

Психологічна культура персоналу стає край необхідною при спілкуванні з клієнтом. Спеціаліст психологічної служби, окрім спеціальної підготовки в галузі соціальної роботи, повинен вміти встановлювати і підтримувати контакти з людьми, розуміти їх, розбиратися в їх особливостях. Головними цілями роботи спеціаліста психологічного центру є прискорення повернення громадян на роботу та їх соціально – психологічна реабілітація. Правильне та якісне дослідження запиту клієнта під час співбесіди за допомогою різних засобів та методів допоможуть розв'язати цю проблему. Тому необхідно оволодіти основними методами та прийомами психологічного консультування клієнта для покращання діяльності фахівців психологічної служби.

Методичні рекомендації з психологічної підтримки розроблені для спеціалістів-психологів для проведення занять на місцях.

В методичних рекомендаціях розглядаються особливості психологічної підтримки, які повинен використовувати спеціаліст психологічного центру в роботі з клієнтом.

Заняття з спеціалістами на місцях проводяться згідно програми яка представлена нижче та з застосуванням інтерактивної форми навчання. Програма розрахована на 18 годин.

1. Програма навчання спеціалістів центрів зайнятості базового рівня з питань психологічної підтримки клієнтів (перший день)

| № | Назва теми | Види занять | Час |
|--------------------|---|--|-------------------------------------|
| 1. | Вступне заняття. “Знайомство”. Визначення змісту програми навчання. | Вступ до практичної роботи за інтерактивним методом, “буз”-групи. Презентація. Роздатковий матеріал : програма навчання, коментар викладача. | 1 год. (10.00 –11.00) |
| 2 | Цілі, форми та методи психологічної підтримки клієнтів в психологічній службі. | Сесія питань – відповідей; завдання для синдикативних груп; робота над завданнями у буз – групах, презентація, обговорення. | 2 год. 11.00 – 13.00 |
| 3. | Методика індивідуальної соціально-психологічної оцінки клієнта. | Візуальна психодіагностика та “Методи визначення зон індивідуальної оцінки”. Ситуаційно - рольові вправи. | 3 год. 14.00 – 17.00 |
| другий день | | | |
| 1. | Техніка мотивації клієнта до активної поведінки. | Вступне слово викладача; Визначення термінів : аргумент, переваги, користь. Відпрацювання різних методів впливу за допомогою аргументів у рольових вправах. Знайомство з методом “мотиваційний ланцюжок”. Робота у парах по відпрацюванню “мотиваційного ланцюжка”. | 2 години (8.00 – 10.00) |

| | | | |
|--------------------|---|---|--|
| 2. | Формування адекватної самооцінки клієнта та її корекція. | Висновок викладача. Поняття самооцінки. Види самооцінки та різні техніки підвищення самооцінки клієнта. Робота у буз – групах. Висновок викладача. | 2 години (10.00 – 12.00) |
| 3. | Техніка конструктивного ділового спілкування спеціаліста ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ з клієнтом. | Визначення можливих бар'єрів спілкування (робота над завданнями у синдикативних групах); форми сприйняття інформації клієнтом (відпрацювання завдань у буз – групах); візуальні засоби позитивного ставлення до клієнтів (робота над завданнями у синдикативних групах); демонстрація навичок вербальних та невербальних засобів позитивного ставлення до клієнтів (ситуаційні вправи); відпрацювання навичок конструктивного направлення бесіди за допомогою відкритих питань (рольові вправи); робота над прийомами пасивного та активного слухання (завдання у синдикативних групах); демонстрація прийомів активного слухання (парафраз, повтор, резюмування, відповідь на почуття). Підсумок другого дня роботи. | 4 години (13.00 – 17.00) |
| третій день | | | |
| 1 | Методи та прийоми профілактики та подолання конфліктних ситуацій. | аналіз причин виникнення конфліктів, конфлікт як природне явище (відпрацювання завдань у буз – групах та синдикативних групах) ; відпрацювання стратегії поведінки в конфліктній ситуації (брейнстормінг, тестування) | 1 година 8 – 00 - 9. 00 1 година 9.00 – 10.00 |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 2. | Методи та прийоми психологічної самопомоги | Сесія питань та практичні вправи по психологічної самопомоги. Контрольний зріз знань | 1 година 10.00 – 11.00 1 година 11.00 – 12.00 |
|----|--|---|--|

КОРОТКИЙ ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАННЯ

ПЕРШИЙ ДЕНЬ.

Вступне заняття. (1 година)

Виступ викладача.

Ціль : Визначення мети навчання. Усвідомлення змісту програми навчання. Виявлення очікування учасників заняття від програми навчання.

Викладач ознайомлює слухачів з метою та програмою навчання. Записує назву теми та роздає роздатковий матеріал якій буде застосовуватися на протязі роботи. Знайомство слухачів між собою (вправа “Дозвольте відрекомендуватись”). Виявлення актуальних вихідних установок та очікувань учасників занять.(Вправа “Рефлексія”).

Вправа “Дозвольте представитись ”

Намалюйте свій герб, використовуючи такі питання :

Сектор 1 – як я полюблюю проводити своє дозвілля.

Сектор 2 – зазначте щось з того , що зробили нещодавно та чим Ви дійсно пишаєтесь.

Сектор 3 – моє найважливіше професійне вміння.

Сектор 4 - моє найважливіше домагання на найближчі 6 місяців.

Напишіть свій особистий девіз або життєве кредо.

Вправа “Рефлексія” (проводиться по колу).

Дайте відповідь на запитання : “Що я очікую від навчання ?”

Тема 2: Цілі, форми та методи психологічної підтримки клієнтів в психологічній службі. (2 години)

назва теми записується на дошці або на фліп-чарті .

Виступ викладача .

Психологічна підтримка клієнта – це психологічні прийоми та методи, які органічно інтегровані в конкретні технологічні процедури та операції роботи фахівців ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ з клієнтами та направлені на активізацію адекватної поведінки людини на реальному оточенні, опанування навичками вирішення проблеми та стабілізацію її психоемоційного стану. Робота у “буз – групах” над отриманими завданнями.

Перша група виконує завдання:

“Вкажіть, які загальні підходи до роботи включають елементи психологічної підтримки .”

Можливі варіанти відповіді першої групи

- диспетчеризація прийому відвідувачів;
- єдиний психологічний простір (відсутність бар’єрів між фахівцями та клієнтами);
- наявність повної , доступної, наочної, актуальної, достовірної інформації ;

- складання плану самостійного вирішення проблеми та звітування про його виконання;
- організація інформаційних семінарів ;

Друга група виконує завдання :

”Як застосування перелічених форм роботи ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ, а саме : інформаційні семінари, семінари з техніки вирішення питання, складання плану самостійного вирішення проблеми – передбачає надання психологічної підтримки клієнтам”

Можливі варіанти відповіді першої групи.

| | |
|---|--|
| <p>:”Як застосування перелічених форм роботи ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ, а саме : інформаційні семінари, семінари з техніки вирішення проблеми, складання плану самостійного пошуку вакансій , організація психологічного навчання, організація тимчасових громадських робіт – передбачає надання психологічної підтримки клієнтам”</p> | <ul style="list-style-type: none"> - психологічний семінар; - задовольняє потребу клієнтів в інформації; - викликає почуття підтримки та регулює мотивацію до вирішення проблеми; - спонукає до активних дій щодо власного працевлаштування. <p>семінари з техніки вирішення проблеми :</p> <ul style="list-style-type: none"> - активізує клієнтів до формування інтернального локусу контролю, підвищує мотивацію до вирішення проблеми; - формує позитивну установку (відповідати за власне життя); - підвищує самооцінку та впевненість клієнта; - спонукає до самопізнання <p>складання плану самостійного пошуку вакансій :</p> <ul style="list-style-type: none"> - сприяє формуванню адекватних настанов щодо поведінки на реальному оточенні; - активізує мотивацію клієнта до вирішення проблеми; - розвиває мотивацію до праці; - формує інтернальний локус контролю, вольове регулювання; - сприяє постановці конкретних цілей; - відпрацьовується оптимальна тактика вирішення проблеми в конкретній ситуації. <p>організація тимчасових громадських робіт :</p> <ul style="list-style-type: none"> - підтримує мотивацію, вольові зусилля; - підтримує активність ; - посилює мотивацію до працевлаштування; - викликає почуття соціальної значимості; - задовольняє потребу в соціальній приналежності; - формує інтернальний локус контролю. <p>організація психологічного навчання :</p> <ul style="list-style-type: none"> - сприяє набуттю нових знань . умінь , навичок, |
|---|--|

| | |
|--|--|
| | <p>що підвищує конкурентоспроможність клієнта на реальному оточенні;</p> <ul style="list-style-type: none"> - посилює мотивацію до працевлаштування; - формує вольові якості ; - покращує емоційний стан клієнта. |
|--|--|

Третя група виконує завдання :

“Якими методами та прийомами впливу повинен володіти спеціаліст базового психологічного центру, щоб надати психологічну підтримку”

| | |
|---|---|
| <p>Якими методами та прийомами впливу повинен володіти спеціаліст базового психологічного центру, щоб надати психологічну підтримку</p> | <p>спеціаліст повинен :</p> <ul style="list-style-type: none"> - володіти вербальними методами конструктивного ведення співбесіди (аргументація, переконання , резюмування, перефразування , підбадьорювання і т.п.); - бути поінформованим, знати місцевий ринок праці; - вміти підвищити мотивацію клієнта до працевлаштування; - вміти вислухати клієнта; - вміти ставити відкриті та закриті питання; - у разі виникнення конфлікту вміти конструктивно його вирішити; - вміти організувати свою роботу та робоче місце; - дотримуватися ділового стилю в одязі; - володіти основами візуальної психодіагностики. |
|---|---|

Висновок викладача – Таким чином , ми бачимо, що є форми, методи, прийоми психологічної підтримки , які вже запрограмовані, передбачені. Але є й те, чому ми повинні навчитися. Основне – це методи та прийоми психологічного впливу.

Викладач розподіляє слухачів на буз – групи. Ставить мету завдання **“Якими формами, методами та прийомами Ви будете користуватися в наступних ситуаціях ?”** Кожна група отримує ситуаційне завдання.

СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ

перша група

“До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами , які знаходяться в стані агресії .”

“ До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами, які знаходяться в стані тривоги та зневіри.”

(наведіть конкретні фрази, які можна застосувати у спілкуванні з зазначеними категоріями клієнтів)

друга група

“ До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами, які мають низьку мотивацію до праці та перебувають на обліку терміном до 1 місяця.”

“ До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами, які мають низьку мотивацію до праці та перебувають на обліку тривалий час”

(назвіть форми та прийоми роботи з таким клієнтом)

третья група

“ До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами, які мають неадекватну завищену самооцінку”.

“ До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами, які мають неадекватну занижену самооцінку”.

(назвіть форми впливу на таких людей.)

четверта група

“ До Вас звернувся спеціаліст базового психологічного центру за порадою, як працювати з клієнтами, які невпевнені в своїх силах.”

Дайте відповідь спеціалісту.

(назвіть форми впливу на таких людей.)

Можливі варіанти відповідей першої групи (стан агресії)

спробувати змінити емоційний стан людини з агресивного на більш спокійний за допомогою фраз:

- *Коли на мене кричать, підвищують голос, мені важко зосередитись ..”*
- *“Можливо, якщо Ви заспокоїтеся то ми зможемо розглянути Ваше питання ..., ”;*
- *“ Я бачу, що це має для Вас велике значення. ”*
“ Заспокойтеся і ми спільно обговоримо цю ситуацію ...”

(під час роботи з таким клієнтом, особливу увагу слід приділяти позі, жестам, рухам, інтонації голосу, і, навіть, диханню.)

Варіанти відповідей першої групи (стан тривоги та зневіри)

необхідно переконати в тому, що саме тут його підтримають та нададуть слушну пораду:

- **“Ви прийняли вірне рішення, що звернулися саме до нас ”;**
- **“Ми можемо запропонувати Вам...”;**
- **“Наші спеціалісти зможуть надати Вам кваліфіковану допомогу...”**
(відповісти на запитання тощо)

(під час роботи з таким клієнтом, необхідно наводити позитивні приклади, переконливі аргументи, факти, переконуючи людину ми намагаємося вирішити її потреби, що підвищує впевненість та віру.)

Варіанти відповідей другої групи :

“перебувають на обліку терміном до 1 місяця.”

- **надання інформаційно –довідкових консультацій;**
- **направлення на психологічний семінар;**
- **направлення на семінар з техніки вирішення проблеми;**
- **надання професійної консультації;**
- **складання плану самостійного вирішення проблеми.**

перебувають на обліку тривалий час

- **залучення до участі в тимчасових громадських роботах;**
- **до занять на тренінгах особистого росту (якщо вони є);**
- **повторне включення до семінарів з техніки вирішення проблеми для отримання додаткової допомоги з опанування окремими, проблемними для даної особи, навичками вирішення проблеми;**
- **направлення на психологічне навчання;**
- **надання індивідуальної профдіагностичної консультації;**
- **комісії по довготривалому безробіттю.**

Варіант відповідей третьої групи :

(неадекватну завищену самооцінку)

- **показати клієнту, що рівень його домагань не відповідає рівню його вмінь та навичок;**
- **ставити перед ним такі цілі , які запобігають розхолодженню;**
- **реально оцінювати його можливості;**
- **не порівнювати його досягнення з більш низькими досягненнями інших людей.**

(неадекватну занижену самооцінку)

- **уникати критики, догани, осуду у випадках невдачі в процесі вирішення проблеми;**
- **заохочувати його реальні досягнення;**
- **при розробці плану самостійного вирішення проблеми суворо дотримуватися принципу поступовості (ставити досяжні цілі на найближчий час);**
- **шляхом навчання піднімати професійно – кваліфікаційний рівень клієнта;**
- **вдосконалювати його навички та вміння вирішення проблеми (семінари з техніки вирішення проблеми).**

Варіант відповідей четвертої групи :

(які невпевнені в своїх силах.)

- **шляхом навчання формувати почуття впевненості та захищеності ;**
- **направлення на семінар з техніки вирішення проблеми ;**
- **направлення на індивідуальну профконсультацію;**

- під час співбесіди використовувати аргументи, факти, позитивні приклади працевлаштування;
 - розширити уявлення клієнта про його можливості .
- Підсумок викладача після презентації кожної групи.

Тема 3 . Методика індивідуальної соціально-психологічної оцінки клієнта.

(3 години)

(тема записується на дошці або фліп-чарті).

Основні питання:

1. Мета використання методики індивідуальної соціально – психологічної оцінки.
2. Структура індивідуальної соціально – психологічної оцінки.
3. Перешкоди , що виникають при застосуванні певних структурних компонентів індивідуальної соціально - психологічної оцінки клієнта в ході співбесіди.

Викладач : Використання методики індивідуальної соціально – психологічної оцінки клієнта дозволяє зібрати найбільш повну інформацію про клієнта , що дає можливість визначити комплекс послуг для вирішення його ефективної зайнятості, надати реальну допомогу та якісну психологічну підтримку.

Для того , щоб отримати початкову інформацію про клієнта під час співбесіди з ним слід звернути увагу на такі основні моменти, як :

- запит клієнта та його самооцінка;
- особисті фактори;
- ситуаційні фактори, які визначають його запит на реальному оточенні.

Вправа 1. (поділяємо групу на 3 “буз-групи”) Виступ викладача:

Шановні колеги!

Завдання полягатиме в наступному: групи визначаються з переліком питань, які потрібно задати спеціалісту для отримання найбільш повної інформації про клієнта.

Перша група записує питання, які можна поставити клієнту для визначення його запиту та особистих цілей щодо працевлаштування.

Друга група записує питання для визначення особистих факторів.

Третя група - для визначення ситуативних факторів.

Час на підготовку - 10 хвилин.

Відповіді демонструються на фліп-чарті. Викладач надає можливість кожній групі слухачів презентувати свою відповідь.

Час на презентацію – 7- хвилин. Можливі варіанти відповідей кожної з груп.

| Перша група | |
|---|---|
| Запит клієнта, його особисті цілі щодо працевлаштування | <ul style="list-style-type: none"> - причини звернення клієнта до ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ; - очікування клієнта щодо можливостей ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ; - візуальна оцінка клієнта (вербальна, невербальна); - причини звільнення з останнього місця роботи; - освіта; |

| | |
|--------------------|--|
| Друга група | |
| Особисті фактори | <ul style="list-style-type: none"> - освіта; - досвід роботи; - професійні якості; - здібності; - активність в вирішенні проблеми; - стан здоров'я; - сімейний стан; - форми проведення вільного часу; - рівень самооцінки. |
| Третя група | |
| Ситуаційні фактори | <ul style="list-style-type: none"> - кар'єрний ріст; - бажання перенавчання; - можливості працевлаштування в іншій місцевості; - вплив сім'ї; - інформованість про ринок праці. |

Обговорення, доповнення відповідей кожної з груп - 7-10 хвилин.

Висновки викладача:

Шановні колеги! Дана вправа допомогла нам визначити комплекс запитань, які необхідно задати клієнтові під час його першого звернення до ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ. Як бачимо, деякі запитання можуть нести в собі різну інформацію і бути використані в різних напрямках.

Виступ викладача:

Шановні колеги! Існують 8 складових комплексного соціально-психологічного оцінювання клієнта.

(Викладач роздає кожному слухачеві схему складових частин індивідуальної оцінки клієнта).

Перевіримо, чи всі складові були враховані групами при виконанні попередньої вправи.

Перевіряють, роблять висновки.

Вправа 2.

Можливо розділити слухачів діляться на 4 "буз-групи". Викладач вибірково визначає кожній групі по одній із складових індивідуальної оцінки осіб

Виступ викладача:

Завдання полягає в наступному: кожна група повинна записати яку інформацію, на її думку, потрібно зібрати для отриманої зони оцінки.

Складові, що пропонуються для розгляду:

Перша група - освіта та навчання

Друга група - інтереси та мета клієнта

Третя група - соціальні та економічні фактори

Четверта група - досвід роботи та здобуті уміння

Час на виконання - 10 хвилин.

Відповіді записують на фліп-чарті. Викладач дає можливість кожній групі презентувати свою відповідь.

Презентація - по 5 хвилин на кожную групу.

Можливі варіанти відповідей:

Перша група - освіта та навчання:

- розуміння професійних умінь;
- розуміння потенційних можливостей та інтересів;
- навчання в минулому;
- можливість подальшого навчання та підвищення кваліфікації

Друга група - інтереси та мета клієнта:

- розширити знання щодо професійних альтернатив;
- вербальні інтереси;
- реакція на види робіт, що виконувалися;
- проведення вільного часу.

Третя група - соціально-економічні фактори:

- планування кар'єри;
- фінансова сторона;
- можливості навчання;
- вплив сім'ї;
- бажані взаємовідносини в колективі;
- орієнтація на реальному оточенні;

Четверта група - досвід роботи та здобуті вміння:

- конкурентоспроможність на реальному оточенні;
- можливість навчання та підвищення кваліфікації;
- визначення кола професій для працевлаштування;

Обговорення та доповнення 7-10 хвилин.

Виступ викладача:

Шановні колеги! Розгляд даного питання допоміг нам зрозуміти необхідність збору інформації по кожній із складових індивідуально-психологічної оцінки особи.

Вправа 3. Виступ викладача:

Під час співбесіди, коли проходить збір інформації про клієнта, як правило, можуть існувати певні перешкоди в силу індивідуально - психологічних особливостей клієнта, недостатньої інформації про нього та з інших причин.

Дана вправа допоможе нам визначити, в чому саме полягають перешкоди в процесі збору інформації.

Слухачі запишаються поділеними на такі ж групи, як і при попередньому завданні.

Викладач дає кожній групі інформацію про клієнта, яка відповідає певній зоні оцінки.

Кожна група має створити опис клієнта на основі розданої інформації шляхом співбесіди.

Викладач наголошує на тому, що група може ставити лише питання, які відносяться до інформаційної зони, яка була надана їй для розгляду.

Робота в групах - 10 хвилин.

Презентація - по 10 хвилин на кожную групу.

Обговорення -15 хвилин.

В ході обговорення викладач просить слухачів групи висловитись відносно того, які труднощі виникали у них в процесі збору інформації про клієнта і яку психологічну підтримку вони могли б надати клієнту в кожному з випадків.

Виступ викладача:

Шановні колеги! Давайте складемо цілісний портрет Григорія на основі інформації кожної із груп.

Узагальнивши цю інформацію, ми отримаємо повну інформацію про Григорія і зможемо надати психологічну підтримку в повному обсязі.

Обговорення -10 хвилин. Узагальнення інформації та висновки - 10 хвилин,

Виступ викладача:

Шановні колеги! Порівнявши інформацію кожної окремої групи з узагальненою інформацією всіх груп ми прийшли до висновку, що в процесі збору інформації під час співбесіди фахівця з працевлаштування з клієнтом необхідно використовувати індивідуальну соціально-психологічну оцінку клієнта психологічної служби для надання комплексної психологічної підтримки.

Підведення підсумків навчання:

Підведення підсумків навчання передбачає здійснення зворотного зв'язку, який реалізується в формі індивідуальних відповідей слухачів на питання.

Чому ми навчилися в процесі заняття?

РОЗДАТКОВИЙ МАТЕРІАЛ**ДОСЛІДЖЕННЯ:****ГРИГОРІЙ (СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ФАКТОРИ)**

Григорій одружений. Має трьох дітей у віці від півтора до десяти років. Коли Григорій став клієнтам, його дружина знову пішла працювати вчителем. Вона тисне на Григорія з тим, щоб той знайшов роботу, але стверджує, що розлучиться з ним, якщо він знов почне працювати водієм вантажівки та часто буде відлучатися з дому. Їй не подобається, що Григорій не працює, вона бажає, щоб він отримав некваліфіковану роботу або здобув нову професію. Зранку він доглядає за дітьми. Стан його здоров'я задовільний.

ДОСЛІДЖЕННЯ: ГРИГОРІЙ (ІНТЕРЕСИ ТА МЕТА КЛІЄНТА)

Григорій говорить, що йому подобається працювати з великими вантажівками та керувати ними. Його також цікавить радіобладнання і він бажає одержати ліцензію на використання короткохвильового передавача. Йому подобаються люди і він отримує задоволення від праці в колективі, хоча також любить побути наодинці. Йому до вподоби подорожі та зустрічі з новими людьми. Він бажає мати кваліфіковану роботу, але відчуває себе достатньо впевнено для навчання у Вузі. Він говорить, що "не є дурнем, але не є і розумником". Робота по дереву є його найулюбленішим хобі, тому що йому подобається працювати руками. Григорій бажає записатися на курси, якщо навчання буде йому під силу. Сім'я для нього є дуже важливою, і він любить проводити час з рідними.

ДОСЛІДЖЕННЯ: ГРИГОРІЙ (ДОСВІД РОБОТИ)

Григорій, 38 років. Закінчив середню школу з посередніми оцінками. Найбільших успіхів досягав на уроках трудового навчання та фізичної культури. Мав найгірші показники з природничих наук, історії та рідної мови. Одразу після закінчення школи

поступив на службу до військово-морських сил. На службі був оператором короткохвильової радіоустановки. Він вивчив азбуку Морзе та отримав практичні знання щодо технічної сторони роботи радіообладнання. Після чотирьох років успішної служби на флоті він звільнився та пішов працювати барменом. Через два роки він став управляючим. На цій посаді він навчився вести просту бухгалтерію, здобув базові управлінські вміння, такі як підбір та навчання персоналу та деякі процедури зі сплати податків. Після шести років роботи управляючим він пішов працювати водієм вантажної машини на дальніх маршрутах для великої компанії. Через п'ять років він залишив цю роботу й з того моменту кілька раз тимчасово працював вантажником. Він ніколи не намагався одержати подальшу освіту.

ДОСЛІДЖЕННЯ: ГРИГОРІЙ (ОСВІТА ТА ДОДАТКОВЕ НАВЧАННЯ)

Григорій одержав атестат зрілості середньої школи в м. Конотопі. Іншої освіти не має. Володіє досвідом з управління підприємством малого бізнесу та вивчив базові бухгалтерські процедури, що мають відношення до малого бізнесу. Має права на керування великим вантажним автотранспортом та іншими транспортними засобами. Володіє непрофесійними знаннями з автомеханіки та може робити незначний ремонт легкових та вантажних машин. Знається на короткохвильових радіосистемах та азбуці Морзе. Дуже добре ладить з людьми. Він пройшов тести, результати яких свідчать, що він має середні інтелектуальні здібності та вищий за середній рівень технічного мислення. Він бажає пройти навчання. Може робити просту електричну роботу.

другий день

Виступ викладача.

Шановні колеги! Згідно плану занять сьогодні ми проводимо інтерактивне практичне заняття, перша тема якого "Техніка мотивації клієнтів до активної поведінки в процесі вирішення проблеми" (тема записана на дошці або фліп-чарті). В процесі заняття будуть розглянуті такі питання:

- Мотивація клієнта до свідомого вибору діяльності.
- Сутність готовності клієнта до певного виду діяльності.
- Сприяння формуванню позитивної мотивації клієнта до праці.(записується у зошиті)

Виступ викладача. Психологічна схильність людини до певного виду діяльності, свідоме відношення до неї - важливі фактори підвищення продуктивності праці, й якості і задоволеності працівника своєю працею. Мотивація до праці грає при цьому першочергову роль.

Мотивація свідомого вибору професії - це система спонук, спрямованих на реалізацію потреби в оволодінні відповідним видом діяльності. Вона формується по мірі усвідомлення важливості обраної діяльності і правильної оцінки індивідуальних нахилів і здібностей.

Посилення мотивації до продуктивної зайнятості позитивно впливає на рівень зайнятості, оскільки певна частина незайнятих громадян не працюють навіть за наявності вільних робочих місць лише тому, що недостатньо активно й наполегливо шукають роботу. Посилення мотивації до праці сприяє зростанню активності клієнтів у пошуках роботи, а звідси - зменшенню рівня безробіття, скороченню його тривалості.

В загальному механізмі формування мотивів до трудової зайнятості важлива роль належить піднесенню життєвої активності незайнятих громадян. Спеціалісту необхідно визначати мотиви за допомогою запитання : "Що, на Ваш погляд, може перш за все прискорити зміну на краще Вашої життєвої ситуації?"

Людина, яка опинилась в складній ситуації переорієнтації, діє під впливом свого життєвого досвіду. Успіх переорієнтації залежить не тільки від практичного досвіду в різних сферах діяльності, але і від досвіду в подоланні кризових ситуацій, від особистісного стилю реагування на життєві зміни в труднощі.

Сприйняття індивідом ситуації вибору нового виду діяльності має бути забезпечено психологічним супроводом на протязі консультування.

В ході заняття ми знайдемо відповіді на ці питання, а слідує вправи допоможуть Вам сформулювати відповіді на запитання.

Викладач розділяє групу слухачів на групи по 2 чоловіка та пропонує розглянути сесію проблемних питань:

Час роботи 10хв.

1. Навіщо спеціалісту психологічного центру необхідно вивчати мотивацію?
2. Які категорії громадян потребують підтримки у формуванні мотивації?
3. Якими засобами можливо дослідити мотивацію?
4. Що може зашкодити спеціалісту психологічного центру в вивченні мотивації?
5. Які рівні має мотивація і від чого вона залежить?
6. Що може зашкодити спеціалісту психологічного центру у вивченні мотивації клієнта до праці?

| Питання | Вірогідні варіанти відповідей слухачів |
|--|---|
| 1. Навіщо спеціалісту центру зайнятості вивчати мотивацію клієнта? | <p>Це допомагає йому:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зорієнтуватись в проблемах клієнта; - надати адресну допомогу; - побудувати роботу клієнта таким чином, що мета психологічного центру та клієнта • збігається; - надати психологічну підтримку, керуючись тезою "тут і зараз". |
| 2. Які категорії громадян потребують підтримки у формуванні мотивації? | <ul style="list-style-type: none"> - ті, що не визначились з своїми подальшими діями; - ті, що мають низький рівень мотивації до діяльності; - ті, що мають залежність від обставин та оточення; - тривожні; - не впевнені; - не гнучкі в своїх діях; - дуже часто хворіють та запізнюються; - зневірені і не мають інтересу змінити своє становище |
| 3. Якими засобами можливо дослідити мотивацію? | <ul style="list-style-type: none"> - проведення індивідуальних співбесід ; - робота з установками та переконаннями клієнта; - семінари; |

| | |
|---|--|
| | - спостереження за клієнтом під час співбесіди |
| 4. Що може зашкодити спеціалісту психологічного центру в мотивації? | - розбіжність мети клієнта та спеціаліста; - відсутність контакту або неможливість встановити контакт; - брак часу на дослідження мотивації |
| 5. Які рівні має мотивація і від чого вона залежить? | - низький, середній, високий, актуалізований, не актуалізований; - від рівня домагань особи; - від зовнішнього оточення; - від інтересів до виду діяльності; - від бажання самоствердження; - від бажання відчувати себе компетентною і на своєму місці; - від відповідальності людини |

Презентація: 5 хв. Обговорення . Доповнення викладача.

Оскільки мотив є рушійною силою поведінки людини, тому спеціаліст психологічного центру повинен вміти визначати різні види мотивів. Такі як явні, скриті (приховані) та хибні.

Викладач записує на фліп-чарті визначення видів мотивів.

Явні мотиви – це мотиви які висловлюються людиною і відповідають на запитання “Хочу”;

Скриті(приховані) мотиви – це такі мотиви, які людина на зовнішньому плані спілкуванні висловлює одні бажання, а сама бажає задовольнити інші.

Хибні мотиви – це мотиви , які виникають у людини в наслідок вимог встановлених державою , установою або людиною і які несуть за собою покарання і яких людина не бажає виконувати і застосовує виправдання.

Викладач розділяє слухачів на 3 синдикативні групи:

1 група - завдання - "Наведіть приклади явної мотивації у клієнта"

2 група - завдання - "Наведіть приклади скритих мотивів"

3 група - завдання - "Наведіть приклади хибних мотивів"

Виконання завдання 10 хв.; Обговорення 10 хв

ВИСТУП ВИКЛАДАЧА: Невдалий пошук роботи клієнтом може стати причиною зниження його мотивації відносно праці. Завданням спеціаліста психологічного центру є навчитися використовувати в своїй практиці слова та словосполучення, які руйнують помилкові стереотипи та установки клієнта.

Викладач поділяє слухачів на "буз-групи" та роздає роздатковий матеріал.

Робота в групах по 2 чоловіки - 5 хв.

| | |
|--|--|
| 1 група - " Я обійшов всі установи в місті і ніде не знайшов роботу" | Можлива відповідь: - "Це не говорить про те, що роботи не буде в наступному. Все постійно змінюється" |
| 2 група - "У мене була великі: кількість випадкових робіт, але ні однієї доброї" | Можлива відповідь: "Кожна Ваша робота залишила у Вас в пам'яті різні вміння та навички, які Ви можете використати в тій сфері діяльності, яку оберете" |
| 3 група - "Я працював на них 20років поки вони мене не скоротили. Які у мене зараз шанси отримати роботу в моєму віці? Ніхто не бажає наймати на роботу того, кому за 40." | Можлива відповідь: "Ви повинні радіти, що доля дала Вам можливість підвищити свої професійні навички та знайти біль оплачувану роботу" |
| 4 група - "Останні 15 років я тільки те і робила, що займалася сім'єю. Що я можу зараз запропонувати роботодавцю?" | Можлива відповідь: "Ваша сім'я повинна бути Вам вдячна. Прийшов той час, коли Ви зможете зайнятись собою" |
| 5 група - "Я не отримав ніякої кваліфікації у школі." | Можлива відповідь: "Це не говорить про те, що Ви не можете скористатись нашими послугами" |

Обговорення - 5 хв.

Для більшої інформованості клієнта про послуги психологічного центру ми зараз з Вами спробуємо скласти рекламний буклет з послуг, що надаються службою зайнятості.

Викладач розділяє слухачів на 4 групи, відповідно до секторів, які працюють з клієнтами.

Завдання - "Скласти рекламний буклет" -

- 1 група - про послуги роботодавців
- 2 група - про можливості перенавчання
- 3 група - про сприяння в самозайнятості
- 4 група - про одержання одноразової допомоги

Презентація 5 хв. х 4 групи = 20 хв. Обговорення -10 хв.

Виступ викладача : Спеціаліст в процесі спілкування з клієнтом повинен мати навички впливу за допомогою аргументів.

Аргумент – це теза, яка несе у собі незаперечливу позитивну відповідь та висловлюється клієнтом у голос або без вербалізації (тобто підсвідомо) і яка немає заперечень. (під запис)
Далі викладач ознайомлює слухачів з різними методами аргументації.

Метод позитивних відповідей Сократа

Це відповіді, які несуть у собі позитивний характер . Тобто , необхідно спонукати клієнта своїми аргументами відповідати Вам “так”. Якщо цих відповідей 3 – 5 , тоді Ви маєте можливість вплинути на остаточне рішення співрозмовника і отримати бажаний результат бесіди.

Наприклад : “Згодні лі Ви з тим , що безробіття це негативне явище ”

“ Це робить людину незахищеною”

“Це руйнує її як професіонала”

“Її професійні здібності стають не привабливими для роботодавця”

(«Сьогодні гарна погода»)

Після цього необхідно задати питання клієнту, чи згоден Він з Вами, а якщо “так”, тоді можливо застосувати вплив.

Завдання :

1. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності участі у громадських роботах.
2. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності участі у семінарах з техніки вирішення проблеми.
3. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності написання резюме.
4. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності складання плану самостійного вирішення проблеми.
5. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності заняття самозайнятістю .
6. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності проходження курсів по перенавчанню .
7. Приведіть 3 приклада аргументів доцільності проходження стажування.

МЕТОД ПЕРЕЛИЦЮВАННЯ.

Це метод за допомогою якого спеціаліст відслідковує не своє рішення, а рішення клієнта. Якщо в запропонованому клієнтом доказі є помилка то обидві сторони її знаходять. Тобто за допомогою цього метода спеціаліст поступово підводить співрозмовника до протилежного висновку за допомогою поетапного відстеження рішення проблеми разом з ним. При використанні метода перелицювання бажано використовувати наочні засоби доказів.

РОЛЬОВА ГРА (у парах)

Завдання :

1. “Проведіть співбесіду з клієнтом якій неодноразово відмовляється від підходящої роботи хоча має на це всі можливості.”
2. “Проведіть співбесіду з клієнтом якій відмовляється від складання плану самостійного роботи”.
3. “ Проведіть співбесіду з клієнтом якій неодноразово відмовляється від підвищення кваліфікації по своїй спеціальності”

МЕТОД РОЗМЕЖУВАННЯ

Це метод розмежування аргументів клієнта на вірні, сумнівні та помилкові з послідовним їх відпрацюванням. Для нього дуже важливо на початку згодитися з аргументом клієнта, якій дійсно не викликає у нас заперечення або з яким ми можемо погодитися. Це дає клієнту можливість зрозуміти що його почули і розмовляють з ним на “одній мові “ та згодні з ним позитивно співпрацювати.

Приклад:

Клієнт. не бажає складати план самостійного вирішення проблеми аргументує це тим що це марна праця та не дасть ні якого ефекту.

Спеціаліст: Я згодна з вами що складати план самостійного вирішення проблеми займе деякий час і можливо не дасть швидкого результату , але якщо до цього віднестись більш уважно , то можливо отримати бажаний результат. Мені здається що ми з вами можемо спробувати. Зараз я допоможу Вам визначитись з тими підприємствами які бажано відвідати в першу чергу. Далі спеціаліст відпрацьовує доцільність кожного пункту плану самостійного вирішення проблеми.

МЕТОД ДВОСТОРОННІЙ АРГУМЕНТАЦІЇ

Метод використовується в співбесіді, коли приводяться приклади аргументів як за, так і проти даного рішення, тобто використовуються як переваги так і слабкі сторони аргументу.

Рольова гра Відпрацювання отриманих навичок аргументації у парах.

Завдання 1. Переконайте клієнта у доцільності участі в інформаційному семінарі з самозайнятості за допомогою методу розмежування.

Завдання 2. Переконайте роботодавця у доцільності співпраці з службою зайнятості за допомогою методу двосторонній аргументації.

Завдання 3. Переконайте клієнта у доцільності участі в громадських роботах за допомогою метода позитивних відповідей Сократа.

Після відпрацювання завдань переходимо до мотиваційного ланцюжка.

Робота над мотиваційним ланцюжком

Успішність мотивації клієнта залежить від уміння спеціаліста психологічного центру побудувати мотиваційний ланцюжок. За допомогою кодоскопу (або фліп - чарт) викладач демонструє таблицю.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|----------|---------|-------|---------|---------|--------|
| Аргумент | Переваги | Користь | Мотив | Питання | Похвала | Подяка |

Викладач роздає роздатковий матеріал. Приклад (мотивація до перенавчання):

- Мати декілька спеціальностей, це добре?
- Це робить людину більш конкурентноздатною на ринку-праці.
- Такій людині нічого не страшно.
- Набуття нової професії це серйозний шанс для Вас знайти роботу на довгий час. Що Ви на це скажете?
- Дуже приємно, що Ви так швидко погодились на перенавчання. Багато людей вагаються, а Ви це сприймаєте правильно. Ви не бажаєте стояти на місці.
- Дякую.

Викладач поділяє групу на 3-4 групи та роздає ситуаційні завдання.

РОЗДАТКОВИЙ МАТЕРІАЛ

Викладач : "Пропоную Вам побудувати мотиваційні ланцюжки питань стосовно ситуації"

Час роботи 10 хв.

- 1. До спеціаліста з психології звернулася дівчина віком 16 років, яку направила в центр зайнятості мати. Від працевлаштування відмовляється.**
- 2. До спеціаліста психолога звернулася випускниця педагогічного університету за спеціальністю "викладач російської мови та англійської.**
- 3. До спеціаліста психолога звернувся досвідчений інженер-технолог, який все життя пропрацював на консервному заводі, але завод ліквідували (перепрофілювали). Працювати в іншій галузі не може (вмотивувати до підвищення кваліфікації).**
- 4. До спеціаліста, який займається громадськими роботами, звернувся клієнт, який має перед пенсійний вік (вмотивувати до участі в громадських роботах).**

Контрольні питання після закінчення теми.

Визначити:

- 1 - чому необхідно досліджувати мотивацію клієнта;**
- 2 - що впливає на мотивацію (різниця мети);**
- 3 - яким чином необхідно враховувати "боротьбу" мотивів;**
- 4 - чому необхідно не загострювати проблему клієнта, а прагнути розглянути її в площині взаємодії мотивів;**
- 5 - фрустрація викликає у клієнта став розгубленості та стресу;**
- 6 –як психологічна підтримка людини по підвищенню мотивації допоможе активізувати її на відкриття власної справи.**

Тема 2 “Формування адекватної самооцінки клієнта як підґрунтя конструктивної поведінки на реальному оточенні”

(тема записується на дошці)

Виступ викладача: Шановні колеги! При розгляді цієї теми ми спробуємо знайти відповіді на питання, що таке самооцінка і як вона впливає на процес працевлаштування клієнта психологічної служби. Запишіть питання які будуть нами розглянуті :

1. Поняття самооцінки, її види та ознаки;
2. Вплив самооцінки на процес працевлаштування клієнта психологічної служби;
3. Психологічні прийоми впливу на особистість з метою формування адекватної самооцінки.

Вправа 1. Сесія питань — відповідей:

1. Яким чином люди оцінюють себе?
2. Що вони оцінюють в собі?
3. Від чого залежить оцінка людини себе самої?
4. Яким чином це впливає на поведінку людини?
5. Які види самооцінки існують?

Час на обговорення - 7 хв.

Виступ викладача:

Таким чином, ми з'ясували, що самооцінка - це оцінка особистістю себе, своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей. Значне підвищення самооцінки пов'язане із зменшенням показника очікуваної оцінки.

Самоповага = успіх / домагання

Ми визначили такі види самооцінки:

- адекватна;
- завищена;
- занижена.

Які ж ознаки у кожного з цих видів?

Розподіляємо групу на 3 "буз – групи”.

Вправа 2.

Перша група розглядає питання:

Визначити вербальні та невербальні ознаки завищеної самооцінки

Друга група розглядає питання:

Визначити вербальні та невербальні ознаки адекватної самооцінки.

Третя група розглядає питання :

Визначити вербальні та невербальні ознаки заниженої самооцінки

Можливий варіант відповідей

| Ознаки самооцінки | Ознаки завищеної самооцінки: |
|-------------------|--|
| | - жести зверхності; |
| | - прагнення привернути до себе увагу будь-яким шляхом; |
| | - упереджене ставлення; |
| | - егоїзм, |

| | |
|--|--|
| | <p>Ознаки заниженої самооцінки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - безпідставні вагання перед будь-яким новим явищем (нове місце роботи, перенавчання тощо); - занадто сором'язливість, що обумовлює невпевненість, - надмірні побоювання, що проявляються під час бесіди з клієнтом; <p>Ознаки адекватної самооцінки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - відкриті жести, - зустрічні привітання; - взаєморозуміння; |
|--|--|

Слово викладача:

Найбільшої уваги в роботі спеціалістів ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ потребують клієнти з неадекватно завищеною та заниженою самооцінкою.

Вправа 3. Брейн -стормінг.

Один зі слухачів записує на фліп-чарті відповіді колег на запитання:

- 1) Які перешкоди можуть виникати в співбесіді спеціаліста ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ з клієнтом із завищеною самооцінкою?
- 2) Які перешкоди можуть виникати в співбесіді спеціаліста ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ з клієнтом із заниженою самооцінкою?

Можливі варіанти відповідей

| | |
|---|--|
| Перешкоди, які виникають у спеціаліста під час співбесіди з клієнтом із завищеною самооцінкою | <ul style="list-style-type: none"> - клієнт не бажає вступати у співбесіду зі спеціалістом; - упереджене ставлення клієнта до ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ (переконаний, що ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ не зуміє йому допомогти); |
| Перешкоди, які виникають у спеціаліста під час співбесіди з клієнтом із заниженою самооцінкою | <ul style="list-style-type: none"> - відсутність ініціативи з боку клієнта; - страх перед спеціалістом ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ і перед роботодавцем; - відсутність упевненості, що психологічна служба зможе допомогти; - стан пригніченості; |

Виступ викладача : Ми з вами спробували обговорити перешкоди, які заважають спілкуватися вам з клієнтами, в яких різні прояви самооцінки. І, безумовно, ми розуміємо, як важливо у подібних ситуаціях допомогти людині правильно оцінити свої можливості та наміри, сформувані адекватний рівень домагань, регулювати рівень самооцінки.

Ми повинні розуміти, що у випадках спілкування з людьми, у яких різні прояви самооцінки, нам потрібно використовувати відповідні прийоми та методи.

Викладач роздає роздатковий матеріал "Рекомендовані прийоми при спілкуванні з клієнтом", пояснює що таке прийоми та які види прийомів існують.

А зараз я пропоную разом з'ясувати, які прийоми необхідно використовувати в процесі спілкування з клієнтами із заниженою самооцінкою і які прийоми — з клієнтами із завищеною.

Вправа 4.

Для цього вам необхідно розділитися на дві синдикативні групи:

Перша група розглядає питання:

"Які прийоми бажано використовувати в процесі спілкування з клієнтами із заниженою самооцінкою?"

Друга група розглядає питання :

"Які прийоми бажано використовувати в процесі спілкування з клієнтами із завищеною самооцінкою?"

Час для підготовки : 10 хв.

Відповіді записати на фліп-чарті.

Викладач надає можливість кожній групі слухачів презентувати свою відповідь.

Час — презентацію 5 хв.

Можливий варіант відповіді першої групи

| | |
|--|---|
| Рекомендовані прийоми при спілкуванні з клієнтом із заниженою самооцінкою | <ul style="list-style-type: none">- уникати критики, догани, осуду у випадку невдачі в процесі вирішення проблеми;- при розробці плану самостійного вирішення проблеми суворо дотримуватися принцип поступовості;- шляхом навчання піднімати професійний кваліфікаційний рівень клієнта;- інформування;- з'ясування;- поради;- аргументація точки зору;- спільне розв'язання проблеми. |
|--|---|

Можливий варіант відповіді другої групи

| | |
|---|--|
| <p>Рекомендовані прийоми при спілкуванні з клієнтом із завищеною самооцінкою</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ставити перед ним такі цілі, які запобігають розхолодженню, - принципово оцінювати досягнення; - показати громадянину, що рівень його домагань не відповідає рівню його вмінь та навичок; - не порівнювати його досягнення з більш низькими успіхами інших людей; |
|---|--|

Виступ викладача:

Після опанування вами прийомів подолання можливих перешкод, пропоную закріпити їх використання на практиці.

Вправа 5.

Для цього група ділиться на 2 "буз-групи". Кожній групі пропонується розглянути конкретну ситуацію. Необхідно визначити конкретний спосіб вирішення завдання. Для більш ефективного виконання завдання, слухачам пропонується скористатися роздатковим матеріалом. (Роздатковий матеріал №1 додається).

Перша група розглядає ситуацію:

"Відвідувачеві 40 років. Протягом останніх 15 років він працював інженером Він не зміг знайти подібну роботу на інших заводах. Він вважає, що це єдина робота, яку він , може виконувати. Не вірить у те, що йому під силу щось змінити. У нього приємні, але .. занадто сором'язливі манери."

Друга група розглядає ситуацію:

"Пані Оксана 19 років, залишила коледж після першого курсу, тому що навчання їй не подобалося. Працювала продавцем під час канікул та в неділю, але особливого задоволення від цієї роботи не отримувала. Нещодавно в жіночому журналі вона прочитала статтю про респектабельне життя офіс-менеджерів та про їх високу зарплатню. На пропозицію спеціаліста ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ піти навчатися категорично відмовилася, мотивуючи це тим, що знань їй вистачає."

Час для роботи : 5 хв.

Обговорення та підведення підсумків заняття : 10 хв.

:

Роздатковий матеріал № 1

Рекомендовані прийоми при спілкуванні з клієнтом.

| Прийоми | Характеристика прийому | Функція прийому під час бесіди |
|------------------------------|---|--|
| Інтерпретація | Нове бачення ситуації на основі теорії або особистого досвіду спеціаліста. | Альтернативне бачення реальності яке сприяє зміні настрою та поведінки клієнта |
| Порада (інформація) | Домашнє завдання, побажання, загальні ідеї про те, як думати, діяти та поводити себе. | Надання корисної інформації |
| Логічна послідовність | Пояснює клієнтові логічну послідовність його мислення та поведінки "Якщо, то". | Дає клієнтові підстави для розуміння своїх переживань та дій, дозволяє передбачити результат дій. |
| Впливаюче резюме | Часто використовується в кінці співбесіди для узагальнення суджень спеціаліста, частіше всього використовується у комбінації з висновками та висловлюваннями клієнта. | Прояснює те, чого досягли спеціаліст та клієнт у результаті співбесіди; Підводиться загальний висновок того, і що говорив спеціаліст. Резюме покликане перенести ці узагальнення з бесіди у реальне життя. |
| Відкриті запитання | "Хто?" - факти, "Як?" - почуття, "Чому" - причина, "Чи можна?" - загальна картина | Пояснюють основні факти та роблять розмову легкою. |
| Закриті запитання | Запитання типу "Чи не так?" (на них дається коротка відповідь). | Скорочують довгий діалог. |
| Переказ | Повторення суті слів клієнта та його думок, використання його ключового слова. | Активізує обговорення, показує рівень розуміння. |
| Відображення почуттів | Звертає увагу на емоційний зміст-бесіди | Пояснює емоційний підтекст ключових фактів, допомагає розкривати почуття. |

| | | |
|---|---|---|
| Перекладання | Є "луною" того, що сказав клієнт, в цьому випадку "луна" повертається словами клієнта | Заохочує клієнта до прояснення та вивчення своєї ситуації |
| Резюме | У стислому вигляді повторює основні факти і почуття клієнта | Корисно повторювати періодично під час бесіди. |
| Аргументація | "Так, але..." "Так, і..." | Використовується для пом'якшення переконання |
| Прислання | "Ми з вами..." | Прискорює прийняття спільного рішення |
| Позитивне закінчення спілкування | Приєм "відкритих дверей" "Приходьте, я Вас чекаю з позитивними результатами..." | Допомагає активізації клієнта і побудові подальшого успішного спілкування |

Роздатковий матеріал № 2

Переконання

Спеціаліст "Я переконаний, що у вас буде все гаразд...";

"Я більше як впевнений..." "Спробуйте, у вас все вийде..." "Повірте, коли ви відвідаєте..."

Перекладання

Клієнт: "Це єдина робота, яку я коли-небудь виконував". Спеціаліст: "Ви маєте великий досвід цієї роботи..."

Клієнт: "Робота дуже монотонна..." Спеціаліст: "Ви виконували цю роботу тривалий час і вона стала нудною".

З'ясування

Спеціаліст: "Ви дійсно бажаєте працювати і готові до будь-якої роботи? "

"Ви занепокоєні, що ваш попередній досвід роботи заважатиме вам в отриманні нової роботи?"

Тема 3 " Техніка конструктивного ділового спілкування спеціаліста ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ з клієнтом."

Проблемні питання до теми :

- специфіка ділової бесіди спеціаліста психологічного центру з клієнтом;
- бар'єри спілкування;

- прийоми спілкування та активного слухання співрозмовника в процесі бесіди

Брейнстормінг

Один зі слухачів записує на фліп-чарті відповіді на запитання:

Що заважає спілкуватись спеціалісту психологічного центру з клієнтом?

Можливі варіанти відповідей:

- 1) невизначена мета відвідування клієнта;
- 2) емоційний стан спеціаліста;
- 3) емоційний стан клієнта;
- 4) недовіра до можливостей ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ з боку клієнта;
- 5) комунікативні труднощі (невміння чітко висловлювати думки, не вміння вислуховувати співрозмовника);
- 6) переконливість у бюрократизмі співробітників ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ;
- 7) не володіння інформацією щодо послуг ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ;
- 8) захисні механізми клієнта (агресивність, наглисть) невпевненість у власних силах;
- 9) неможливість конфіденційного обговорення питань;
- 10) велике навантаження та відсутність відповідних вакансій;
- 11) психологічний клімат в колективі;
- 12) дефіцит часу на проведення бесіди;
- 13) зовнішній вигляд клієнта і утриманські установки клієнта.

Обговорення.

Слово викладача : Подолання бар'єрів спілкування здійснюється завдяки комунікативним прийомам, які можна використати на різних етапах бесіди (встановлення контакту, розвиток бесіди та її завершення). Використання вербальних та невербальних прийомів на різних етапах бесіди.

Вправа №1.

Розподілити учасників на 3 синдикативні групи:

Перша група розглядає питання: **Які прийоми можливо використати спеціалісту на першому етапі бесіди (встановлення контакту)?**

Друга група розглядає питання: **Які прийоми можливо використати спеціалісту на другому етапі бесіди (розвиток бесіди)?**

Третя група розглядає питання: **Які прийоми можливо використати спеціалісту на третьому етапі бесіди (завершення бесіди)?**

Час для роботи - 4 хв.

Відповіді записати на фліп- чарті.

Кожна група після закінчення презентує відповіді.

Час на презентацію - по 3 хвилини.

Можливі відповіді:

| Прийоми на початку бесіди | Прийоми для розвитку бесіди | Прийоми на закінчення бесіди |
|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • доброзичлива посмішка • жести та пози відкритості • привітання • привітна інтонація голосу • уважне відношення (слухання) до клієнта • доброзичливо - нейтральний тон бесіди. • врахування емоційного стану клієнта • візуальний контакт | <ul style="list-style-type: none"> • доброзичливий тон бесіди • уважне відношення до клієнта • правильна постановка питань • вміння слухати клієнта • стимулюючи репліки • логічність • запобігання критиці • уточнення • повтор • інформування • резюмування • висловлювання побажань • жести та пози відкритості; • привітна інтонація голосу. | <ul style="list-style-type: none"> • підведення підсумків резюмування • висловлення побажань • використання додаткових аргументів • доброзичливо - нейтральний тон закінчення бесіди |
|---|--|--|

Обговорення: 7 хвилин.

Слово викладача: Для успішного проведення бесіди пропоную на занятті відпрацювати деякі з визначених вами прийомів.

Вправа 2. Встановлення контакту (вербальні та невербальні прийоми)

Завдання: До Вас звернувся клієнт. Змоделюйте перші секунди спілкування з клієнтом. Як ви його зустрінете ? Які саме слова Ви йому будете казати ? Продемонструйте групі.

Час на виконання - 10 хв.

Слово викладача : з метою отримання більшої інформації про клієнта та вдалому розвитку бесіди спеціалісту необхідно володіти вмінням правильно, чітко ставити питання. А зараз ми відпрацюємо цю навичку, тому що правильно сформульовані питання допомагають отримати необхідну інформацію та підтримувати бесіду в потрібному напрямку.

Вправа 3 “з сірниками”. Для виконання даної вправи необхідно задіяти дві особи , які повинні сісти спиною на певній відстані один від одного. Кожний отримує по одинадцять сірників для виконання наступного завдання. Перший учасник розпочинає викладати з сірників будь – яку геометричну фігуру і кожен свою дію пояснює другому учаснику таким чином , щоб той міг відтворити ту ж саму фігуру.

Обговорення отриманих результатів з учасниками вправи та висновок викладача.

Далі викладач пропонує опрацювати завдання на закриті запитання для якого поділяє групу на пари.

Вправа 4. Напишіть на листах аркушу ім'я та прізвище відомої людини, так щоб Ваш напис ніхто не бачив. Потім прикріпіть на спину вибраного Вами партнера ваш напис, так щоб він цього не бачив, та сядьте друг на проти друга обличчями. За допомогою закритих запитань дізнайтеся у партнера прізвище той людини, яку він написав. Кожний повинен розробити свій алгоритм, використовуючи якій можливо найбільш ефективно взнати відповідь на це питання.

(закриті запитання це ті запитання на які можливо дати тільки однозначну відповідь)

Обговорення.

Далі викладач запитує у слухачів: “Скажіть будь ласка, які запитання Ви найчастіше використовуєте у повсякденному житті?”. Після цього надає визначення, що таке відкриті запитання.

Відкриті запитання це ті, які потребують розширення інформації по запиту. Такі як: “Як це...”, “Чому це...” “Як ти ...”

Запитання: 1. ”В яких ситуаціях найбільш ефективно використовувати відкриті запитання або закриті ? ”

2.”Які побічні наслідки несуть кожний з цих видів запитань?

»

Вправа 5. Формулювання відкритих питань в необхідному напрямку.

| Завдання | Питання |
|--|---|
| Ви бажаєте взнати, як звертатися до клієнта. | Як до Вас звертатися? |
| Виявити, чи потрібна клієнту додаткова інформація. | Яку інформацію Ви хотіли би ще отримати? |
| Ви бажаєте дізнатися про мету звернення. | Ваша мета звернення до психологічного центру? |
| Виявити, чи потрібна клієнту допомога. | Чим я можу Вам допомогти ? |
| Виявити, що клієнт для себе з'ясував в секторі самостійного вирішення проблеми | Що Ви з'ясували для себе в секторі самостійного вирішення проблеми? |
| Виявити, чи потрібна клієнту додаткова інформація. | Може Вам треба пояснити щось додатково? |
| Дізнатися, яку роботу клієнт виконував. | Яку роботу Ви виконували? |
| Виявити, що в клієнта виходило краще. | Що, на Вашу думку, у Вас краще виходило? |
| Виявити, що клієнт хоче змінити у своєму житті. | Щоб Ви хотіли змінити у своєму житті? |
| Дізнатися щодо хобі | Яке Ваше хобі? |

Обговорення 10 хв.

Слово викладача : надати інформацію про важливість та прийоми активного слухання (повтор, парафраз, відповідь на почуття, резюмування).

Вправа 6.

Розподілити учасників на 4 групи. Дати слухачам роздатковий матеріал з прикладами прийомів активного слухання (див. додаток).

Завдання: Відпрацювати прийоми активного слухання: запропоновану фразу проговорити використовуючи різні прийоми.

1 гр. - "Я довго шукав роботу";

2 гр. - "Я докладу зусиль та буду працювати там, де моїх професійних вмінь буде достатньо";

3 гр. - "Я працював 20 років, поки мене не скоротили";

4 гр. - "Ніхто не хоче брати на роботу того кому за 40".

Час для роботи - 5 хв.

Кожна група після закінчення презентує відповіді.

Обговорення та підведення підсумків заняття -10 хв.

Додаток

Роздатковий матеріал до вправи

Прийоми активного слухання

В мене було багато тимчасових робіт, але жодної цікавої

ПОВТОР

У Вас було багато тимчасових робіт, але жодної цікавої?

Підведення підсумку другого дня роботи викладачем.

третій день

Ознайомлення з програмою навчання третього дня.

Виступ викладача. Сьогодні ми розглянемо з Вами дві теми : перша - **"Методи та прийоми профілактики і подолання конфліктних ситуацій у процесі взаємодії спеціалістів психологічного центру з клієнтом"** та друга **"Методи та прийоми психологічної самодопомоги"**.

Будуть розглянути такі основні питання :

перша тема (записується у зошиті)

1. Типи конфліктів та їх характеристика;
3. Запобігання конфліктним ситуаціям ;
4. Позитивні та негативні сторони конфлікту;
5. Причини виникнення конфліктних ситуацій у психологічній службі;
6. резерви щодо зменшення конфліктів в роботі з клієнтами у психологічній службі.

друга тема

1. Методи та прийоми психологічної самодопомоги;
2. Оволодіння основними принципами психологічної самодопомоги та правилами їх використання;
3. Орієнтація у різноманітті методів і прийомів психологічної самодопомоги;
4. Підбір комплексу методів і прийомів психологічної самодопомоги.

Тема № 1. Методи та прийоми профілактики і подолання конфліктних ситуацій у процесі взаємодії спеціалістів психологічного центру з клієнтом".

Викладач задає питання слухачам : “Як Ви вважаєте , що таке конфлікт ? Чи можна вважати його природним явищем ? Після висловлювань з місця він поділяє слухачів на 3 "синдикативні групи " .

Завдання для груп:

1. Чому не співпадають інтереси людей?
2. Конфлікт - це добре.
3. Конфлікт — це погано.

Можливі варіанти відповідей:

1.

- інтерес - це усвідомлена потреба, а потреби у всіх різні;
- актуальність потреб на певний момент неоднакова;
- рівень освіти, культури, віку;
- відмінність цілей;
- попередній досвід, установки, звичаї...

2.

- можливість відстояти свою думку;
- врегулювати інтереси;
- прийняти спільне рішення;
- руйнування певних установок;
- перехід до нового рівня відносин;
- набуття досвіду;
- як урок...

Коментарій викладача: *"Ми бачимо, що багато позитивного несе конфлікт і саме від нас залежить в яку сторону піде цей конфлікт -позитивну чи негативну"*

3.

- поганий настрій, стрес;
- хвороба;
- агресія (перенесення на близьких);
- депресія (може привести до суїциду);
- негативна установка на все;
- упереджене ставлення до спеціалістів психологічного центру.

З'ясування причин конфліктів у психологічній службі.

Викладач: важливо визначити об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів у психологічній службі.

"Сесія питань та відповідей"

Можливі варіанти відповідей:

Об'єктивні (ті, що не залежать від спеціаліста):

- недосконалість законодавства;
- соціально-економічні чинники;
- люди від природи різні;
- стиль керівництва...

Суб'єктивні (ті, на які може впливати спеціаліст):

- нетерпимість та роздратованість;
- самооцінка;
- рівень знань;

- рівень компетенції;
- агресивність;
- комунікативні вміння...

Профілактика конфліктів. Виявлення резервів для пом'якшення протікання конфлікту.

"Бейн-стормінг"

Питання викладача до слухачів : "Що, на Вашу думку, сприяє тому, щоб конфлікти не виникали або ж протікали у легкій формі?"

Викладач пропонує вийти до фліп-чарту одному слухачу та записати відповіді з аудиторії.

Можливі варіанти відповідей:

- чіткість донесення інформації;
- отримання зворотного зв'язку;
- робота над собою;
- постійне підвищення кваліфікації;
- чіткий розподіл функцій...

Виступ викладача: "Якщо Ви зробили все можливе для запобігання конфлікту, але все ж таки він має місце, тоді слід вибрати правильний у даному випадку стиль поведінки. К. Томас і Р. Кілмен виділили п'ять основних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях:

- *пристосування;*
- *ухилення;*
- *компроміс;*
- *суперництво (конкуренція);*
- *співробітництво.*

Який з них, на Вашу думку, є найкращий? (відповідь: кращого немає, в кожній ситуації доцільно використовувати той чи інший стиль).

Робота над ситуаційними вправами :

"Ситуаційна вправа"

Наталка, 30 років, заміжня, має вищу педагогічну освіту (вчитель російської мови та літератури). Вичерпала усі можливості самостійного працевлаштування за фахом. Емоційний стан неврівноважений, до працівників ЦЕНТРІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ - ставлення упереджене, негативне. Звернулася до психологічного центру.

Розділити слухачів на 5 груп.

Завдання для груп:

продемонструвати стилі поведінки в конфліктній ситуації:

1. *-пристосування;*
2. *-ухилення;*
3. *- компроміс;*
4. *- суперництво (конкуренція);*

5. - співробітництво.

Надати можливість кожній групі по закінченні виконання завдання презентувати відповіді

"Рольова гра" (відпрацювати).

Три учасники:

спеціаліст психологічного центру - молода дівчина;

клієнт - жінка передпенсійного віку;

посередник - спеціаліст психологічного центру на керівній посаді.

Роздатковий матеріал: завдання учасникам.

Спеціаліст психологічного центру: молода особа, кваліфікований спеціаліст з досвідом роботи в центрі зайнятості менше року.

Клієнт: жінка передпенсійного віку, емоційно неврівноважена, амбіційна, з завищеним рівнем домагань, комплексує з приводу власного віку, має упереджене ставлення до молодих спеціалістів.

Посередник: спеціаліст психологічного центру на керівній посаді; вирішення конфліктної ситуації бере на себе.

Обговорення.

Підведення підсумків першої теми навчання

Підведення підсумків передбачає здійснення зворотного зв'язку, який реалізується у формі індивідуальних відповідей слухачів на питання

Чому ми навчилися в процесі заняття?

Можливі варіанти відповідей:

- ставитись до конфліктів як до природного явища,
- зрозуміли особливості кожного типу поведінки в конфліктних ситуаціях;
- усвідомили причини, які підвищують конфліктність у центрі зайнятості;
- **визначили прийоми, застосування яких допоможе перевести конфлікт в конструктивне русло.**

Тема два . "Методи та прийоми психологічної самопомоги".

Вступ . Виступ викладача.

Серед принципів засад є профілактика психологічного стомлення, перенавантаження, професійних захворювань фахівців психологічного центру. Емоційне, нервово, фізичне навантаження спеціалістів психологічної служби, що виникають внаслідок невитривалості темпу та наповнення роботи, були визначені у якості проблеми, яка проявилася у галузі ергономіки та психології праці, після публікації у літературі результатів наукових досліджень так званого синдрому "емоційного вигорання". Цей синдром було визначено як специфічний вид психологічного захворювання представників соціальних професій - вчителів, лікарів, психологів, психіатрів, працівників центрів зайнятості тощо.

Зміст терміну визначається як дезадаптованість до робочого місця через надмірне робоче навантаження та неадекватні міжособистісні стосунки. Йому підлягають ті, хто працюють завзято, з особливою зацікавленістю. Допомагаючи протягом тривалого часу іншим, вони починають відчувати розчарування, оскільки не завжди вдається досягти того ефекту, якого очікували.

Така робота супроводжується великою витратою психічної енергії, призводить до втоми та емоційного виснаження (вичерпанню). У результаті виникають неспокій (тривожність), роздратованість, гнів, знижується самооцінка, на фоні фізіологічних проявів: прискореного серцебиття, задишки, шлунково-кишкових розладнань, зниженого тиску, порушень сну.

Давайте розглянемо питання, які фактори впливають на психоемоційний стан фахівців психологічного центру, що ж саме мається на увазі під "емоційним вигоранням", психоемоційним перенавантаженням, і як ми з вами у житті справляємося з цим станом.

Викладач розділяє групу на 3 синдикативні групи. (групи працюють 5 хвилин)

Перша група розглядає питання:

"Які фактори впливають на психоемоційний стан фахівців психологічного центру?"

Друга група розглядає питання: **"Симптоми перенавантаження"**. **Третя група** розглядає питання: **"Що ми використовуємо для підтримки свого фізичного, емоційного, психічного стану в кризових ситуаціях?"**

Можливі варіанти відповідей першої групи

Фактори, що впливають на психоемоційний стан фахівців психологічного центру?

Велика кількість клієнтів.

Постійна концентрація уваги.

Незручність розташування робочого місця

"Важкі" клієнти

Постійна розумова напруга.

Широке коло посадових обов'язків

Конфліктні ситуації у колективі .

Невміння знаходити спільну мову з керівництвом.

Негаразди у сім'ї.

Хворобливий стан.

Можливі варіанти відповідей другій групі на питання :

Симптоми перенавантаження

Виснаження, втома

Захворювання (серце, тиск, ГРЗ та інші).

Безсоння.

Негативне ставлення до клієнтів

Негативне ставлення до роботи.

Негативне ставлення до керівника

Нехтування виконанням своїх обов'язків, зведення їх кола до найпростіших.

Збільшення кількості прийому медикаментозних засобів

Зростання пасивності, апатія (цинізм, песимізм, відчуття безнадійності).

Зміна апетиту.

Знижена самооцінка.

Зростання агресивності, агресивних почуттів, переживань (гнів, роздратування, емоційна напруженість).

Втома.

Можливі варіанти відповідей третьої групи на питання “Що ми використовуємо для підтримки свого фізичного, емоційного, психічного стану?”

Упорядковуємо своє робоче місце.

Виходимо з кабінету і дихаємо повітрям.

Кидаємо справи і нічого не робимо.

Глибоко дихаємо.

Сваримося з колегами.

Засмучуємося, плачемо.

Стараємося говорити про гарні речі.

Прибираємося.

Займаємося спортом.

Вдягаємося у комфортний одяг.

Кричимо на чоловіка, дітей.

Їмо гарну їжу, п'ємо різні напої.

Дивимося гарні кінофільми.

Йдемо у кафе з друзями.

Читаємо книжки.

Слово викладача: Як ви розумієте, ми визначили фактори, що впливають на психоемоційний стан фахівців психологічного центру, описали стан психоемоційного перевантаження та показали деякі прийоми, що використовуються для його регуляції у повсякденному житті. Але наш психоемоційний стан у кризовій ситуації також відрізняється від звичайної втоми.

Ще у давнину люди визначили формулу здорової особистості: "У здоровому тілі здоровий дух". Та не секрет, що здебільшого робота спеціаліста психологічного центру не передбачає достатньої рухливості. Практично цілий день наше тіло знаходиться у статичному положенні, що призводить, і ви це гарно знаєте, до великої кількості захворювань. Тому мабуть найпростішим і найдавнішим методом психологічної самопомоги був метод фізичного розвантаження.

Головний принцип, закладений у цей метод фізичного розвантаження — поступова розминка всіх м'язів нашого тіла по черзі:

- голови (обличчя, вуха, волосся, язик);
- плечового поясу;
- шиї ,рук (лікть, кисті, пальці);
- колін , ступнів;.
- талії;
- стегон;

Вправа на **фізичне** розвантаження: перед початком будь-якої вправи на фізичне розвантаження Ваше тіло повинно бути розслабленим.

Вправа №1. "Мавпяча маска" Спочатку розслабте своє обличчя. А тепер спробуйте зробити всі можливі гримаси, треба задіяти як можна більше м'язів Вашого обличчя. Виконуйте вправу по 5 хвилин зранку та ввечері. Спробуйте порухати вухами, м'язами, що знаходяться під волоссям голови. Посміхніться. Дані вправи допоможуть Вашому обличчю зберегти здоровий і молодий вигляд.

Вправа № 2. "Рухи головою". Розслабте своє тіло. На рахунок "раз" повільно нахилиємо голову вперед, на рахунок "два" повільно нахилиємо назад. На рахунок "три" робимо нахил голови вправо, на рахунок "чотири" - вліво. Повторіть 4 рази. Далі повільно, з великою амплітудою робимо круговий рух головою вправо 4 рази, потім в зворотну сторону - 4 рази.

Вправа № 3. "Рухи плечима". Повторюємо за мною: на рахунок "раз" -піднімаємо ліве плече, на рахунок "два" - опускаємо його, на рахунок "три" -піднімаємо праве плече, на рахунок "чотири" - опускаємо його. Спину тримаємо прямо. Повторюємо 4 рази. А тепер на рахунок "раз" відведемо плечі назад, на рахунок "два" вперед. Повторюємо 4 рази. Робимо

вправу повільно, відчуваючи як напружуються та розслаблюються наші м'язи. Зараз зробимо кругові рухи плечима назад 4 рази, а потім - вперед 4 рази. Повторюємо 3 рази. В кінці повторюємо всі елементи вправи по 2 рази.

Вправа № 4. "Рухи талією". Покладіть руки на талію. На рахунок "раз" робимо нахил тулуба вправо, на рахунок "два" повертаємось в похідне положення, на рахунок "три" робимо нахил тулуба вліво, на рахунок "чотири" повертаємось в похідне положення. Повторюємо 4 рази. Можна поєднувати нахили тулуба з підняттям та нахилами протилежної руки.

Вправа № 5. " Рухи стегнами". Покладіть руки на талію. На рахунок "раз – два -три-чотири" описуємо вісімку. Повторюємо 4 рази.

Вправа № 6. "Присідання". На рахунок "раз" присідаємо, на рахунок "два "- випрямляємося. Повторюємо 20 разів.

Вправа № 7. На рахунок "раз-два-три-чотири" робимо носом глибокий вдих, на рахунок "раз –два–три-чотири-п'ять–шість–сім-вісім" робимо видих через рот.

Виконання кожної вправи необхідно починати з кількості 4-8 разів. При умові регулярності виконання, кожного тижня додавати по 2, доводячи загальну кількість до 16-20 разів. Взагалі, орієнтуйтеся на своє самопочуття.

Вправа на фізичне розвантаження сидячи.

У випадку неможливості класичного виконання вправ на фізичне розвантаження (наприклад, коли спеціаліст працює з клієнтом, а при цьому відчує, що тіло напружено, затекло) можна зробити так звану "ліниву" гімнастику на стільці, притримуючись того ж принципу поступовості. Для швидкого зняття статичного напруження можна:

- сидячи, покласти руки на край стільця, щоб при підняти тулуб; для покращання результату можна прилаштувати під руки незручні предмети для активізації біологічних точок на долонях (слухачам пропонується зробити цю вправу);
- на декілька хвилин вийти за двері, пройтись по коридору;

Якщо в центрі зайнятості є кімната психоемоційного розвантаження можливо використати такі методи :

- абстрагування працівників від виробничої обстановки за допомогою зручної, розслабленої пози, повільної, мелодійної музики, звуків пташиного співу, морського прибою;
- заспокоєння за допомогою показу фотослайдів квітучої, красивої природи і вимові формули навіювання (тричі):

"Я повністю розслаблений, спокійний";

"Моє дихання рівне, спокійне";

"Моє тіло важке, гаряче, розслаблене, я абсолютно розслаблений, лоб холодний, голова легка".

- глибокого вдиху носом і довгого глибокого видиху ротом і вимовлянням після видиху фраз:

"Я бадьорий, свіжий, веселий, у мене гарний настрій";

"Я повний енергією, я готовий діяти"

Виконувати цей вид вправ треба до 5 хвилин.

Виступ викладача : Як бачите, можливе виконання не лише вправ на розвантаження окремої системи (фізичної, психічної), а і комбінування декількох методів та прийомів. Ми вже говорили про використання елементів аутотренінгу у вправі на психофізіологічне розвантаження. Треба сказати, що метод аутотренінгу є класичним у системі методів і прийомів психологічної самопомоги і одним із самих ефективних. Але він потребує глибокого знання і серйозного відпрацювання. Ми можемо використовувати лише елементи аутотренінгу, і цього буде досить. Запишіть, будь ласка, основні правила підбору ключових фраз:

- 1 Фрази повинні бути продуманими, лаконічними, простими за побудовою, з чітко окресленою установкою, побудованою на особистісній проблемі (наприклад людина, що відчуває себе нещасною, каже: "**Я дуже щаслива**").
2. Чітко вибудовану фразу необхідно повторити вголос декілька разів, дуже впевнено, переставляючи послідовно логічний наголос на кожне слово (наприклад: "**Я** дуже щаслива"; "**Я** дуже щаслива"; "**Я** дуже щаслива").
3. Категорично забороняється при використанні елементів аутотренінгу використати від'ємну частку " не -", яка за твердження учених, підсвідомістю не зчитується і зміст слова перекривлюється на протилежний (наприклад: якщо кажемо "**Я не буду** сьогодні гніватися", підсвідомість зчитує "**Я буду** сьогодні гніватися" і програмує особистість саме на гнів).
4. Використання елементів аутотренінгу потребує системної довготривалої роботи і глибоко індивідуального підходу до вибору ключових фраз.

Спробуйте, будь ласка, самостійно визначити свою основну проблему, правильно побудувати ключову фразу, а потім сказати з перестановкою логічного наголосу на кожне слово фрази.

Кожний з слухачів відпрацьовує елементи аутотренінгу на себе.

Слово викладача:

Працюючи з оволодінням методами і прийомами психологічної самопомоги, ми досі використали в основному зовнішні допоміжні. Але ж ще лишилася майже невикористана область наших внутрішніх резервів і здібностей у цій необмеженій сфері.

Метод візуалізації: Вправа виконується всіма учасниками семінару.

Сядьте, будь ласка, зручно на своїх стільцях, закрийте очі, розслабтеся і спробуйте уявити темряву. Поступово у темряві випливають обриси свічки, що горить неясним, спокійним полум'ям, злегка потріскуючи. Ви дивитесь на полум'я свічки: і всі ваші тривоги, збентеження, погані настрої поволі розпливаються і зникає у темряві, а полум'я свічки очищує вашу душу, заспокоює її, зігріває.

Після закінчення вправи викладач запитує: Вдалося? Які відчуття виникли у вас?

Обговорення.

Відчуття, що виникли під час уявлення свічки.

Спокій.

Розслабленість

Заспокоєння

Коментар викладача. В основу цього метода покладено використання уяви, образного мислення, емоційної пам'яті людини, дуже ефективно для людей з розвинутою уявою, до яких, без сумніву, відноситься уся жіноча половина планети. Але ми вже визначилися, що будь-який метод, прийом психологічної самопомоги може завдати нам як користь, так і поглибити негативний стан. Тому методи і прийоми візуалізації також потребують при триманні певних принципів і правил використання:

Взагалі, уявляти можна будь-що. Найприємнішу подію вашого життя, яка колись визвала відчуття "щастя життя", "захвату світом", як у дитинстві.

Давайте спробуємо виконати цю вправу.

Сядьте зручно, розслабтеся, закрийте очі, спробуйте вибрати той образ чи сюжет, що допоможе вам підняти настрої, прибере тривогу, збентеження. Вибрали? "Уявляємо!"

Індивідуальне завдання виконується 1 хвилину.

Презентація і обговорення за бажанням.

Викладач ознайомлює і з іншим методом.

Метод переробки сюжету (переінтерпретація).

Уяву можна використовувати і при роботі з переживанням неприємної ситуації. Це необхідно, коли ми використали різні прийоми та методи психологічної самопомоги, а якась подія все таки не йде у нас із голови. Тоді цю подію треба уявити собі (якщо вона

відноситься до минулого) або спроектувати (якщо вона відноситься до майбутнього) і, притримуючись принципів і правил:

1. Зручна поза, фізичне розслаблення.
2. Розвинена уява.
3. Закінченість сюжету, його конкретність, детальність.
4. Детальне уявлення всіх можливих відчуттів (тактильних, моторних, смакових та інших).

Вправа "Позитиви":

- Проаналізуйте знову всю ситуацію з усіма можливими змінами сюжету в позитивний бік.
- Згадати подібні події з іншими людьми, їх переживання і негативні стани.
- Намагайтесь прийти до висновку, що такі випадки завжди супроводять життя всіх без виключення людей.
- Сприймійте цю подію як дуже корисний досвід, а не як поразку.

Тобто, відбудеться зміна негативу на позитив.

Вправа "Пересмішник":

- Проаналізуйте знову всю ситуацію з перетворенням негативних реакцій на смішні (перетворення голосу - прискорення його звучання або уповільнення, зміною логічного наголосу на інших словах і таке подібне).
- Створиться достатньо смішна уявлена ситуація, що завжди заставляє людину розсміятися.

Вправа "Абсурд":

- Уявіть реальну неприємну ситуацію і придумайте абсурдний розвиток подій (крики, бійка, викидання у вікно, на місяць, появу ніндзя і таке інше).
- Створиться достатньо смішна уявлена ситуація, що завжди заставляє людину розсміятися.

Взагалі, необхідно пам'ятати фразу, що "всі хвороби від нервів" тому бажано уникати у повсякденному житті тих факторів, що призводять до душевної дестабілізації. Тому, коли ми відчуємо психофізичний дискомфорт, можна ще запропонувати дуже швидкий і ефективний метод самодопомоги - дихання.

Треба зробити глибокий повільний вдих через ніс, але при цьому живіт обов'язково втягнути всередину. Видих повинен бути у два рази повільніший через рот, але живіт відповідно треба надути.

Вправа відпрацьовується всією групою.

Сядьте зручно, розслабтеся. Вдих через ніс, живіт втягнути; видих через рот, живіт надути.

Кількість повторювань - 3 рази.

Слово викладача. Ця методика дозволяє дуже швидко і будь у якому місці привести свої фізичні показники (тиск, биття серця та інше) у норму. До речі, вік цієї методики - декілька тисяч років.

Підведення підсумку навчання.