предлагают другие.

3.Способны ли вы выдерживать критику, не ввязываться в частные споры, не оправдываться?

А) Да.

Б) Нет.

4.Нравится ли вам, когда вас хвалят прилюдно?

А) Да.

Б) Нет.

5.Отстаиваете ли вы свое мнение, если обстоятельства (мнение большинства) против вас?

А) Да.

Б) Нет.

6.В компании, в общем деле вы всегда выступаете заводилой, придумываете что-либо такое, что интересно другим?

А) Да.

Б) Нет

7.Умете ли вы скрывать свое настроение от окружающих?

А) Да.

Б) Нет.

8.Всегда ли вы немедленно и безропотно делаете то, что вам говорят старшие?

А) Нет.

Б) Да.

9.Удается ли вам в разговоре, дискуссии, убедить, привлечь на свою сторону тех, кто раньше был с вами не согласен?

А) Да.

Б) Нет.

10.Нравится ли вам учить (поучать, воспитывать, обучать, давать советы) других?

А) Да.

Б) Нет.

Обработка и интерпретация результатов теста:

Подсчитать общее количество «А» и «Б» ответов.

Высокий уровень лидерства - А = 7-10 баллов.

Средний уровень лидерства - А = 4-6 баллов.

Низкий уровень лидерства - А = 1-3 балла.

Преобладание ответов «Б» свидетельствует об очень низком или деструктивном лидерстве.

Вопросы для обсуждения:

1. Довольны ли вы полученным результатом?

2. Узнали ли для себя что – то новое?

**Упражнение на командообразование «Тропинка»**- (25 мин)

Цель: Упражнение представляет из себя хорошее испытание на сплоченность и терпение команды. При реализации этого упражнения проявляются командные роли участников.

К этому упражнению тренеру необходимо подготовиться. Если вы проводите тренинг на природе, то возьмите 15–17 кирпичей и разложите их змейкой. Если вы проводите в аудитории, то устройте ту же самую змейку с помощью скотча и бумаги А4. Кирпичи или бумагу нужно располагать друг от друга на расстоянии одного человеческого шага, но шаг этот должен быть достаточно большим.

*Инструкция к упражнению*:

Внимание. Перед вами «ядовитое болото». И вам необходимо всей командой его преодолеть. Первый и последний кирпич/лист это начало и конец «болота». Преодолевая болото вам нужно быть аккуратными. Важно соблюдать следующие правила:

Все участники должны находиться в постоянном контакте друг с другом.

Если контакт разорвался, то участники начинают прохождение болота заново.

Если кто-нибудь касается земли, вся команда начинает тонуть в «болоте» и упражнение также начинается сначала.

Итоги упражнения:

Как вы себя чувствуете?

Группа достигла цели? Она может гордиться результатом?

Что помогло вам?

Что мешало?

Какие выводы сделаем из этого упражнения?

**Упражнение на командообразование «7 факторов»** - (35 мин).

Цель: Упражнение тренирует умение участников группы договариваться между собой.

Для следующего упражнения нам нужно разделиться на мини-группы по 5-6 человек.

Каждая мини-группа должна будет составить список из 7 факторов, которые кажутся вам наиболее важными для работы в коллективе, например: умение внимательно слушать, способность поставить себя на место другого, уважение к партнеру, ясное мышление, доверие, фантазия, и др.

На эту работу у вас будет 15 минут. Для того, чтобы не мешать друг другу, предлагаю группам разойтись по разным местам в аудитории.

15 минут идет работа. Справились? Отлично! Теперь задача каждой команды проранжировать эти факторы по их важности для работы в коллективе. Обязательное условие: с этим решением должны быть согласны все члены команды. На это еще 15 минут. После этого команды по-очереди выступают, презентуя группе свои 7 факторов.

*Итоги упражнения:*

Насколько быстро и слаженно вы смогли составить список?

Быстро ли был найден приемлемый для всех вариант ценностной градации?

О каких качествах долго спорили?

Было ли у вас ощущение, что остальные члены вашей команды поняли ваши идеи?

Можно ли было донести свою точку зрения до остальных более эффективно?

Чему вы научились в этом упражнении?

Какое качество лично вам кажется особенно важным?

Какое качество вы хотели бы развивать в себе в дальнейшем?

Завершение. Рефлексия

**Упражнение «Бесплатные советы»** - (10 минут)

Материалы: Листы бумаги формата А4, карандаши.
Садитесь в общий круг, сейчас я раздам вам листочки бумаги и карандаши. Каждый участник пишет на обратной стороне листка вверху свое имя, например, «Иванов Михаил», после чего переворачивает лист и передает его участнику, сидящему справа.

Участник, сидящий справа, в течение одной минуты пишет рекомендации, которые он мог бы дать человеку, листочек с именем которого он получил.

После этого все листы по команде тренера передаются дальше направо. Следующий сосед добавляет свои рекомендации.

Упражнение продолжается до тех пор, пока каждый не получит назад свой собственный лист с написанными на нем рекомендациями от каждого члена группы.

**Упражнение «Я тебе благодарен…»** - (15 мин)

Этот завершающий ритуал совершается после того, когда все круги интеграции уже завершены. Участникам предлагается попрощаться друг с другом со следующими фразами: «Я тебе благодарен за то, что…»

Во время ритуала можно включить медитативную, торжественную музыку.

**5. Теория поколений. Влияние событий разных эпох на поведение и ценности общества. Занятость пожилых людей в России. Социальное проектирование**

**5.1. Теория**

*ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения», ГБУСО «Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения»*

**Теория поколений. Влияние событий разных эпох на поведение и ценности общества**

Система ценностей общества формируется, исходя из некоего количества факторов, влияющих на человека. Несомненно, что определяющие векторы в нашем сознании, возникают в результате семейного воспитания. Но ничуть ни меньше, на нас влияют и общественные события, которые происходят в период становления личности. Отсюда следует, что конфликты мировоззрения случаются именно по причине взросления в разных исторических промежутках.

Теория поколений была создана в девяностых годах американскими учеными. И в двухтысячных годах, уже русской командой, адаптирована для России. Исходя из этой теории, начиная с двадцатого века и заканчивая сегодняшним днем, сформировано шесть поколений.

**Величайшее поколение (1900—1923)**

Материальные ценности для этих людей не имели особого значения, так как им много раз приходилось терять все, что они наживали. Им пришлось пережить революцию, Гражданскую войну и коллективизацию. Личность, которая формировалась в это время, отличалась ответственностью, трудолюбием, семейными традициями, верой в светлое будущее и категоричностью суждений.

**Молчаливое поколение (1923—1943)**

Рожденным в этот период пришлось научиться строго контролировать себя в обществе, чтобы не сказать ничего лишнего. Только в семье они могли обсуждать проблемы и говорить на любые темы, поэтому семья для них была — главная ценность. Великая Отечественная война, сталинские репрессии, разрушение и восстановление страны-все это влияло на данное поколение. Они уважали закон и статусы других людей. А еще — безоговорочно доверяли врачам, так как именно в это время произошло открытие антибиотиков.

Представителям «молчаливого поколения» присущи следующие черты: законопослушны, считаются с правилами, соблюдают закон; терпеливы, готовы искать нужное и не сдаваться; консервативны во всем, считают хорошим знакомое; запасливы, покупают впрок; трудолюбивы, здоровье необходимо для действий.

**Поколение беби-бумеров (1943—1963)**

Общество, становление которого пришлось в этот временной промежуток, отличается небывалым патриотизмом. Этот период был всплеском воодушевления народа и, кстати говоря, рождаемости. Отсюда и название периода. Такие события, как победа в Великой Отечественной войне, советская «оттепель», полеты в космос, гарантированность медицинского обслуживания — вселяло в население веру, оптимизм, уважение и гордость к своей стране.

Послевоенное поколение верили в свою страну так, как не верил никто.

Люди этого периода активные и любознательные. Они с интересом осваивают появляющиеся технологии и открыты для всего нового.

**Поколение Х, или Неизвестное поколение (1963—1984)**

Люди этого периода, как правило, рано были приучены к самостоятельности. Они больше индивидуалисты, чем их родители. В это время резко повышается число разводов. Семья уже не представляет такой важности для общества, как раньше. Многие женщины начинают заниматься собственным бизнесом. Для людей этого времени очень важна свобода выбора. Застой, холодная война, война в Афганистане, появление наркотиков, начало перестройки — все это события поколения X.

**Поколение Y или поколение Миллениум (1984—2000)**

В отличие от своих самостоятельных родителей, поколение Y более зависимы. Это время распада СССР, военных конфликтов, терактов, бурного развития коммуникаций, цифровых технологий, интернета и мобильных технологий. Поколение Y еще называют поколением большого пальца. Ведь они фантастически быстро умеют набирать сообщения в гаджетах. Еще одна отличительная черта игреков — они не готовы ждать, практически в любой деятельности им нужен немедленный результат.

Поколение девяностых — это поколение большого пальца. В основном, люди этого временного промежутка делают то, что модно, даже если это вредит им. Это эпоха брендов. Наркомания, табакокурение, алкоголизм вышли в ряд основных проблем данного этапа. Наступила эра публичности, стирание границ — все можно увидеть в телевидении и в интернете.

**Поколение Z (c 2000)**

Представители данной категории рождаются до сих пор. Поэтому вопрос их становления остается еще малоизученным. Согласно теории, они должны быть похожи на «молчаливое поколение», но пока рано делать выводы. Все, что происходит сейчас, закладывает ценности «зетов».

Для их реальности характерно: мир безграничен; всегда можно выбрать что-то другое; нет места прочным связям; виртуальная жизнь преобладает; на первый план выходят нематериальные ценности. Мировой финансовый кризис, укрупнение бизнеса, создание торговых сетей — все это, по мнению ученых, формирует очередное «молчаливое» поколение. Создается общество, которое делает свои выводы на основе информации, получаемой из интернета. А виртуальное общение становится предпочтительней живому.

Малышей 2010-го и последующих годов рождения иногда относят к поколению «альфа», называя их digital native.

Подобные системы помогают сориентироваться в интонации, стиле подачи сообщения, потому что чем лучше вы представляете того, к кому обращаетесь, тем меньше дистанция между вами. Не забывайте только, что все, что касается ценностей поколения, требует деликатного подхода, поэтому сначала вам потребуется искренне проникнуться тем, что важно слушателю, и только после этого начинать к нему обращаться.

**Занятость пожилых людей в России**

Средняя продолжительность жизни в России, несмотря ни на что, растет: это уже 65 и 76 лет у мужчин и женщин соответственно.

При этом следует отметить, что продолжение посильной трудовой деятельности в той или иной области в пенсионном возрасте становится актуальным как с позиции обеспечения доходов пожилых людей, использования их образовательного и трудового потенциала в интересах экономики страны, так и с точки зрения сохранения социализации пожилых людей, их интегрированности в жизнь общества. Исследования свидетельствуют, что большинство людей пожилого возраста хотели бы продолжать работать.

В этой связи активное долголетие граждан имеет важное социальное и экономическое значение, связанное, в том числе, с продлением трудоспособного возраста и вопросами пенсионного обеспечения граждан. Актуальна задача создания условий, обеспечивающих возможность для пожилых граждан вести здоровый образ жизни.

Основополагающими направлениями государственной социальной политики в отношении граждан старших возрастов в настоящее время является создание достойных условий жизни на пенсии. Представляется важным, что одним из направлений работы в этих целях должно стать формирование предпосылок для продолжения ими активной жизни, привлечение пожилых граждан к социально значимой деятельности. Президент России Владимир Путин в Послании Федеральному Собранию РФ в 2007 году предложил создать условия для добровольного продолжения пенсионерами трудовой деятельности: «следует создать систему стимулов, чтобы люди при достижении пенсионного возраста добровольно могли продолжать трудовую деятельность - те, кто хочет это делать. Такое добровольное продолжение трудовой деятельности должно вести в будущем к значительному повышению пенсионных выплат».

Правительством РФ разработана и утверждена 5 февраля 2016 года «Стратегия действий в интересах граждан старшего возраста до 2025 года», где определены цели, принципы, задачи и приоритеты государственной социальной политики в отношении граждан пожилого возраста. Учитывается, что в населении России происходит увеличение численности и доли граждан старше трудоспособного возраста. По среднему варианту прогноза Росстата, к началу 2021 года доля лиц старше трудоспособного возраста в общей численности населения страны возрастет до 26,7 процента, а их численность достигнет 39,5 миллионов человек.

Вовлечение граждан старшего возраста в посильную трудовую деятельность, как представляется, имеет помимо гуманитарной составляющей весьма существенный экономический аспект. В связи с общемировой тенденцией увеличения продолжительности жизни, а также определенного дефицита квалифицированных трудовых ресурсов объективно будет нарастать потребность в использовании труда пожилых людей. Рациональное использование трудового потенциала этой растущей части населения тем более актуально, что демографическая ситуация в России далека от оптимальной. В этих условиях стимулирование занятости граждан пожилого возраста объективно должно стать одним из важных направлений государственной социальной политики России.

Исследование проблем старшего поколения позволяет увидеть значительный общественно полезный потенциал этой многочисленной категории граждан. При всем том, что во многих отраслях радикальное обновление знаний происходит с нарастающей быстротой, остается актуальным сохранение значительного слоя носителей фундаментального, часто уникального, в комплексе и взаимосвязи опыта, не только в гуманитарной сфере, но и во многих сугубо технических областях, которым объективно располагают представители старшего поколения.

В резолюции III Национальной конференции «Общество для всех возрастов», состоявшейся в Москве 8-9 октября 2015 года, сформулирован ряд направлений, по которым целесообразно продвигаться при решении проблем вовлечения людей пожилого возраста в активную трудовую деятельность. Это «практика создания разновозрастных команд ... создание вакансий для пожилых людей … менторские группы, удаленное консультирование, наставнические программы … работа с компаниями, объясняя им преимущества найма работников пожилого возраста … Увлеченность работой, лояльность, присущие пожилым людям, могут играть ключевую роль в некоторых позициях … Современные пожилые люди обладают знаниями и опытом, они деятельны …, чтобы активно участвовать в жизни местных сообществ».

Одной из наиболее востребованных сфер приложения сил представителей старшего поколения является широкий круг проблем, связанных с воспитанием человека, особенно молодежи. Поэтому активное участие старшего поколения в работе различных общественных институтов, нацеленных на развитие полезных умений, навыков, знаний подрастающего поколения, способствующих формированию культурной среды, могло бы стать важным подспорьем для решения задач воспитания молодежи и общества в целом.

Очевидным и востребованным является полноценное участие представителей старшего поколения в общественных структурах местного самоуправления.

Спектр приложения сил чрезвычайно широк - от организации общественного контроля в сфере ЖКХ до ответственного участия в выборном процессе, требующего жизненного опыта, так часто недостающего молодым согражданам, где востребован тот жизненный опыт старшего поколения, который позволяет в сложных условиях выделить главное.

В данном контексте видится вполне актуальной проблема качественной переподготовки трудовых ресурсов, чтобы при выходе на пенсию люди имели достаточно современный запас профессиональных знаний.

Таким образом, вопрос организации жизни людей пожилого возраста содержит несколько взаимосвязанных и жизненно важных для отдельного человека и общества аспектов - экономический, сохранение уникального опыта поколений, здоровое долголетие, предотвращение деструктивных тенденций в современном обществе в связи с исключением из сферы общественно полезной деятельности масс населения. Очевидно, что решение этого комплекса проблем возможно лишь в том случае, если сохранение и гармоничное развитие личности человека, всего общества будет основополагающей задачей и государства, и общества, и самих граждан.

**Понятие социального проекта. Его виды**

**Социальный проект –** сконструированное инициатором проекта нововведение, целью которого является создание, модернизация или поддержание в изменившейся среде материальной или духовной ценности, которое имеет пространственно-временные и ресурсные границы и, воздействие которого на людей считается положительным по своему социальному значению.

Субъекты социального проектирования: отдельные личности, организации, трудовые коллективы, социальные институты, специально созданные проектные группы. Неотъемлемая черта субъекта проектирования — социальная активность.

Социальная акция (проект) – чрезвычайно популярная PR-технология сегодня. У социально-значимого события существует масса преимуществ: оно привлекает внимание большого количества СМИ, т.е. становится полноценным инфоповодом за счет своей общественной значимости; в социальных акциях активно участвуют звезды шоу-бизнеса, влиятельные персоны; плюс социально-значимый проект зачастую смотрится более выигрышно нежели обычные мероприятия, целью которых является просто напоминание о компании, а не сообщение новой важной информации. Разнообразие социальных акций сегодня достаточно велико, что отвечает желанию многих компаний участвовать в социальных проектах.

**Типы социальных проектов:**

1. По характеру проектируемых изменений: инновационные (задача — внедрение новых разработок) и реставрационные (поддерживающие, реанимационные, решают задачи, например, градостроительного и экологического характера, могут быть направлены на сохранение и использование культурного наследия).

2. По направлению деятельности: образовательные; научно-технические; технологические; экономические; строительные; экологические; культурные; по отношению к социально незащищенным категориям граждан и т.д.

3. По особенностям финансирования: инвестиционные, спонсорские, бюджетные, благотворительные.

**Жизненный цикл проекта** – последовательность фаз проекта, задаваемая исходя из потребностей управления проектом. Этапы выделяются по-разному (но исходя из общей задачи - установить контрольные точки работы по проекту). Наиболее традиционным является разбиение проекта на 5 крупных этапов:

1. Инициирование;

2. Планирование;

3. Выполнение;

4. Контроль и мониторинг;

5. Завершение.

Значительная часть работы проводится до фазы реализации проекта.

На этапе планирования задача – установить перечень и порядок мероприятий по реализации проекта. Здесь созданная на этапе инициирования концепция соединяется с организационными действиями: ставят цели и задачи, определяются целевая аудитория, отбираются мероприятия в соответствии с задачами, увязываются работы с ресурсами, устанавливаются сроки, ответственные исполнители, определяются объемы финансирования, фиксируются контрольные стадии и конечный результат.

При планировании социального проекта можно ориентироваться на правила ресурсов, времени, места:

1. Правило ресурсов. Ресурсы, которые мы можем привлечь для реализации проекта, ограничены, - это исходное положение социального проектирования.

2. Правило времени. Если проект выходит за пределы среднесрочного планирования, его целесообразно разделить на несколько последовательно осуществляемых проектов. В долгосрочных проектах приходится проводить существенную коррекцию проекта на отдаленных по времени этапах.

3. Правило места. Если проект не может быть осуществлен по единому стандарту и подходам на большой территории, то лучше его разделить на локальные проекты, определяя свои стандарты и подходы для каждой группы однородных территорий.

По мере осуществления проекта руководители обязаны постоянно контролировать ход работ. Контроль заключается в сборе фактических данных о ходе работ и сравнении их с плановыми. К сожалению, в управлении проектами можно быть абсолютно уверенным в том, что отклонения между плановыми и фактическими показателями случаются всегда. Поэтому, задачей менеджера является анализ возможного влияния отклонений в выполненных объемах работ на ход реализации проекта в целом и в выработке соответствующих управленческих решений.

**Проект заканчивается**, когда достигнуты поставленные перед ним цели. Но иногда окончание проекта бывает внезапным и преждевременным, как в тех случаях, когда принимается решение прекратить проект до его завершения по графику. Как бы то ни было, но когда проект заканчивается, его руководитель должен выполнить ряд мероприятий, завершающих проект. Конкретный характер этих обязанностей зависит от характера самого проекта. Если в проекте использовалось оборудование, надо произвести его инвентаризацию и, возможно, передать его для нового применения. Может быть, необходимо составить окончательные отчеты, а промежуточные отчеты по проекту организовать в виде архива.

**Объектом социального проектирования** (т.е. где или на ком осуществляется процесс проектирования) называют системы, процессы организации социальных связей, взаимодействий, включенных в проектную деятельность, подвергающиеся воздействиям субъектов проектирования и выступающие основанием для этого воздействия. Это могут быть объекты самой различной природы:

1) человек как общественный индивид и субъект исторического процесса и социальных отношений с его потребностями, интересами, ценностными ориентациями, установками, социальным статусом, престижем, ролями в системе отношений;

2) различные элементы и подсистемы социальной структуры общества (трудовые коллективы, регионы, социальные группы и т. п.);

3) разнообразные общественные отношения (политические, идеологические, управленческие, эстетические, нравственные, семейно-бытовые, межличностные и т.п.).

**Признаки проекта:**

Цель - изменение ситуации, решение проблемы, появление чего-то нового;

Установленные сроки начала и завершения;

Определенные ресурсы**;**

Измеряемый продукт или результат.

**Типы социальных проектов.**

В организационном отношении проекты оцениваются по следующим признакам:

* масштаб проекта;
* сроки реализации;
* качество;
* ресурсное обеспечение;
* место и условия реализации проекта.

**Волонтерские проекты**

На основе обобщения и анализа зарубежного и отечественного опыта можно выделить четыре базовых типа волонтерских проектов: гуманитарные проекты; социально-культурные (просветительские) проекты; информационно-консультативные проекты; экологические проекты.

Следует особо подчеркнуть, что каждый из указанных выше типов, как правило, имеет комплексный характер, то есть интегрирует ряд специализированных направлений, обеспечивающих целостное переосмысление и решение проблемы (например, решение проблемы бездомных детей предполагает: а) их социально-бытовую защиту; б) их правовую защиту; в) психологическую помощь и образовательное содействие). Поэтому основополагающим критерием классификации проектов целесообразно считать их распределение с точки зрения доминирующей функции – характера решаемой социальной задачи.

С точки зрения доминирующей социальной функции **гуманитарные проекты** решают задачу помощи социально незащищенным слоям населения; социально-культурные проекты решают двойственную задачу обучения (познание социальной действительности, истории и т.д.) и моделирования общественно позитивного поведения; информационно–консультативные проекты ориентированы на предоставление специальной информации, в которой нуждаются потребители волонтерских услуг.

Гуманитарные проекты направлены на помощь социально незащищенным группам населения: пожилые люди, инвалиды, дети-сироты и другие. Эффективность современных гуманитарных проектов определяется рядом следующих факторов. Во-первых, долгосрочным и адресным характером предоставляемой помощи. Во-вторых, сбалансированным и стимулирующим характером предлагаемой помощи. В-третьих, акцентом на психологическую реабилитацию потребителей волонтерской помощи.

Участие в **социально-культурных проектах** позволяет силами волонтеров в заповедниках (национальных парках, заказниках и пр.) решить задачи, не обеспеченные государственным финансированием; сформировать у молодых людей бережное, не потребительское отношение к природному и культурному наследию; использовать результаты научной работы волонтеров, вписывая их в концепцию научной деятельности музеев-заповедников.

Эффективность современных социально-культурных (просветительских) проектов определяется рядом следующих факторов. Во-первых, актуальностью рассматриваемой социокультурной проблемы именно для молодежи. Во-вторых, эффективностью презентации проблемной ситуации, в том числе, через выстраивание её взаимосвязи с повседневностью «потенциального волонтера». Этот фактор особенно важен для исторического направления. В-третьих, существенным диапазоном творческих новаций в рамках проект (возможность волонтеров предлагать и реализовывать собственные механизмы решения проблем: новые формы пропаганды, новые поисковые маршруты, программы проведения конференций и фестивалей и т.д.). В-четвертых, постоянным ощущением волонтерами собственной социальной полезности. В-пятых, активным использованием образовательного пространства для формирования позитивных социокультурных моделей поведения.

**Информационно-консультативные проекты**. Эффективность современных информационно-консультационных волонтерских проектов определяется рядом следующих факторов. Во-первых, профессионализмом добровольных консультантов, их ориентированностью на системную работу в рамках конкретного спектра проблем (психологические, правовые, педагогические и т.д.). Во-вторых, уровнем социальной узнаваемости информационно-консультационной организации. В-третьих, скоростью обновления информации, используемой волонтерами. В-четвертых, доступностью информационного поля, в рамках которого происходит преимущественное позиционирование организации. В-пятых, долгосрочным характером оказываемых консультационных услуг, как профессиональной, так и личностно-эмоциональной заинтересованностью добровольного консультанта в конечном позитивном результате работы.

**Экологические проекты**. Эффективность современных экологических волонтерских проектов определяется рядом следующих факторов. Во-первых, специальными профессиональными навыками организаторов волонтерского движения в экологической сфере. Во-вторых, спецификой информационного позиционирования. В данном контексте, стремясь заинтересовать экологической проблематикой, необходимо подчеркивать, что активность в этой сфере – не социальная мода, а необходимое условие социального комфорта и стабильного развития общества.

**5.2. Практические занятия**

*ГБУСО «Левокумский центр социального обслуживания населения»*

**Тип учебного занятия:** практическое занятие

**Количество человек в группе:** 10

**Цель занятия:** научить «серебряных» волонтёров создавать и реализовывать социальные проекты

**Задачи:**

1. Создать благоприятную психологическую среду для активного взаимодействия в группе;
2. Раскрыть понятие «социальный проект»;
3. Создание социальных проектов.

**Методы обучения:**

- словесный

- практический

- наглядный

- игровой

**Подготовительный этап:**

Перед занятием устанавливается необходимое мультимедийное оборудование, раскладывается игровой материал, расставляются по кругу стулья, каждый участник получает блокнот и фломастер.

**Ход практического занятия.**

- Добрый день! Я рада приветствовать всех находящихся в этом зале! Сейчас я попрошу вас выставить свою правую ладонь вперёд (иду по кругу, рассказывая стихотворение, и прикасаюсь к ладоням):

Живу, как умею

Живу, как могу

Путём мне начертанным

Прямо иду.

Не прячусь от трудностей,

Верю в добро

И очень хочу, чтоб всем людям везло.

Люблю добродушных,

А подлых боюсь,

Людей толстокожих всегда сторонюсь!

Неравнодушных людей я люблю

И сердцем тянусь к их теплу и огню.

Открыта душой я земной красоте,

Все добрые люди

Братья Вы мне!!!

Мы с вами прекрасно знаем, что тепло и любовь к другим людям исходят из сердца. Давайте положим руку на сердце. Послушайте, как оно бьётся... Оно полно жизни, добра и любви. В каждом из нас есть что то, что мы умеем лучше других и можем этим поделится. Кто-то хорошо поёт, кто-то прекрасно вяжет, а кто-то просто умеет слушать и сопереживать...

Сейчас давайте подумаем, что особенно есть в каждом из нас и чем мы можем поделится с другими. Прикоснитесь к сердцу на экране и произнесите это вслух (После каждого ответа сердце увеличивается).

Посмотрите на экран. Наше сердце стало таким большим. Что вы чувствуете? Приятно ли вам на душе, стали вы чуть-чуть счастливее? Человеческая доброта, милосердие, умение радоваться и переживать за других людей создают основу человеческого счастья.

Стараясь о счастье других, мы находим своё счастье! Очень много людей, который окружают нас каждый день, нуждаются в любви, добре, помощи.

Давайте попробуем прямо сейчас решить несколько проблем. Это будет не трудно. Я предлагаю вам сыграть в детскую игру «Пазлы». На элементах даны проблемы и варианты их решения. Вы должны выбрать все проблемы и подобрать к ним возможные пути решения.

**Игра «Пазлы»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблема** | **Решение** |
| Одинокие пожилые люди | Трудовой десант школьников «Благодарность поколений»Акция «Пусть осень жизни будет золотой!» |
| Загрязнённая детская площадка | Экологический проект «Мы за чистый город!»Трудовой десант неравнодушных граждан «Пусть играют дети в чистоте!» |
| Дети, оставшиеся без попечения родителей | Акция по сбору игрушек и новогодних подарков «Подари радость!»Организация концерта ко Дню защиты детей «Пусть всегда будет солнце» |
| Бездомные (бродячие) животные | Агитбригада «Дай лапу, друг!»Распространение листовок «Мы в ответе за тех, кого приручили» |
| Изолированность детей инвалидов | Организация онлайн-форумов «Ты – не один»Неделя толерантности «Другой, другие, о других» |
| Рост количества ДТП с участием детей | Игровая программа для младших школьников «Безопасное колесо»Акция «Не спеши водитель, ты ведь тоже родитель!» |

Вы молодцы! Нашли решение всех проблем. Вот так плавно мы с вами и занялись социальным проектированием. То есть обозначали волнующую нас проблему и нашли способы её решения. На лекционных занятиях вы уже теоретически познакомились с созданием и реализацией социального проекта. Давайте с помощью небольшой презентации вспомним основы социального проектирования, а затем попробуем придумать свои проекты.

**Презентация «Социальное проектирование»**

Теперь друзья, предлагаю разбиться на две группыи каждой группе придумать свой социальный проект.

*(обсуждение придуманных волонтёрских проектов)*

Я хочу поблагодарить вас за продуктивную работу. Мне было очень интересно с вами работать, и я хочу подарить вам частичку своего сердца (дарю сердечки).

**6. Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми из детских домов и интернатов**

**6.1. Теория**

*ГБУСО «Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», ГБУСО «Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям»*

**Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении, общение с людьми с нарушением слуха, с нарушением зрения**

Для того, чтобы говорить об общении с инвалидами, необходимо дать определение, что такое инвалидность вообще.

Итак, инвалидность — это состояние человека, при котором имеются препятствия или ограничения в деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными или психическими отклонениями.

Инвалид — человек, у которого возможности его личной жизнедеятельности в обществе ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений.

Слово «инвалид» в настоящее время все чаще заменяется на «человек с ограниченными возможностями».

Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. А еще такие люди, находясь в общественных местах, часто нуждаются в помощи, которую мы, опять же по незнанию, не можем им оказать. Знать это нужно каждому современному человеку. Люди с ограниченными возможностями - часть общества, и мы должны сделать их непростую жизнь легче.

Общественные организации инвалидов считают, что важно использовать корректную по отношению к инвалидам терминологию: «человек с задержкой в развитии» (а не «слабоумный», «умственно неполноценный»), «перенёсший полиомиелит» (а не «жертва полиомиелита»), «использующий инвалидную коляску» (а не «прикованный к инвалидной коляске»), «имеет ДЦП» (а не «страдает ДЦП»). Эти термины более корректны, так как ослабляют деление на «здоровых» и «больных» и не вызывают жалости или негативных эмоций.

Говоря о профессиональной этике специалиста, который взаимодействует с людьми с особыми потребностями и их близкими, необходимо обозначить, что в общении и взаимоотношениях с ними специалист (социальный работник, психолог, педагог, волонтер и т.д.) является лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение, организацию или объединение. От того, насколько его внешний вид, поведение и речь соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение об учреждении (организации, объединении) и ее деятельности.

Существуют следующие формы инвалидности:

· Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;

· Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

· Инвалиды с нарушениями зрения;

· Инвалиды с нарушениями слуха.

 Каждая из этих форм имеет свои отличительные и характерные особенности и, соответственно, для того, чтобы общаться с человеком, имеющим ту или иную форму инвалидности, необходимо соблюдать определенные правила.

Существуют некоторые **специфические нормы этикета при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями**. Эти нормы предназначены, в первую очередь, для сохранения личного достоинства инвалида, а также для разрешения сложных и неловких ситуаций, которые могут возникнуть во взаимодействии с участием людей с ограниченными возможностями. Вот некоторые из них:

при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), которые присутствуют при разговоре;

при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;

со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например обращаться на "ты" и проч.);

предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь отвергнута.

*Признайте его равным*

Обычно, первое, что отображается на лицах людей, когда в помещении появляется инвалид, – это страх и растерянность. Особенно, к примеру, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или кивнуть головой. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. А делать этого не нужно! Самое худшее, что мы можем сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт.

*Используйте его возможности*

При всем этом, контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточните у его близких, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

*Старайтесь не показывать жалость*

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смирятся с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если человек находится во взвинченном состоянии. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

*Слова. Как мы их называем*

Человек устроен так, что какие бы недостатки он не имел, он всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое ваше неосторожное слово может обидеть его и навсегда отбить у него желание общаться с вами. Что же это может быть за слово? Когда инвалида называют «неполноценным», этот человек ощущает сочувствие и жалость окружающих, которые скорее угнетают его, чем поддерживают. А когда человек, который не может самостоятельно ходить, слышит о себе слова «прикован к инвалидной коляске», он чувствует себя обреченным. Поэтому, упомянутые выше слова, а также все другие, похожие на них, следует раз и навсегда исключить из своего лексикона. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной – здоровый», «нормальный – ненормальный», «умственно отсталый», «обычный – неполноценный», «даун», «калека» и т.п. Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась – даже в среде инвалидов присутствуют разные точки зрения на правомочность употребления тех или иных терминов.

Небольшое исследование 2000-го года показало следующее: на пяти семинарах сотрудники общественной организации инвалидов «Перспектива» предлагали участникам (людям с различными видами инвалидности из 20 регионов России) написать, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово и выражение. Вот типичные примеры, выбранные более чем из 120 ответов:

• Очень распространенное выражение «прикован к коляске» – вызывает ощущение «обреченности»;

• Слова «глухонемой», «немой» – невозможность общения, контакта;

• «Больной» – значит, «надо лечить», «беспомощный»;

• Слова «паралитик», «неполноценный», «безрукий», «больной» вызывают сочувствие и жалость;

• Брезгливость вызывают слова «калека», «слабоумный», «даун».

• «Псих», «слабоумный», «ненормальный», «шизик» связаны с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди при любых обстоятельствах избегают таких обобщений.

Выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий» – вызывают вполне нейтральные ассоциации.

Слово «инвалид» вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Говоря о работе с людьми, имеющими различные ограничения здоровья (и возникающие при этом барьеры во взаимодействии), помимо общих правил, следует рассмотреть  также и конкретные ситуации и связанные с ними правила поведения.

**Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов:**

*При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении*

Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, постарайся сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. Например, постарайся сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, причем прямо перед ним. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если вам разрешили передвигать коляску, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Расскажите им, какое в учреждении, где проводится мероприятие есть специальное оборудование для инвалидов, например, подъёмник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Не стесняйтесь показать, где находится туалет для инвалидов, это может помочь им быстрее адаптироваться.

*При общении с людьми с плохим зрением*

**Люди с нарушениями зрения**  часто испытывают к себе дискриминационное отношение, потому что их собеседнику кажется, что человек не просто ограничен в одном из средств восприятия мира, но и в целом неспособен понять, о чем идет речь и принять необходимое решение. Это выражается в стремлении говорить с сопровождающим, задавать ему вопросы и ожидать именно от него ответов, касающихся непосредственно человека с ограниченными возможностями. Иногда слепые и слабовидящие люди говорят, что они испытывают чувство изоляции: *"Мне кажется, что они не замечают моего присутствия, говорят так, словно меня здесь нет".*

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при общении. Вот основные правила взаимодействия с такими людьми:

• Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слабовидящего человека и тащить его за собой.

• Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притолоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

• Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

• Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

• Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

• Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.

• Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан находится посередине стола».

*При общении с людьми с нарушением слуха*

У **людей с нарушениями слуха**  другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые этикетные правила, которые служат для того, чтобы облегчить получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

• Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

• Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

• Подойдите, если можно, к слабослышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

• Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

• Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

• Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

• Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

• Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

• Иногда контакт достигается, если слабослышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

• Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее или сообщите любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

•  Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

*При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи*

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи. Общение с человеком с такими проблемами требует такта и деликатности. Иногда люди испытывают непроизвольную неловкость при общении с людьми с затруднениями речи, стараются, как можно быстрей выйти из ситуации, и совершают несколько распространенных ошибок: делают вид, что поняли фразу тогда, когда на самом деле это не так; перебивают говорящего словами "я понял"; договаривают за собеседника; прерывают общение.

• Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

• Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

• Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

• Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

• Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

• Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

• Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Люди преклонного возраста, инвалиды не всегда легко идут на контакт, нередко капризны или досаждают бесчисленными жалобами. Общение с ними требует особого такта, терпения, выдержки, умения, ибо нередко это остается единственным утешительным средством в руках социального работника (волонтера), который обязан проявить свое милосердие.

Специалист, которому по долгу службы необходимо общаться с людьми с инвалидностью, должен управлять собой в любых ситуациях. Нужно быть доброжелательными, тактичными, выдержанными. Нужно помнить, что лицо, излучающее доброжелательность, оптимизм, притягивает людей, как магнит. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно.  А это значит, что вы тем самым способны укрепить его желание посещать общественные места (или общаться иначе - в доступном и удобном для него режиме - в  процессе надомного обслуживания, с помощью компьютерных технологий и т.п.).

**Общение с ребенком, воспитывающимся в закрытом детском учреждении**

Особенности психического развития детей, воспитывающихся вне семьи, без попечения родителей (в домах ребёнка, детских домах и интернатах) – актуальная проблема нашего времени.

Темп развития таких детей замедлен по сравнению с детьми, воспитывающимися в семье. Их развитие и здоровье имеют ряд негативных особенностей, которые отмечаются на всех этапах – от младенчества до подросткового возраста и дальше. Для воспитанников закрытых детских учреждений каждой возрастной ступени характерны специфические и различные комплексы психологических черт, отличающих их от ровесников, растущих в семье.

Специфика развития детей, воспитывающихся в закрытых детских учреждениях, свидетельствует, что многие свойства и качества их познавательной сферы и личности сохраняются на протяжении всего рассмотренного возрастного периода, обнаруживая себя в той или иной форме. К ним можно отнести особенности внутренней позиции (слабая ориентированность на будущее), эмоциональную уплощенность, упрощенное и обеднённое содержание образа Я, сниженное отношение к себе, несформированность избирательности (пристрастности) в отношении к взрослым, сверстникам и предметному миру, импульсивность, неосознанность и несамостоятельность поведения, ситуативность мышления и поведения и многое другое.

Как общаться с ребенком, воспитывающимся в закрытом детском учреждении.

Что нужно знать об особенностях детей:

Многочисленные исследования особенностей психического развития детей, воспитывающихся в закрытых детских учреждениях позволяют выделить такие распространенные особенности, как:

1. особенности внутренней позиции (слабая ориентированность на будущее)

2. эмоциональную уплощенность (обедненность эмоционального мира)

3. упрощенное и обеднённое содержание образа Я,

4. сниженное отношение к себе,

5. несформированность избирательности (пристрастности) в отношении к взрослым, сверстникам и предметному миру,

6. импульсивность, неосознанность и несамостоятельность поведения,

7. ситуативность мышления и поведения и многое другое.

Поэтому, если Вы собираетесь общаться с такими детьми, не стоит ждать бурной встречи, эмоциональных реакций, насыщенных рассказов детей о себе. Скорее всего, дети будут себя вести соответственно ситуации, исходя из своих собственных представлений и опыта.

Если Вы готовите информационный материал или выступление с презентацией для детей из детского дома, думаю, Вам пригодятся следующие рекомендации в подготовке материала:

1. Постарайтесь распределить материал по блокам и оформите его наглядно-образным сопровождением. Будет интересно, если в рамках Вашей темы ребята смогут что-то практически сделать вместе с Вами, это позволит закрепить материал и создаст эмоционально-окрашенные радостные моменты, что обогатит ребят воспоминаниями, кроме того, они смогут научить товарищей тому, чему научили их Вы.

2. Начиная выступление или занятие, следует учитывать, что у большинства детей наблюдается узость и бедность содержания мотивов, в большинстве случаев, мотивация возникает «здесь и сейчас» соответственно возникшей ситуации. Поэтому ожидать высокой заинтересованности на протяжении получаса не стоит, особенно, если дети – просто слушатели. Вот если Вы объявите конкурс, лучше на участие в другом конкурсе, например, городского значения, где обязательными условиями будут его активность и Ваше сопровождение, о… тогда Вы увидите внимание и работоспособность от детей. И такое положение дел позволит решит некоторые задачи: вы разнообразите содержание мотивов, расширите, обычно ориентированные на настоящее, временные перспективы, одним словом, ориентируете на будущее. Если Вы делаете что-то вместе, позаботьтесь, чтобы у Вас были помощники. И помните:

1. Сначала я делаю, ты смотришь.

2. Мы делаем вместе.

3. Ты делаешь, я оцениваю.

4. Ты делаешь сам и оцениваешь сам.

3. В беседе с детьми, демонстрируйте свою «Я-концепцию» (Я - какой?, помните как дети говорят: Я - принцесса, а как говорил Шрэк: «Я - как лук»), культивируйте в них самоуважение и самопринятие, хвалите за результат. Все дело в том, что у детей, воспитывающихся в детских домах слабая «Я - концепция», они ориентируются в самооценке на «Мы», в большинстве случаев отождествляя себя со своими товарищами – детдомовцами и таким образом, не видят свою индивидуальность и не демонстрируют ее.

4. Важным моментом в материале является вопрос о гендерной идентичности, ведь девчонкам, в большинстве случаев, приходится «выживать» среди сверстников, а мальчишки не знают что такое долг и обязанность. Демонстрируйте, например: женщины должны быть женственными, а мужчины сильными. Расскажите об обязанностях, которые Вам приходилось выполнять дома, о правилах этикета. Создайте опору на положительный эталон, а не на отрицательный, как это обычно бывает с детдомовцами.

5. Не ждите доверия от ребят, будьте готовы ответить на вопросы, а поэтому лучше, рассказывайте истории из своей жизни, будьте искренними, интересуйтесь жизнью ребят, их проблемами, ничего не обещайте, если не готовы исполнять, даже из вежливости. Будьте готовы к тому, что рассказывая про себя, ребенок может рассказывать невероятные выдуманные истории. Сочиняют они многое, хотят показать, что и сами не лыком шиты.

6. Не стоит говорить с детьми об их родственниках и близких – это может быть травмирующим.

7. Часто бывает, что дети мало разговаривают, но вы не успеете оглянуться, как ребенок забрался к Вам на колени, старшие будут стараться до Вас дотронуться. Не стоит этого пугаться, дети, воспитывающиеся без родителей, имеют мало тактильного контакта и неосознанно это делают.

8. Если Вы приглашаете детей в гости:

Не надо пытаться сразу осчастливить многих. Не приглашайте в гости большое количество детей. Все «воспитательные» моменты могут пойти насмарку из-за того, что дети и у вас дома фактически останутся в детдомовской среде — со своими друзьями, со стандартами группового поведения. Перед своими товарищами они, вероятнее всего, будут вести себя так же, как привыкли в детском доме. А когда ребенок один, он более чутко «прислушивается» к окружающей его новой обстановке, легче принимает новые правила жизни. Исключение — братья-сестры, особенно примерно одного возраста. Их разлучать (даже для гостей) не стоит.

Прежде всего, давайте еще вот о чем договоримся: эти дети вам ничем не обязаны. Пока, по крайней мере. То, что вы взяли их к себе домой, к долгосрочным и тесным отношениям с вами еще не обязывает. Вы берете их в гости потому, что у вас, в первую очередь, есть такая потребность. Поэтому ждать от них сиюминутных благодарностей, внимания к вам и вашим домашним не стоит. Не обижайтесь. У большинства из этих детей такой «навык» просто еще не сформировался. Многие из них даже «спасибо» и «пожалуйста» не научены в должной мере говорить.·

«Я в твои годы или идеальнее детство»

Память человека устроена так, что неприятные моменты жизни вытесняются, а хорошие события выходят на первый план. Поэтому иногда взрослые идеализируют свое прошлое. Оказывается, что родители никогда не обманывали, не прогуливали школу, каждый день делали домашнее задания, были послушными, конфликтов с собственными родителями не имели, носили только приличную одежду. В действительности каждому человеку свойственно улучшать, идеализировать свои качества и достижения в жизни. Важно, чтобы мама и папа сохранили память о себе и периодически вспоминали о своих трудностях в детстве. Это даст больше терпения в ожидании результатов воспитания. Нужно помнить, что все мы люди и что мы меняемся постепенно. Универсальным рецептом будет стремление к пониманию истинных мотивов поступков детей, профессионализм, наблюдательность, эмпатия и вера в лучшую природу детей.

**6.2. Практические занятия**

*ГБУСО «Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения»*

**Предмет тренинга** составляют основные проблемы при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями и способы их решения.

**Цель:** познание психологических особенностей людей с ограниченными возможностями, помощь участникам тренинга расширить представления о способах и правилах общения с людьми с ограниченными возможностями, снять тревожные состояния при данных контактах.

**Материалы и оборудование**:

Компьютер, записи спокойной и экзотической музыки

Фличарт для крепления бумаги

Листы бумаги для записей «памяти группы»

Маркеры

Канцелярские принадлежности: скрепки, кнопки, булавки, ножницы, скотч и др

Видеопроектор

Тренинг разбит на 4 этапа.

1 этап – подготовительный.

знакомство членов группы, установление благоприятной обстановки;

участники определяют свое отношение и свои чувства к людям с проблемами в развитии, рассказывают о местах и формах общения;

определяются основные страхи и проблемы, которые могут возникнуть или возникают в процессе общения.

2 этап – теоретический.

знакомство с основными категориями людей с проблемами в развитии (незрячие люди, глухонемые люди, люди с ДЦП, люди с умственной отсталостью);

обсуждение основных психологических особенностей людей из выделенных групп;

знакомство с особенностями общения таких людей с членами общества;

выделение главных трудностей взаимодействия людей с проблемами со здоровыми людьми.

3 этап – основной

тренинговые упражнения, целью которых является более полное понимание проблем данных людей;

4 этап – завершающий

обсуждение конкретных проблем в общении, выделенных членами группы, отработка правильных стилей поведения;

знакомство с упражнения для снятия эмоционального напряжения;

рефлексия тренинга от каждого участника;

процедура прощания.

**Упражнение «Разные мы»**

(знакомство)

В начале работы каждый участник оформляет карточку визитку, где указывает свое тренинговое имя.

Участники группы располагаются по кругу. Начинает  ведущий. Представляется, рассказывает о себе с акцентом на то, чем он может отличаться от окружающих (и внешне, и внутренне). Закончив, взглядом передает слово другому участнику. Цель упражнения – привести к мысли о том, что даже полноценные люди очень сильно друг от друга отличаются.

**Установление правил группы**

После знакомства ведущий объясняет, что каждая группа должна иметь правила для полноценной и результативной работы. Выносятся правила на обсуждение:

доверительное общение

общение по принципу «здесь и теперь»

искренность в общении

конфиденциальность

определение сильных сторон личности

недопустимость непосредственных оценок человека

введение санкций за нарушение основных правил

Принятые правила вывешиваются на доску, находятся в поле зрения членов группы, могут пополняться по ходу тренинга.

**Упражнение «Проранжируйся по…»**

Эта игра позволит подвигаться, поднять настроение, создать благоприятную атмосферу. Задача участников, найти собственное место в зависимости от задания. Например, проранжироваться по росту, с левой стороны от ведущего должен стоять самый высокий, справа – самый низкий участник. Задания могут варьироваться от внешних характеристик (цвет волос, глаз, длина юбок  и тд.) до внутренних (самые добрые, скандальные, веселые и тд.).

После упражнения можно спросить участников о том, что понравилось, что вызвало проблемы и как данное упражнение можно связать с темой тренинга.

**Упражнение «Мой опыт общения с людьми с проблемами в развитии»**

Каждому участнику предлагается рассказать о своем опыте общения с данными группами людей, свои переживания и страхи, возможно, наоборот – удачи и достижения (из опыта ведения такого тренинга, чаще в группе делятся именно переживаниями и негативным опытом). Необходимо стимулировать участников говорить о своих эмоциях.

**Упражнение «Список наших проблем в общении»**

(проводится в малых группах по 4 человека)

Подгруппам необходимо из всего вышесказанного определить основные проблемы, которые могут возникать в процессе взаимодействия с детьми с ограниченными возможностями. Результатом обсуждения становиться список из проблем. На выполнение задания отводиться 7 –10 минут.

Примерные проблемы

Неудобно смотреть

Непонимание речи

Страх заболеть самому

Неумение помочь

Сильная жалость

Каждая группа по очереди называет выделенную проблему, поясняет ее. Члены других подгрупп могут дополнять и задавать вопросы. Это происходит до тех пор, пока все проблемы не перечислят. На доске составляется список из выделенных проблем. Необходимо уточнить, сделать акцент на обсуждении того,  что выделенные проблемы полноценных людей.

**Мини – лекция «Люди с ограниченными возможностями»**

Мы все читаем специальную литературу, смотрим телевизор и наблюдаем за ситуацией в обществе. Думаю не надо подробно рассказывать про системы жизнеобеспечения людей с проблемами в развитии в других странах, коснемся нашей России.

Основные тенденции 21 века. Общество поворачивается к таким людям лицом. Организуется огромное количество центров, организаций, мест, где они обучаются, общаются, в общем, живут!!! Но после длительной изоляции и у нас, и у них возникает огромное количество проблем! Это видно даже из того, что мы все здесь собрались.

В нашем тренинге мы выделили четыре группы людей, которые нуждаются в специальном подходе и требуют особого внимания:

Первая группа – люди с нарушенным слухом

Вторая группа – люди с церебральным параличом

Третья группа – люди с нарушением зрения

Четвертая группа – люди с интеллектуальными нарушениями

По ходу лекции участники заполняют таблицу со следующими главами:

Группа людей

Основные признаки

Что меня удивило

Мои эмоции

Обсуждение  результатов таблицы могут проходить в мини – группах, затем один из группы рассказывает полученные результаты. Происходит обсуждение.

**Упражнение «Проблемы людей с ограниченными возможностями»**

Для выполнения этого упражнения группа делится на подгруппы. Задание: постараться выделить психологические проблемы, которые могут возникать у данных людей. Необходимо представить окружающий мир их глазами.

Время выполнения 10 минут. Составляется общий  список проблем людей с ограниченными возможностями и вывешивается на доску рядом с первым списком.

Следующим этапом становиться сравнение двух списков и выделение общих проблем.

**Упражнение «Слепой, Глухой, Немой»**

Для выполнения данного упражнения выбираются 3 человека, которым будет необходимо играть предложенные на карточках роли людей с проблемами в развитии.

1й – не двигается, не слышит, но говорит и видит

2й – не говорит, не слышит, но двигается и видит

3й -  не говорит, не видит, но слышит и двигается

Задания для коммуникации:

Вы собрались на праздник, нужно договориться в какие костюмы оденетесь и какой возьмете подарок;

Составьте список любимых продуктов для дня рождения;

Выбираете новую марку сотового телефона с разными функциями.

Группа не помогает. По окончанию первой серии можно предложить попробовать другим участникам группы.

**Упражнение «Инопланетянин»**

Выбирается из группы один или более человек, которые представляют собой группу иностранцев прибывших в город и не знающих языка. Необходимо задавать вопросы и группа должна давать ответы.

**Упражнение «Наше послание вам»**

Знакомство группы с письмом от людей с ограниченными возможностями.

Текст письма:

Друзья! Мы всегда рады общению, взаимодействию, дружбе! Не секрет, что это получается не всегда гладко и просто. Жаль, что, когда вы заблудились или хотите, что – нибудь узнать, а вокруг никого нет, кроме инвалида вы забоитесь, постесняетесь или просто не захотите подойти. А мы поможем, ответим и будем рады вашему вниманию.

Мы обычные люди, немного обиженные природой – матушкой, но поверьте, мы к себе привыкли, стараемся адекватно себя оценивать, знаем свои способности и возможности. Поэтому, когда вы видите нас, не проявляйте излишнего внимания, сердобольности или навязчивого сочувствия, это снова напоминает о нашей болезни. Мы приняли свое заболевание, как бы это не было трудно, примите и вы его. Давайте общаться на равных.

При разговоре, беседе и споре обращайтесь непосредственно к нам, не бойтесь смотреть прямо в глаза, пожать нам руку или еще несколько раз повторить вопрос. Не стесняйтесь предложить нам помощи и не расстраивайтесь, если мы отказались от нее.

Иногда нам трудно говорить, но мы очень хотим быть выслушанными и понятыми, но вы спорьте с нами, доказывайте свое мнение, задавайте любые вопросы. Мы тоже любим шутить и смеяться, имеем самокритичность. Не бойтесь показаться глупыми или слишком умными – будьте собой и нам будет легко и спокойно.

Если убрать все признаки нашего заболевания, вы увидите здоровых, интересных, общительных людей. Спасибо за участие!!!

Обсуждение того, какие чувства и эмоции испытывает автор письма, какую полезную информацию мы получили. Какие эмоции испытывали при прослушивании.

Общий совет психологов: рассчитывайте на здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

**Упражнение «Взаимодействие»**

Упражнение направлено на закрепление полученной информации.

Ситуация 1.

Человек с трудностями при передвижении уронил костыли, не может дотянуться, но  помощи не просит. Предложите помощь, чтобы он ее принял.

Ситуация 2.

Расставлены стулья по комнате. Одному участнику завязываются глаза. Ему необходимо взять книгу у одного из присутствующих. Только с помощью речи провожаем его к необходимому объекту.

Ситуация 3.

Развитие мимики, пантомимики, жестов. Все получают задания на карточках  - небольшие фразы, которые необходимо передать по кругу без слов, используя только мимику, жесты.

Рефлексия.

**Дискуссия на тему «Мои проблемы в общении с людьми с проблемами»**

Обсуждение конкретных проблем членов группы о взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Основной задачей упражнения является помощь группы в разрешении возникших вопросов. При наиболее трудных ситуациях необходимо применение психодраматических техник.

**Упражнения на снятие эмоционального напряжения «Мой парк»**

Необходима спокойная расслабляющая музыка. Упражнение осуществляется с помощью воображения. Ведущий дает инструкцию: «Расслабьтесь, все хорошо поработали, выполнили много заданий, активно участвовали. Постарайтесь закрыть глаза, кто не может, можно оставить открытыми. Представьте, пожалуйста, большое пространство, оглянитесь вокруг, что вы видите, как вы себя чувствуете. Огляделись, привыкли. Теперь необходимо начать строить свой парк. Задумайтесь, что бы вы хотели увидеть в своем парке. Какие предметы и как вы расставите. Даю вам время оборудовать открытое место. Это может быть парк отдыха, парк развлечений, парк для занятий. Выполнили всю работу, как вы себя чувствуете, какие эмоции испытываете, можно еще что – нибудь добавить. Теперь посмотрите, кто приходит в ваш парк, как эти люди себя чувствуют, что делают. Обратите внимание на ваш уровень удовлетворения от сделанной работы, что нравится, что нет, что нужно изменить. Начинаем просыпаться, открывает глаза.

После упражнения все желающие могут рассказать свои впечатления от выполненной работы.

**Рефлексия тренинга**

выразите свое мнение от участия в тренинге

что было наиболее интересным и запоминающимся

что вы вынесли из тренинга

чего не хватало на тренинге

пожелания членам группы

**Упражнение «Групповой рисунок»**

Предлагается нарисовать ответное письмо людям с проблемами в развитии красками. Участвуют все члены тренинга. Можно включить спокойную музыку.

Обсуждение рисунка: по кругу каждый участник говорит по одному предложению о своем послании, в результате должен получиться связный рассказ.

**Упражнение «Прощание»**

Каждый член группы дарит подарок своему соседу без использования речи.

Когда все получают подарок и отгадывают его,  необходимо всей группой сказать «СПАСИБО» и «ДО СВИДАНИЯ».