

«Психологические аспекты взаимодействия специалистов с получателями услуг»

Педагог-психолог Никитина С.А.

Как люди воспринимают друг друга в процессе общения? (ответы присутствующих)

Представим, что встретились Вы и родитель на консультации.

У каждого человека есть свое представление о себе (свой «Образ-Я»). И у каждого человека складывается представление о другом, то есть, образ этого человека.

Успех нашего взаимодействия в том, чтобы согласовать наше представление о человеке с его представлением о самом себе. То есть – «нащупать» то, как этот человек воспринимает самого себя. И тогда мы сможем почувствовать его ведущие потребности и, как результат, согласовать наши действия и успешно повзаимодействовать с ним. В нашем случае - это наладить эмоциональный контакт, установить доверительные отношения с родителем и успешно провести консультирование.

Это очень важно в сфере общения: как мы выстраиваем и доносим до другого человека свой «образ-Я» и как точно мы «считываем» «образ-Я» другого человека. Залог успешного общения – позитивно выстроенное взаимное восприятие.

Мы знаем, что впечатление о человеке формируется в первые 15 секунд. Это так называемое «правило 15 секунд». Сейчас мы с вами совместно разберем механизм построения «образа-Я».

Образ-Я – достаточно широкое понятие. Что Вы подразумеваете под «Образом-Я»? (ответы) Сюда входит наше представление о себе и отношение к своим качествам. Но это представление о себе отражается в нашем внешнем образе – нашем имидже. Как мы говорим, двигаемся, одеваемся, представляем себя внешнему миру – это все наш образ-Я.

И вот сейчас мы сделаем упражнение. Оно поможет нам не только понять, как мы воспринимаем себя и другого человека, но и получить очень важные навыки, которые пригодятся в нашей педагогической деятельности, в том числе и во взаимодействии с получателями услуг в рамках нашей консультативной работе.

Это – умение почувствовать другого человека, его эмоциональное состояние, какие-либо черты характера, темперамент, интересы и навыки эмпатии (умение встать на позицию другого человека, посмотреть на мир его глазами).

Упражнение «Как мы видим себя и друг друга»

Цель: понимание психологических механизмов восприятия; развитие навыков сензитивности и эмпатии.

Процедура: Участники разбиваются на пары. У каждого участника – чистый лист бумаги формата А4. Тренер дает инструкцию, показывая на своем листе бумаге, что надо делать.

Инструкция:

Берем свой лист бумаги (каждый участник) и сгибаем его пополам. Потом – еще раз пополам. Таким образом, наш лист поделен на четыре части.

В первом левом прямоугольнике напишите 5 своих положительных качеств (5 позитивных характеристик). То есть – набросать свой фрагментарный портрет. Можно брать профессиональные, деловые, личностные, внешние характеристики – что хотите. На это – 2-3 минуты.

А теперь перемещаемся в правый верхний прямоугольник. Подумайте и запишите 5 позитивных качеств – как вам кажется: что положительного о вас могут сказать ваши друзья, коллеги, близкие, знакомые. Какие-то качества могут повторяться с теми, которые вы написали в первом прямоугольнике, какие-то будут совершенно иными. На это вам – 2-3 минуты.

(Пока участники пишут, следует сказать: дорогие друзья, эти качества не раз звучали в ваш адрес, вам надо их просто вспомнить и записать.)

А теперь верхнюю часть листа, которую вы полностью заполнили, отогните назад. У вас остается чистая нижняя часть листа. В нижнем левом прямоугольнике попрошу вас написать, что положительного может сказать о вас ваш партнер в паре. Хочу заметить, что Вы знакомы незначительное время. Какое правило сейчас срабатывает? (правило 15 секунд). Но работаем в системе односторонней связи: сам думаю и сам пишу.

А теперь заполненную половину листа отогнули назад, и теперь у нас остался чистый незаполненный квадрат. И вот его передайте вашему партнеру по общению (поменяйтесь вашими листочками). И теперь напишите 5 позитивных характеристик вашего партнера по общению, которые вы видите в нем.

А теперь верните листок хозяину. Раскройте полностью лист и посмотрите, какие именно характеристики совпали. Те характеристики, которые совпали, - это наше «открытое Я». Это те качества, которые знаете не только вы, но и знают и окружающие, которые помогают нам расположить к себе людей.

А теперь обратите внимание, какие *новые характеристики* написал вам ваш партнер. Есть ли такие характеристики, которые не написали вы, а написал ваш партнер? Это – так называемое «Я - слепое», то, что не видит человек сам, но видят и отмечают окружающие.

Эти вновь открытые ваши позитивные качества вы можете положить в копилку своих позитивных качеств, которые помогут вам выстраивать конструктивное взаимодействие с людьми. Эти листочки с позитивными характеристиками оставьте себе на память. И в минуты горьких раздумий,

когда кто-нибудь предъявит вам претензии, вы скажете «Нет. Я – хороший». И у вас есть все основания думать о себе так.

Методический комментарий. Во-первых, следует повторять участникам, что работаем – в позитиве, стараемся увидеть максимум хорошего в себе и в другом человеке. Во-вторых, упражнение помогает понять, что положительное отношение к себе и к другому человеку создает своего рода взаимную «позитивную индукцию», настройку друг на друга. А это и есть условие того, что люди готовы услышать и понять друг друга. Это необходимо нам, специалистам, в консультационной работе. Почему? (ответы)

Как сказал известный мастер влияния Роберт Чалдини, «чем ближе чужое мнение к нашему собственному, тем симпатичнее нам кажется человек, его высказавший».

Рефлексия: все участники, по очереди (по кругу) говорят о своих впечатлениях. Что узнали нового, что было особенно ценным. Что, напротив, насторожило или вызвало несогласие (это тоже обязательно надо проговорить, это – важная информация для тренера и для самого участника: над чем надо поработать?). Какие знания и умения пригодятся в профессии и в жизни?

В заключении педагог-психолог и группа благодарят друг друга (благодарность – очень важный завершающий элемент тренинга, поскольку и психолог, и группа интенсивно поработали и поделились друг с другом чем-то личностно важным).