

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»**

(КГПУ им.В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий

Кафедра социальной педагогики и социальной работы

Колбасова Елена Сергеевна

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**Формирование умений педагогического общения у социальных работников  
психоневрологического интерната для детей**

Направление 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Магистерская программа Социальная интеграция детей и молодёжи

Допущена к защите

Заведующий кафедрой

д.п.н., профессор Фурьева Т.В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы

д.п.н., профессор Фурьева Т.В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Научный руководитель

к.п.н., доцент Бочарова Ю.Ю.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Студент

Колбасова Е.С.

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Красноярск 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
Введение.....	3-8
Глава 1. Теоретические основы формирования умений педагогического общения у социальных работников	
1.1. Сущность и специфика понятий «педагогическое общение» и «умения педагогического общения» .....	9-23
1.2. Особенности профессиональной деятельности социального работника.....	24-42
Выводы по 1 главе.....	43-44
Глава 2. Опытнo-экспериментальная работа по формированию умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей средствами социально-психологического тренинга	
2.1. Диагностика умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей .....	45-59
2.2. Разработка социально-психологического тренинга, направленного на формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей .....	60-68
2.3. Анализ эффективности опытнo-экспериментальной работы.....	69-77
Выводы по 2 главе.....	78-80
Заключение.....	81-84
Библиографический список.....	85-91
Приложения.....	92-112

## ВВЕДЕНИЕ

Во всех сферах человеческой деятельности ведущим фактором, обеспечивающим её успешность, является общение. В ряде профессий (педагоги, социальные работники, врачи, торговые работники, юристы, актеры и др.) общение из фактора, сопровождающего деятельность, превращается в профессионально значимую составляющую этой деятельности [23, С. 64].

Социальная работа относится к тем профессиям, где не только необходимы готовность к деятельности и компетентность специалиста, но и важны личностные, профессиональные качества и отношения, а также умения ориентироваться в пространстве коммуникативного мира человека, что во многом определяет эффективность и успешность работы. Трудно переоценить ту роль, которую выполняет педагогически грамотное общение в деятельности социальных работников, ибо их работа в основном происходит в форме общения с получателями социальных услуг. Профессии социального работника и учителя во многом схожи. И здесь, и там речь идет о работе с людьми, воздействии на их внутренний мир, общении, направленном на достижение поставленных целей.

В условиях модернизации системы социального обслуживания проблема общения с получателем социальных услуг приобретает все большую актуальность. Резкая смена общественных идеалов и общезначимых ценностей обуславливают потребность современного общества в людях инициативных, творчески мыслящих, обладающих коммуникативными умениями и способными к самореализации в жизни и профессии [10, С. 14].

В последние годы в России процесс предоставления социального обслуживания становится все более диалогичным. В настоящее время диалог выступает как наиболее действенное средство построения сложных систем отношений людей в разных сферах общественной жизни, в том числе в сфере социального обслуживания. Будучи определенной формой общения и выполняя все его функции, он обладает своей спецификой, обеспечивающей ему особую

роль в организации деятельности по предоставлению социальных услуг гражданам.

Ведущая роль в построении взаимоотношений с получателем социальных услуг принадлежит социальному работнику, и поэтому особое значение приобретает не только его квалификация, но и то, как он умеет строить свои отношения с получателем во время предоставления социальных услуг. Постановка и реализация благоприятных взаимоотношений между социальным работником и получателем социальных услуг становится сейчас все более важным и актуальным, так как создание нормальных взаимоотношений между социальным работником и получателем социальных услуг - залог улучшения условий жизнедеятельности получателя и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности в целом.

Согласно профессиональному стандарту "Социальный работник" (зарегистрировано в Минюсте России 18.12.2013 N 30627) социальному работнику для организации и поддержания беседы, формирования у клиента позитивного настроения необходимо обладать умениями организовывать и поддерживать беседу, формировать у клиента позитивное настроение.

Следует признать, что изучению и разработке проблемы педагогического общения исследователи всегда уделяли значительное внимание. Она интенсивно разрабатывалась в трудах многих известных психологов и педагогов (А.А. Бодалев, В.В. Знаков, Е.С. Кузьмин, В.Н. Куницына, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.А. Реан и др.), постепенно специализируясь и разделяясь на самостоятельные подвиды. Среди них одно из центральных мест занимает проблема эффективного педагогического общения (И.А. Зимняя, В.А. Кан-Калик, Я.Л. Коломинский, С.В. Кондратьева, Н.В. Кузьмина, А.А. Леонтьев, А.В. Мудрик, А.А. Реан, Г.В. Рогова и др.). Анализ завершенных исследований, посвященных проблеме педагогического общения, показывает, что она рассматривается в различных аспектах:

- общетеоретические аспекты педагогического общения — В.А. Кан-Калик, А.А. Леонтьев, А.В. Мудрик и др.;

- роль педагогического общения в воспитательном процессе - В.В. Андреева, Д.А. Белухин, А.А. Бодалев, М.С. Каган, А.В. Мудрик и др.;

- педагогическое общение как средство социализации личности - Б.Ф. Ломов и др.

Значительный вклад в изучение особенности профессионального общения социальных работников внесли исследования В.Г. Бочаровой, С.И. Григорьева, Л.Г. Гуслияковой, В.И. Жукова, П.Д. Павленка, Е.И. Холостовой, Н.Б. Шмелевой и др.

В педагогике ведутся поиски путей и средств формирования культуры профессионального общения, коммуникативных умений социальных педагогов, социальных работников, учителей (кандидатские диссертации О.Г. Комаровой, Г.А. Кудрявцевой, Л.Л. Лузяниной, Е.Ю. Максимовой, И.Г. Назаровой, В.В. Самохваловой, Г.Г. Сечкаревой, О.Б. Сосновской, С.Н. Толстиковой, И.В. Шаровой, О.В. Шмайловой и др.).

Тем не менее, несмотря на изученность различных аспектов проблемы педагогического общения, малоизученными остаются в науке вопросы формирования умений педагогического общения у социальных работников как профессионально важной характеристики, являющейся залогом успешной профессиональной деятельности.

В связи в этом возникают противоречия между:

- требованиями к профессиональному уровню социальных работников, заложенными в нормативных документах, с одной стороны, и существующим на практике профессиональным уровнем развития социальных работников, с другой стороны;

- достаточной теоретической разработанностью категорий «умений» и «педагогическое общение» и недостаточной разработанностью категории «умения педагогического общения социального работника»;

- неудовлетворенной потребностью получателей социальных услуг психоневрологического интерната для детей в общении, с одной стороны, и умениями социальных работников рационально выстроить общение с

получателем социальных услуг психоневрологического интерната для детей, с другой стороны;

- необходимостью формирования умений педагогического общения у социальных работников и недостаточной теоретической и практической разработанностью проблемы формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей;

С учетом выявленных нами противоречий была сформулирована проблема: каким образом возможно формирование умений педагогического общения у социального работника психоневрологического интерната для детей.

Таким образом, теоретическая и практическая значимость решения данной задачи в сочетании с недостаточной изученностью ряда ее аспектов и определяет актуальность темы данного исследования «Формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей».

В соответствии с темой нами были определены объект, предмет, цель и задачи исследования.

Объект: процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников.

Предмет: социально-психологический тренинг как средство формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей.

Цель: теоретически обосновать и эмпирически выявить результативность формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей средствами социально-психологического тренинга.

Задачи:

1. проанализировать психолого-педагогическую литературу по теме исследования;

2. определить основные умения педагогического общения у социальных работников (выделить показатели и уровни сформированности умений педагогического общения социальных работников).

3. подобрать необходимый диагностический инструментарий и провести диагностическое исследование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей;

4. разработать, обосновать и экспериментально проверить эффективность влияния социально-психологического тренинга на процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей.

5. проанализировать полученные результаты, сделать выводы.

После анализа литературы по интересующему нас вопросу мы выдвинули гипотезу, что процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей будет результативным, если:

- формировать у социальных работников умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации;

- данные умения формировать средствами социально-психологического тренинга.

Для достижения поставленной цели и решения задач использовался следующий комплекс методов и методик:

- теоретические: анализ отечественных и зарубежных литературных источников, обобщение опыта;
- эмпирические: методика «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова (приложение 1), тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера (приложение 2), тест «Умеете

ли Вы слушать?» М. Снайдера (приложение 3), методика «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко (приложение 4), анкета «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова (приложение 5).

- интерпретационные: количественный и качественный анализ полученных данных.

База исследования: исследование проведено в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Психоневрологический интернат для детей «Подсолнух».

Магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка.



## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ УМЕНИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

### 1.1. Сущность и специфика понятий «педагогическое общение» и «умения педагогического общения»

Как известно, общение присутствует во всех сферах жизнедеятельности человека, во всех видах его деятельности. Исследователь Ночевник М.Н. отмечает, что «невозможно представить развитие человека, само существование индивида как личности, его связь с обществом вне общения с другими людьми» [43, С. 37]. Действительно, межличностное общение является необходимым условием бытия людей, без него невозможно полноценное формирование не только отдельных психических процессов, функций, свойств человека и личности в целом, но и всего общества. Однако есть такой вид деятельности, в котором общение из фактора, сопровождающего деятельность, превращается в категорию профессионально значимую. То есть общение уже выступает не как форма обыденного человеческого взаимодействия, а как инструмент воздействия на личность, при котором обычные функции и условия общения получают как бы дополнительную нагрузку, поскольку превращаются в профессионально значимые. Речь идёт о процессе общения в педагогической деятельности, которое в научной литературе принято называть педагогическим общением.

Проблема педагогического общения начала интенсивно разрабатываться в начале 80-х годов. Несмотря на значительное количество фундаментальных исследований, она во многом продолжает оставаться не изученной, что нашло отражение и в многочисленных попытках определения понятия «педагогическое общение».

Обращение к психолого-педагогическим исследованиям показало, что педагогическое общение рассматривается по следующим направлениям:

- педагогическое общение как профессиональная культура;
- педагогическое общение как особый вид творчества;

- педагогическое общение как технология профессиональной деятельности.

Первое направление нашло отражение в работах С.А. Алферьевой, И.Ф. Комогорцевой, К.М.Левитана, А.А.Леонтьева, И.И.Чернокозова и др. Обобщенный анализ исследований по выделенному направлению позволяет сделать вывод о том, что педагогическое общение в данном контексте изучается в широком и узком аспектах. В узком аспекте педагогическое общение как профессиональная культура исследуется с точки зрения тех норм, которые реализуются в нем. То есть оно рассматривается как определенная культурная общность, в которой ведущая роль принадлежит выполнению социально одобряемых норм поведения: уважительного отношения к человеку, общительность, доброжелательность,. В педагогической теории и практике обучения это направление связано с вопросами педагогического такта и этики [2, С. 39].

В более широком аспекте под педагогическим общением как профессиональной культурой понимается не что иное, как культура человеческих взаимоотношений педагога (как профессионала и личности) с детьми. В связи с этим общение как профессиональную культуру составляют два основания: общая культура личности учителя и уровень профессиональной деятельности (профессиональное мастерство). Общая культура личности педагога, по мнению К.М.Левитана, - это "уровень его развития, который выражается в системе потребностей, социальных качеств... общая культура включает в себя личностные характеристики - способности, знания, умения, навыки, мотивы, ценностные ориентации, установки" [33, С. 6]. Уровень профессиональной деятельности личности педагога в контексте педагогического общения ученые А.М. Алферьева, К.М. Левитан чаще всего связывают со стилем деятельности и поведения с детьми, в котором и проявляется педагогический опыт, мастерство учителя, и который может либо существенно стимулировать, либо тормозить процесс воспитания и обучения школьников [2, С. 49].

В связи с этим, К. М. Левитан выделяет следующую шкалу основных личностных и профессионально значимых качеств и умений учителя, которые

необходимы для педагогического общения как компонента профессиональной культуры: стремление к самосовершенствованию; высокий уровень владения преподаваемым предметом; общая эрудиция; умение передавать знания и формировать умения и навыки у учащихся; умение использовать ТСО; умение организовать внеклассную работу; умение осуществлять индивидуальный подход к учащимся; умение заинтересовать изучением своего предмета; умение организовать интересный урок; педагогический такт; требовательность; доброжелательность; любовь к профессии; находчивость; терпение и настойчивость; понимание детей; любовь к детям; справедливость; чувство юмора; принципиальность; коммуникативные умения, хорошая дикция; трудолюбие; артистичность; эмоциональность; добросовестность; оптимизм; аккуратность; смекалка; хорошее внимание; отличная память; крепкое здоровье; решительность; целеустремленность; деловитость; энергичность; скромность; простота; искренность; личное обаяние [36, С. 58].

Продолжая мысль о педагогическом общении, А.А. Леонтьев приводит нас к выводу о том, что любые профессиональные знания, умения навыки и приёмы, составляющие технику педагогического общения, обязательно должны преломляться сквозь спектр личностных качеств учителя. Только в этом случае процесс педагогического общения, осознанный в виде правил, превращается во внутренний подсознательный механизм профессиональной культуры. Но такое преломление осуществляется по-разному у разных людей: одна и та же профессиональная техника «врастает» в различные темпераменты, характеры, типы личности. Отсюда различные индивидуальные стили общения учителя с детьми.

В современных психолого-педагогических исследованиях проделана немалая работа по научному обоснованию и систематизации различных «индивидуальных стилей» педагогического общения учителя, входящих в структуру профессиональной культуры. Кратко перечислим основные стили педагогического общения:

1. Авторитарный стиль педагогического общения. Данный стиль характеризуется тем, что в диалоге с воспитанником учитель устанавливает чёткую границу, подчеркивая функциональный характер своих обязанностей по отношению к учащемуся. Общение носит официальный характер, что достигается употреблением особого насильственного тона, эмоциональной сдержанностью речи, мимики, жестов и т.д. Воспитаннику в процессе общения отводится пассивная роль ответчика, сопереживание ребёнку прослеживается крайне редко, встречные вопросы не поощряются, в диалоге подчеркивается нетерпимость к малейшим недочётам школьника.
2. Неустойчивый стиль педагогического общения, отличающийся тем, что в процессе общения учитель то обращается к эмоционально доверительному диалогу с учащимися, то действует по авторитарному образцу. В диалоговой ситуации больше преобладает монолог. При таком стиле педагогического общения складывается, как правило, неблагоприятный эмоциональный фон общения, побуждающий школьника оберегать от учителя свой внутренний мир. Сочувствие и сопереживание, которые в общем фиксировались в ситуациях этого стиля педагогического общения, воспринимались детьми как формальное проявление заботы и не находили встречного эмоционального отклика.
3. Нейтральный стиль педагогического общения. Данный тип характеризуется тем, что в процессе общения трудно определить, какие отношения учителя с учащимися преобладают: личностные или функциональные. Манера построения диалога скрывает отношение учителя к воспитанникам. Интонации речи, мимика, жесты учителя настолько бесстрастны и невыразительны, что мало способствуют раскрытию этого отношения. Диалог протекает вяло, воспитатель не чувствует потребности до конца разобраться во мнении ребёнка, а тот в свою очередь не испытывает желания к дальнейшему общению.
4. Доброжелательный стиль педагогического общения, отличающийся доверительной манерой ведения диалога. Отношения доброжелательности

усиливались тем, что учитель заинтересованно и терпимо относится как к удачам, так и к неудачам подопечных. Речь учителя отличается эмоциональностью, выразительностью, образностью, грамотностью построения, художественностью преподнесения информационного материала. Данный стиль педагогического общения располагает к беседе детей. Следует отметить, что педагог и учащийся в диалоге пользуются равными правами задавать друг другу вопросы и отвечать на них. Кроме того, прекращение диалога школьником побуждает учителя искать мотивы этого явления. Стимулирование дальнейшего общения осуществляется путём опоры на положительные качества личности ребёнка. При необходимости учитель охотно идёт на оказание помощи в конкретной деятельности, в поддержании высказывания какой-либо мысли, то есть проявляет сочувствие, сопереживание учащемуся. Причём делает это ненавязчиво и незаметно, вызывая тем самым ответную положительную эмоциональную реакцию. Воспитанник, как правило, охотно принимает такую помощь, идя навстречу учителю со своими переживаниями.

5. Стиль педагогического общения – сотворчество, сотрудничество. Данный стиль педагогического общения имеет место, если диалог имеет ярко выраженную личностную направленность. Проявлением этого может быть сама манера общения, стимулирующая познавательную и творческую активность учащегося. Речь, жесты, мимика, способы постановки вопросов учителя направлены не просто на готовность ребёнка к общению, а обязательно на активное включение школьника в разговор. Диалоговая ситуация строится таким образом, чтобы у школьника оставалось преимущественное право излагать собственную точку зрения, даже если она не совпадала с мнением учителя. Сочувствие, сопереживание, соучастие в ситуациях этого стиля педагогического общения переходит в содружество, сотрудничество и сотворчество по нахождению ответа на поставленные вопросы, формируя совместную творческую увлечённость воспитанника и воспитателя [12, С. 34].

Отметим наиболее эффективные стили для организации педагогического общения. Мы солидарны с мнением психологов разрабатывающих эту проблему, и утверждающих, что авторитарный стиль педагогического общения и приближающийся к нему по качеству коммуникативных действий неустойчивый стиль педагогического общения чаще всего формируют у детей отрицательную мотивацию к общению с учителем. Более того, такие стили педагогического общения могут спровоцировать негативные поступки-сопротивления, поступки-демонстрации. Следствием этого может быть значительное количество пассивных, безынициативных включений подростков в педагогическое общение с учителем, сопровождающихся безразличным отношением к нему. Иная картина наблюдается в том случае, если стиль педагогического общения педагога характеризуется как доброжелательный или как сотрудничество и сотворчество. Данные стили общения стимулируют обратные эмоциональные отклики воспитанников. Кроме того, дети активно включаются не только в диалог с учителем, но и в совместную творческую учебную деятельность [12, С. 35].

Перейдём к анализу психолого-педагогических исследований по второму, выделенному нами направлению, рассматривающему педагогическое общение как особый вид творчества, которое отражено в трудах А.А. Бодалева, В.А. Кан-Калика, Я.Л. Коломинского, М.В. Корепановой [56; 8; 63; 20;21;26; 29].

Начнём с наиболее общего определения понятия «педагогическое общение», которое мы находим в труде В.А. Кан-Калика «Учителю о педагогическом общении»: «Педагогическое общение в системе «педагог – обучающийся» является разновидностью профессионального общения, которое выступает как неотъемлемый элемент деятельности организатора, воспитателя, руководителя, мастера производственного обучения, врача и др.» [10, С. 21].

В.А. Кан-Калик, анализируя конфликтные, противоречивые, проблемные микропедагогические ситуации в организации общения с детьми, приводит к выводу о том, что «педагогическое общение – это, конечно же, творчество, особый его вид» [14, С. 21], которое проявляется:

- в умении передавать информацию, точно её ориентировать на ребёнка;

- в умении понять состояние учащегося;
- в искусстве организации взаимоотношений со школьником;
- в искусстве воздействия на партнёра по общению;
- в процессе саморегуляции собственными психическими состояниями учителя [15, С. 21].

Взгляд на педагогическое общение как особый вид творчества находит своё отражение и в исследовании А.А. Бодалева. Учёный, изучая процесс познания учителем учащихся в системе взаимодействия друг с другом, приводит к логическому выводу о необходимости творчества в педагогическом общении. Именно в творчестве автор видит эффективную возможность ориентироваться в психических состояниях учащихся, которая помогает правильно и плодотворно организовывать процесс общения, обучения и воспитания [8, С. 61].

Перекликается с вышеназванным исследованием А.А. Бодалева, дополняя и расширяя его, работа Я.Л. Коломинского, который достаточно глубоко и тщательно изучает необходимость и специфические особенности творчества при организации непосредственного воздействия учителя на ребёнка в плане регуляции поведения учащегося, различных форм взаимодействия с ним. Кроме того, заслуживают внимания выводы автора о творческом характере самого процесса организации взаимоотношений с педагогом со школьником и о необходимости творчества при управлении поведением в общении [28, С. 189].

Таким образом, данное направление, рассматривающее процесс педагогического общения как особый вид творчества, ориентирует нас на то, что педагогическая инструментовка процесса педагогического общения обязательно должна предусматривать не только действия учителя по некоему образцу или шаблону, но и учитывать нестандартные ситуации, которые требуют творческих решений.

И, наконец, обратимся к анализу последнего, выделенного нами направления, связывающего педагогическое общение с технологией профессиональной деятельности.

Не вызывает сомнения тот факт, что педагогическое общение обеспечивается прежде всего учителем, его личностью, его нравственными установками,

стремлением и желанием работать с детьми. То есть в основе педагогического общения лежит профессионально-этический феномен, поскольку каждый элемент общения должен быть обогащён нравственным опытом воспитателя. Нравственный опыт у каждого учителя неповторим и индивидуален. Однако для практической реализации определённых позитивных нравственных и педагогических установок необходимо владеть «технологией» взаимодействия с учащимися. Возникает закономерный вопрос: возможна ли такая «технология», ведь действия каждого учителя по-своему нестандартны и неповторимы? Анализ научной литературы показывает, что определённая «технология» существует. Так, например, различные аспекты педагогического общения с позиций технологии профессиональной деятельности изучается в работах С.Н. Батраковой, Н.П. Гузика, Е.А. Климова, Н.В. Кухарева, А.В. Мудрика, К.К. Платонова др. [6;7; 38; 24;25; 40;41; 52].

С.Н. Батракова обращает наше внимание на то, что «установление контактов с воспитанниками представляет для педагога большую трудность в сравнении с организацией учебно-познавательной деятельности» [7, С. 27]. Причину этого автор видит в «сложности общения, связанного с отношениями и между людьми» и отсутствии «технологии педагогического общения как ряда разработанных приёмов и техники, как умения их применять на практике» [6, С. 106].

В качестве основных звеньев такой технологии С.Н. Батракова выделяет следующие:

- коммуникативные умения и навыки педагога;
- методы активного социального обучения (дискуссии, ролевые игры), с помощью которых учитель овладевает приёмами взаимодействия в группе;
- овладение психолого-педагогическими приёмами, обеспечивающими взаимопонимание учителя с учащимися;
- овладение умениями, связанными с культурой общения [7, С. 29]. Несколько переключается с данным исследованием и работа Е.А. Климова. В ней педагогическое общение излагается с позиций деятельностного подхода, а общетеоретические представления о педагогическом общении представлены как



технология профессиональной деятельности. Учёный делает акцент на «взаимодействие между людьми, понимание людей и эффективное воздействие на них, установление контактов, организацию совместных действий» [25, С. 143]. По мнению автора, таким профессиональным умениям можно и нужно целенаправленно обучать. Е.А. Климов выделяет следующий комплекс профессиональных умений в аспекте педагогического общения:

1. Волевые качества, то есть умения управлять своим поведением.
2. Качества внимания, в особенности такие, как наблюдательность, гибкость (переключаемость) и т.п.
3. Умения социальной перцепции, или «чтения по лицу».
4. Умения понимать, а не только видеть, то есть адекватно моделировать личность ученика, его психическое состояние и т.п. по внешним признакам.
5. Умение «подавать себя» в общении с учащимися.
6. Умения оптимально строить свою речь в психологическом плане, то есть умения речевого обращения.
7. Умения речевого и неречевого контакта с учащимися [Там же].

К.К. Платонов рассматривает педагогическое общение как «взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен рациональной и эмоциональной информацией, деятельностью, опытом, знаниями, навыками и умениями, а также результатами деятельности» [12, С. 29].

Большой вклад в исследовании вопросов педагогического общения как технологии профессиональной деятельности внес А.В. Мудрик. Учёный предпринял попытку дополнить и систематизировать ранее предложенные вышеназванными авторами звенья технологического обеспечения процесса педагогического общения учителя с учащимися. Так, например, А.В. Мудрик, помимо профессиональных умений учителя, большое внимание уделил методическим аспектам: средствам педагогического общения и эффективным формам организации процесса педагогического общения системы «учитель-ученик». Кроме того, большой заслугой учёного является скрупулезная

характеристика общения школьников разного возраста (детского, подросткового, переходного и юношеского типа общения) [40, С. 39].

Подводя резюме по направлению, связывающему педагогическое общение с технологией профессиональной деятельности, можно сделать следующие выводы:

- педагогическому общению необходимо и возможно обучать;
- педагогическое общение как технология профессиональной деятельности представляет собой систему взаимосвязанных звеньев: профессионально-личностных умений, форм, методов, средств педагогического общения, которые учитывают специфику общения детей разного возраста.

Перейдём к определению компонентного состава педагогического общения.

Анализ существующей научной литературы по данному вопросу показывает, что общепринятой структуры педагогического общения пока не существует.

Наиболее простую структуру общения мы находим в работе В.М. Соковнина. «Акт общения включает те же компоненты, которые являются обязательными для любой коммуникации: источник информации, создающий сообщения (человек, социальная группа); передатчик (мозг, речевые органы), преобразующий, кодирующий сообщение в сигналы (знаки речи, мимика, жесты), пригодные для передачи; канал связи, способный проводить данные сигналы; приёмник, воспринимающий сигналы и воспроизводящий, декодирующий принятое сообщение (органы восприятия, мозг); адреса или получатель информации (человек)» [12, С. 33].

Безусловный интерес для нашей работы представляет концепция Г.М. Андреевой, в которой в качестве структуры педагогического общения выделяются следующие три взаимосвязанных компонента:

- коммуникативный (обмен информацией между общающимися);
- интерактивный (организация взаимодействия общающихся);
- перцептивный (процесс восприятия друг друга партнерами и установления на этой основе взаимопонимания) [54, С. 61].

Данный подход также интересен, так как в нём более выражена социально-психологическая основа, нежели педагогическая.

Обратимся к исследованию С.Н. Батраковой «Основы профессионально-педагогического общения», которая рассматривает профессионально-педагогическое общение как «социально-нормированные формы взаимодействия учителя и учащихся» [7, С. 29]. Она выделяет следующие компоненты профессионально-педагогического общения:

- коммуникативную активность (эмоциональная устремлённость и специальные умения общаться);
- ролевую (социально-педагогическую) позицию учителя, которая включает в себя: знания, умения, навыки по преподаваемому предмету, по педагогике, психологии, научную культуру, потенциал учителя как учёного, гносеологические идеалы и устремления;
- общественно значимые чувства учителя (мировоззрение, мироотношение, мировосприятие, мироощущение);
- позицию учащихся, отражающую систему его ценностей, оценок, социальных ожиданий и устремлений;
- гуманитарную культуру учителя, включающую в себя умение не просто угадывать нравственно-психологическое состояние учащегося, мотивы поведения и конкретной ситуации, а систематическое изучение и развитие в себе способности к пониманию человека;
- творчество учителя [7, С. 29].

Несколько иной логики придерживается В.А. Кан-Калик, который в работе «Учителю о педагогическом общении» утверждает, что «профессионально-педагогическое общение имеет определённую структуру, соответствующую общей логике педагогического процесса» [21, С. 26]. Далее автор, исходя из того, что педагогический процесс имеет замысел, воплощение замысла, анализ и оценку, представляет общую структуру процесса профессионально-педагогического общения в виде следующих этапов педагогической деятельности:

1. Моделирование педагогом предстоящего общения с классом в процессе подготовки к уроку (прогностический этап).

2. Организация непосредственного общения с классом (начальный период общения).

3. Управление общением в педагогическом процессе.

4. Анализ осуществлённой системы общения и моделирование новой системы общения на предстоящую деятельность [21, С. 27].

Приведённые В.А. Кан-Каликом этапы профессионально-педагогического общения логичны и последовательны. Поэтому мы используем данную классификацию при описании содержания педагогического общения.

Каждый из выделенных этапов педагогического общения имеет свою специфическую систему оперативных умений, с помощью которых осуществляется то или иное конкретное действие.

Прежде, чем мы перейдём к рассмотрению комплекса оперативных умений педагогического общения уточним значение термина «умение».

Наиболее близким нам представляется следующее определение из педагогического словаря-справочника: «умение – это освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретённых знаний и навыков». Умение формируется путем упражнений и создает возможность выполнения действия не только в привычных, но и в изменившихся условиях. Умения являются результатом овладения новым действием (или новым способом действия), основанном на каком-либо правиле (знании) и использовании его соответствующим образом в процессе решения определённых задач. Умелые действия отличаются от неумелых своей целесообразностью, выражающейся в соответствующем выборе приёмов деятельности. Умение означает не только выбор, но и выполнение разумных приёмов на практике. Для умения, кроме приёмов, необходимо знание условий, требуемых для достижения цели» [18, С. 54].

Следует отметить, что бывают общетрудовые и оперативные умения. Общетрудовые умения имеют более широкое значение. «Они связаны с развитием таких качеств, как самостоятельность и активность мышления, ответственное отношение к труду, критичность и другие качества личности». К общетрудовым

умениям можно отнести: планирование, организация, регулирование и контроль профессиональной деятельности [12, С. 42].

Оперативные умения входят в состав общетрудовых умений и обладают более узкими функциями. Они обеспечивают выполнение конкретной операции или её части.

Исходя из понимания умения как структурного компонента личности, включающего в себя синтез психолого-педагогических знаний и операционной стороны учебно-воспитательной деятельности, мы определяем умения педагогического общения как систему коммуникативных действий, основанных на имеющихся у педагога знаниях и навыках (освоенных субъектом способах выполнения действий), позволяющую устанавливать педагогически продуктивные взаимоотношения с детьми и регулировать их в изменяющихся условиях педагогического процесса.

Дальнейшее изучение психолого-педагогической литературы по вопросам умений, показало, что любое умение формируется не сразу, а постепенно и проходит следующие стадии:

- первоначальное умение;
- недостаточно умелая деятельность;
- отдельные умения;
- высокоразвитое умение;
- мастерство.

Обратимся к выделению необходимых умений учителя, соответствующих конкретным этапам педагогического общения с детьми [Там же].

Так, например, прогностический этап педагогического общения связан со следующими умениями:

- умение чётко поставить цель предстоящего педагогического общения;
- умение отобрать необходимый содержательный материал предстоящего общения, разработав ход и структуру беседы, выделив наиболее значимые в психологическом воздействии моменты;

- умение наметить основные коммуникативные приёмы (форму подачи информации, особенности лексики, использование как невербальных, так и вербальных средств) предстоящего педагогического общения, учитывающего индивидуально-психологические и возрастные особенности собеседника;

- умения выбрать нужное время, место и обстановку предстоящего педагогического общения и др.

Начальный период общения связан с такими умениями как:

- умение «подавать себя в общении с учащимися;
- умение оптимально строить свою речь в психологическом плане, то есть умение речевого обращения;

- умения диалогового общения;

- умения речевого и неречевого контакта с учащимися и др. [12, С. 45].

Этап управления педагогическим общением связан со следующими профессиональными умениями:

- умением передавать информацию, точно её, ориентируя на ребёнка;
- умение понять состояние учащегося;
- умение управлять своим поведением (волевые качества);
- умение быть внимательным, наблюдательным;
- умение неформального общения с детьми, позволяющего установить и сохранить доверительность контакта;

- умение быстро ориентироваться в ситуации, умение переключаться на другой вид деятельности;

- умение социальной перцепции, или «чтения по лицу»;

- умение понимать, а не только видеть, то есть адекватно моделировать личность ученика, его психическое состояние и т.п. по внешним признакам [Там же].

Этап анализа включает в себя такие умения как:

- умение саморегуляции собственными психическими состояниями;

- умения самоанализа;

- умение вносить необходимые коррективы [Там же].

Использование на практике тех или иных умений приводит к конкретному результату педагогического общения, по которому можно проверить, насколько эффективно и правильно была поставлена и реализована цель.

Исходя из специфики педагогического общения, отметим, что результат педагогического общения обладает двойственной природой: объективной и субъективной.

Объективным показателем результата педагогического общения является наличие самого процесса педагогического общения, его цели, предметного содержания. В качестве как бы «материальной» стороны результата можно отметить: включённость (с различной степенью активности) детей в процесс педагогического общения; уровень владения учителем педагогической техникой, его мастерство в аспекте педагогического общения [50, С.78].

Субъективный показатель результата выражается степенью влияния включённости ребёнка в педагогическое общение на изменения в его личности (уровень обученности, уровень воспитанности, уровень развитости). Этот показатель результата наиболее значим, поскольку показывает насколько эффективно «присвоено» ребёнком предметное содержание педагогического общения с учителем, насколько действенны избранные им методы, способы и приёмы педагогического влияния в процессе общения [Там же].

Таким образом, сравнительный анализ различных подходов, научных идей и концепций позволил определить «педагогическое общение» как взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен рациональной и эмоциональной информацией, деятельностью, опытом, знаниями, навыками и умениями, а также результатами деятельности (К.К. Платонов), «умения педагогического общения» как систему коммуникативных действий, основанных на освоенных субъектом способах выполнения действий, позволяющая устанавливать педагогически продуктивные взаимоотношения с детьми и регулировать их в изменяющихся условиях.

## 1.2. Особенности профессиональной деятельности социального работника

Появление новой для российского общества профессии социального работника и её законодательное оформление в 1991 году продиктовано требованиями жизни. Появление рыночных отношений привело к тому, что десятки миллионов человек оказались в ситуации, когда им потребовалась социальная помощь и защита. Очевидно, что деятельность такого рода имела место с самого начала возникновения человеческого общества, принимая самые разные формы на различных этапах его развития [42, С.12].

Профессиональная деятельность социального работника во всех её видах – социальная диагностика взаимоотношений в обществе, профилактика девиантного поведения, социально-правовая защита населения, социальная педагогика или социальная реабилитация личности – во многом состоит из процесса общения между людьми, непосредственных контактов с различными категориями получателей социальных услуг, в какой бы социальной среде это не происходило: в школе, центре занятости, психоневрологическом интернате, в реабилитационном центре и т.д. Социальный работник имеет дело с процессом и результатом влияния общения на людей, нуждающихся в социальной защите.

Общение – одна из основных категорий социальной психологии и педагогики, социологии и собственно теории коммуникации. Человек, обладающий сознанием, становится личностью в результате взаимодействия, общения с другими людьми. Под профессиональным общением в социальной работе мы понимаем сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между социальным работником и получателем социальных услуг, порождаемый социальными и психологическими потребностями получателя, строящийся на отношениях партнерства и доверия, и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания друг друга [42, С.13].

Профессиональное общение в социальной работе по своей структуре и направленности больше всего приближена к профессиональному общению



педагога, только не в ситуации обучения какому-то предмету, а в ситуации решения какой – либо проблемы получателя социальных услуг. В связи с этим, общение социального работника можно сравнить с педагогическим общением.

Анализ литературы по проблематике педагогического общения позволяет нам сравнить общение в социальной работе и педагогическое общение, выделить схожие черты исследуемых явлений, а также выявить то особенное, что присуще общению в социальной сфере [42, С.13].

Общение в социальной сфере – феномен сложный. Подчиняясь общим закономерностям педагогического общения, он имеет свои специфические характеристики и определенную структуру соответствующую общей логике профессиональной деятельности.

Общение в социальной сфере многопланово, однако нам представляется возможным говорить о таких видах профессионального общения в социальной работе, как социально-ориентированное групповое, тематико-ориентированное и личностно-ориентированное общение.

При социально-ориентированном общении общественные отношения выражены наиболее ярко. Такое общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие. В процессе группового тематико-ориентированного общения отношения обусловлены совместной деятельностью. Цель такого общения – решение конкретных проблем, стоящих перед личностью и коллективом. Личностно-ориентированное общение предполагает общение одного человека с другим. В социальной сфере оно носит деловой характер, что есть направленно на совместную деятельность.

Общение в социальной сфере между профессионалами и людьми, обращающимися к ним за помощью, происходит в различных формах, которые зависят от уровня общения, его характер, цели. Наиболее типичные формы общения в социальной сфере такие, как неформальное и формально-ролевое общение [46, С.381].

Формально-ролевое общение предполагает различной продолжительности связи между людьми, которым присущи определенные роли. Участники такого

общения выполняют определенные функции по отношению друг к другу. Отношение в процессе такого взаимодействия носят служебный характер.

Неформальное общение представляет собой всевозможные личностные контакты. Это неслужебные контакты, в центре внимания которых оказываются личностные отношения. Оно тонко, многогранно, а потому невозможно без внимания человека, без сопереживания и сочувствия, без определенной степени эмоциональной близости [42, С.23].

Общение в профессиональной деятельности социального работника основывается на взаимопонимании с получателем социальных услуг. Именно отношения первичны в коммуникативном взаимодействии, придают ему неповторимый личностный смысл, окрашивают эмоциями, без которых невозможно достичь взаимопонимания.

Эффективность профессионального общения во многом определяется общей культурой социального работника. Для социального работника важны все элементы педагогической культуры, но именно в коммуникативном воздействии с получателем социальных услуг выражается личность социального работника в полной мере.

Общение между социальным работником и людьми, которым необходима психологическая помощь и социальная поддержка, представляет собой общественно-коммуникативную активность социального работника в процессе взаимовлияния, обмена информацией и отношения людей друг к другу. Общение здесь носит, как правило, контактный, межличностный, непосредственный характер [Там же].

Профессиональное общение социального работника есть система приемов и навыков органичного психолого-педагогического взаимодействия его с получателем социальных услуг, содержанием которого является оказание социально-терапевтического воздействия и социально-психологической помощи, организация взаимоотношения с помощью коммуникативных средств, обмен информацией. Социальный работник и получатель социальных услуг выступают как активные участники этого процесса, организуя его и управляя им.

В процессе профессионального общения социального работника с получателем социальных услуг можно выделить следующие элементы:

- отношения, сложившиеся между социальным работником и получателем социальных услуг;
- индивидуальный стиль общения социального работника с получателем социальных услуг;
- ситуация общения, возникающая при решении конкретной задачи в процессе общения [42, С.24].

Сравнивая педагогическое общение и общение в социальной работе и анализируя структуру педагогического общения, представленную в работах А.А. Бодалева, Н.Н. Богомоловой, О.А. Батуриной, В.С. Грехнева, А.С. Золотняковой, Г.А. Ковалева, И.Ф. Колмогорценой, В.А. Кан-Калика, А.А. Леонтьева, А.В.Мудрика, В.П. Наумова, И.И. Новиковой и др., мы пришли к выводу, что структура при общем сходстве отличается такими компонентами, как цель, содержание, отношения между коммуникаторами.

Целью взаимодействия социального работника и получателя социальных услуг является разрешение физических, социально-психологических, материальных, правовых проблем получателя социальных услуг, тогда как педагогическое общение нацелено на решение учебных, развивающих, образовательных и воспитательных задач [44, С.178].

Содержанием общения в социальной работе является адаптация получателя социальных услуг к новым социально-экономическим условиям, что предполагает восстановление основных функций личности, её социальной роли как субъекта основных сфер жизни общества. Содержание педагогического общения включает формирование знаний, умений и навыков, а также воспитание гармонично развитой, активной личности.

Особенность общения в социальной работе заключается в том, что и социальный работник и получатель социальных услуг выступают как субъекты взаимодействия в отличие от педагогического общения, в котором коммуникаторы традиционно находятся в субъект-объектных отношениях.

Поскольку процесс профессионального общения между социальным работником и получателем социальных услуг содержит замысел, его воплощение, коррекцию и рефлексивную деятельность, можно выделить соответствующие этапы профессионального общения:

1. Прогностический этап, характеризующийся моделированием социальным работником и получателем социальных услуг ситуации общения в процессе подготовки к предстоящему общению;

2. Организационный этап, представляющий собой начальный период непосредственного общения социального работника и получателя социальных услуг;

3. Рефлексивный этап, представляющий собой рефлексивную рефлексию состоявшегося начального периода общения и моделирование дальнейшего этапа общения;

4. Управленческий этап, характеризующийся управлением общения для решения предстоящих задач;

5. Аналитический этап, представляющий собой рефлексию состоявшегося общения и моделирование новой ситуации общения для решения предстоящих задач [44, С.179].

На успешность профессионального общения в социальной работе оказывают влияние такие факторы, как установка на предстоящее общение и собственно коммуникативные умения социального работника. Установка на общение – это своеобразная программа действия и поведения социального работника, это устойчивая настройка на профессиональное общение, которая вместе с тем определяет отношение между социальным работником и получателем социальных услуг. Социальному работнику необходимо вырабатывать у себя позитивную, нравственную установку на общение. Позитивная установка характеризуется тем, что социальный работник имеет доброжелательное отношение к людям, глубокую веру во внутренние резервы и силы окружающих людей, даже негативное отношение получателя социальных услуг воспринимает с пониманием, сочувствием, давая возможность получателю социальных услуг высказаться, рассуждать и не бояться сделать ошибку. Выработать у себя

позитивную установку – значит научиться воспринимать людей такими, какими они есть, не оценивая и не осуждая их, уметь понимать и прощать их слабости, сочувствуя и сопереживая им. Для этого требуется глубоко понимать природу личности, испытывать большую ответственность за свое дело [42, С.38].

При коммуникативном взаимодействии с получателем социальных услуг социальному работнику необходимо выбрать свой стиль общения. Принято различать три стиля общения: авторитарный, либеральный и демократический, хотя в чистом виде они почти не встречаются [Там же].

Первый основан на запретах, надзоре и подавлении личности получателя социальных услуг. При этом социальный работник ориентируется на некоего «усредненного» получателя социальных услуг и исходит из абстрактных требований к нему, не учитывая его индивидуальных особенностей. Не учитывается самостоятельность и инициатива личности в принятии решений. При таком подходе к получателю социальных услуг его часто характеризуют как пассивного, недисциплинированного, ленивого, неорганизованного, безответственного человека.

Либеральный стиль, наоборот, подчинен «стихии общения», характер общения задают сами получатели социальных услуг. В этом случае социальный работник, как правило, не добивается поставленной цели в общении.

Лучшим считается демократический стиль, при котором социальный работник стремится учесть индивидуальные особенности получателя социальных услуг, он разнообразен и инициативен в контактах с людьми, его основная роль организация взаимодействия и сотрудничества, он объективен в оценках [Там же].

Стиль общения – это одна из важнейших характеристик личности социального работника и то, к какому из стилей он тяготеет, во многом зависит от педагогического мастерства и коммуникативных способностей социального работника. Индивидуальный стиль общения существенно влияет на психологическое состояние получателя социальных услуг, определяет степень его духовного обновления. Это, естественно, требует от социального работника

гибкости в выборе средств воздействия на получателя социальных услуг во время встречи, беседы или любой другой ситуации общения.

Профессиональная деятельность социального работника, связанная в первую очередь с организацией воздействия на людей, предполагает умение учитывать индивидуальные своеобразие каждого получателя социальных услуг, поэтому одним из основных принципов профессионального общения социального работника является изучение получателя социальных услуг. Причем «знать получателя социальных услуг» - означает составить настоящий социальный портрет тех групп населения, которые обращаются или могут обратиться к социальному работнику. Социальный портрет получателя социальных услуг представляет собой профессиональные, возрастные, социальные характеристики людей, их образ жизни и мышления, систему приоритетов, систему ценностных ориентаций и предрассудков [60, С. 204].

Социальному работнику необходимо знать этот социальный портрет для того, чтобы уметь предвидеть грядущие нужды и запросы клиентов, чтобы оказывать услуги, необходимые им в первую очередь. Чтобы узнать о получателе социальных услуг как можно больше информации необходимо наладить с ним все возможные виды общения: беседы, встречи, свободный доступ каждого в службы социальной защиты, телефон доверия, куда люди могут обратиться со своими проблемами [Там же].

Необходимо отметить, что творческое самочувствие у каждого социального работника в процессе общения, как и сам процесс общения, глубоко индивидуальны, иначе говоря, всегда обусловлены его личностными особенностями. Поэтому психологи, изучая общение, значительное внимание уделяют субъективным предпосылкам, среди которых выделяют восприятие, установку, настроение и взаимопонимание [Там же].

Вслед за В.Л.Леви (Леви) мы рассматриваем два способа организации профессионального общения: «от себя» и «от другого». Эти способы, на наш взгляд, приемлемы при рассмотрении процесса общения социального работника с получателями социальных услуг, общение «от себя» - на первый взгляд удобнее и

создаёт иллюзию легкости. На самом деле такой тип общения не располагает получателя социальных услуг к доверительному общению, а наоборот, является тормозом для создания теплых межличностных и деловых отношений. При организации общения социальному работнику следует использовать второй способ – «от других» [31; 32].

Сложность профессионального общения в социальной сфере заключается не только в том, что она предъявляет значительные требования к культуре профессионального общения социального работника, но и в том, что предлагает активное участие самих получателей социальных услуг в процессе общения. Смысл общения в деятельности социального работника и заключается в том, чтобы получатели социальных услуг стали соучастниками, а не просто присутствующими, так как только тогда возможна реализация творческих задач. Если такого соучастия нет, то общение приобретает формальный характер, глубина воздействия незначительна и творческое взаимодействие, нацеленное на совместное решение проблемы получателя социальных услуг, как правил, не состоится [13, С.67].

Установка на предстоящее общение с получателем социальных услуг формируется с учетом общих целей профессиональной деятельности, её конкретных задач на предстоящем отрезке общения. Одновременно установка отражает общую профессиональную направленность социального работника, его отношение к предстоящему общению, творческое самочувствие. Таким образом, установка определяется, с одной стороны, личностным отношением социального работника к деятельности, получателю социальных услуг, а с другой – особенностями и реальными условиями предстоящего общения, задачами, стоящими перед социальным работником.

Формируя установку на предстоящее общение, социальный работник должен учитывать следующие моменты:

- установка всегда должна быть оптимистичной;

- недопустима негативная установка на предстоящее общение, так как она будет мешать даже в том случае, если отношение во время беседы будут складываться благоприятно;

- формируя установку на общение с получателем социальных услуг, нужно учитывать как особенности ситуации общения, так и эмоциональные личностные компоненты;

- установка на общение должна быть обновленной, даже если происходит повторная встреча с одним и тем же человеком [13, С.67].

Правильная психологическая установка на общение характеризуется постоянной готовностью социального работника к контакту с получателями социальных услуг, ожиданием удовлетворенности от предстоящего общения, предвосхищением эмоционального переживания результатов общения, заинтересованностью в последующем общении [18, С.31].

Другой субъективной предпосылкой общения является восприятие общающимися друг друга. С.Л. Рубинштейн, характеризуя данный момент, писал, что в процессе общения люди ориентируются в коммуникативном поведении партнеров, поскольку они как будто «считывают его», расшифровывая значение внешних данных и раскрывая смысл получающегося при этом текста в контексте, имеющим внутренний психологический план. Такое «считывание» информации протекает быстро, поскольку в процессе общения у людей вырабатывается определенный психологический контекст к поведению окружающих [59, С.132].

В процессе общения восприятие, по сути дела, превращается в исследовательский этап профессионального общения, глубина и объективность которого определяет эффективность всего дальнейшего общения: его направленность, уровень, формы, структуру и т.п. Именно в этом состоит его специфика. Иными словами, восприятие выступает как особая, целенаправленная, определенная педагогической сверхзадачей и системой конкретных педагогических задач предпосылка последующего общения, в котором будут реализовываться конкретные педагогические задачи. И это понятно, так как «от того, как люди отражают и интерпретируют друг друга, во многом зависят



характер их воздействия и результаты, к которым они приходят в совместной деятельности». [17, С.61].

Важным компонентом профессионального общения социального работника является педагогически целесообразное переживание. Педагогическое переживание в процессе социально-терапевтического воздействия представляет собой сложный сплав жизненных и педагогически целесообразных переживаний, поскольку здесь сохраняется одновременно и педагогическая заданность, и жизненная произвольность переживаний, необходимые в данной ситуации. Причем произвольное переживание должно, в конечном счете, реализовываться через произвольное, через внешнее выражение чувств, в зависимости от педагогической целесообразности.

Наличие коммуникативных эмоций в структуре профессиональных переживаний требует постоянной работы по формированию у социального работника культуры управления своими психическими состояниями в процессе общения с получателем социальных услуг [37, С.341].

Важнейшим компонентом успешного общения, помимо соответствующего развития познавательной и эмоциональной сферы, является умения социального работника выбирать по отношению к конкретному получателю социальных услуг наиболее подходящий способ обращения с ним, способ поведения.

Стремление найти внешние формы выражения своего эмоционального отношения к теме общения, информации, которую необходимо предъявить получателю социальных услуг, играет важную роль в выработке творческого самочувствия социального работника перед предстоящим общением. Эмоциональная настройка перед беседой или другой формой взаимодействия с получателем социальных услуг, как важный компонент управления творческим самочувствием социального работника, многоканальна. На основе исследований В.А. Кан-Калика можно выделить следующие основные умения настройки на общение:

- умение обновлено воспринимать известную информацию;
- умение формировать увлекательные социально-педагогические задачи;

- умение определять эмоциональную структуру и тон будущего диалога
- умение прогнозировать процесс предстоящего общения и его атмосферу;
- овладение специальными приемами стимулирования творческого самочувствия;
- обращение к содержанию предстоящей деятельности, поиск в нем моментов, способных вызвать эмпатию;
- обращение к коммуникатору, поиск в предстоящем общении с ним творческого подъема [20; 21].

Перечисленные выше умения формируются через поиск социальным работником в себе необходимых переживаний и чувств, направленных на предстоящую деятельность.

В содержательной информации социальному работнику необходимо выделить эмоциональное ядро, проникнуться атмосферой предстоящего общения.

Таким образом, управление педагогически целесообразным переживанием является важнейшим компонентом профессионального общения в социальной сфере, поскольку позволяет органично воплощать в общении с людьми сложнейшие воспитательные и коммуникативные задачи.

В ситуации профессионального общения происходит три основных вида воздействия социального работника на получателя социальных услуг: информирование, инструктирование, стимулирование.

Информирование влияет главным образом на представления получателя социальных услуг о том, каково наиболее вероятное направление развития ожидаемых событий, последствий избранного им способа поведения, в частности.

Инструктирование предписывает получателю социальных услуг наиболее эффективные способы достижения поставленных перед ним целей.

Стимулирование получателя социальных услуг предполагает установление определенной связи между его осознаваемыми мотивами, его представлением о себе и последствиями ожидаемых от него действий. Однако система стимулирования рассчитана на приспособление к мотивационной сфере человека, а не на её изменение. Стимулирование является значительно более сложным и

трудным видом воздействия и сравнения с информированием и инструктированием [64, С.94].

Для изменения системы предпочтений получателя социальных услуг, структуры его мотивов необходимо изменение центральной структуры личности – его «я-концепции». Такое изменение невозможно осуществить только путем инструкции или информации. Не словесные поучения, а включение получателя социальных услуг в реальную деятельность позволяет решить эту задачу.

Огромное значение в работе с людьми, нуждающимися в психологической помощи и реабилитации, имеет эффект первого впечатления.

Образ социального работника в сознании получателей социальных является одним из важнейших факторов, влияющих на отношение не только к социальному работнику, но и к социальной работе в целом. Личность социального работника как определяющий фактор эффективности оказания социальных услуг всегда вызывала огромный интерес и проявление заботы у представителей социальной науки.

Проблема образа социального работника присутствует в трудах таких известных исследователей как В.И. Курбатов, П.Д. Павленок, Н.Б. Шмелева и [44;46; 71;72] др., которые подчёркивали особую роль, выполняемую образом социального работника в оказании социальных услуг получателю.

В отечественной науке социальный работник обычно рассматривается в связи с изучением его профессиональных способностей (И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмин и др.) [15; 16].; особенностями взаимодействия с клиентом (Г.П. Медведева, Л.В. Мардахаев, М.Ф. Фирсов, Е. Ярская-Смирнова и др) [37; 34; 66; 74].; профессионально значимых качеств личности (М.В. Фирсов, Е.И. Холостова) [66,67,68,69]. Личность социального работника исследовалась также Б.Ф. Бочаровой, Н.И. Никитиной, Е.Г. Студеновой и др.

Должность социального работника, как лица, непосредственно предоставляющего социальные услуги клиентам социальной службы, в Российской Федерации включена в квалификационный справочник в 1991 году.

Прежде чем рассмотреть основные психологические характеристики социального работника, необходимо проанализировать его профессиональную деятельность.

В исследовании Е.А. Климова всё многообразие профессий представлено схемами отношения человека к окружающему его миру природы, людей, техники и т.д. Предложенный ученым метод анализа профессий позволяет классифицировать их по предмету труда, его целям, характеру действий, орудиям труда и его условиям. По предмету труда все профессии подразделяются на бионические (природа), техномические (техника), сигномические (знаки), артономические (художественные образы) и соционические (взаимодействие людей) [25, С.45]. В соответствии с объектом труда описываются пять типов профессиональной деятельности: «Человек-Природа», «Человек-Техника», «Человек-Знак», «Человек-Образ», «Человек-Человек» (Е.В. Климов). Профессия социального работника органично вписывается в систему «Человек-Человек».

Согласно Е.А. Климову, этот тип профессий определяется следующими качествами человека: устойчиво хорошим самочувствием в процессе работы с людьми, потребностью в общении, способностью мысленно ставить себя на место другого человека, быстро понимать намерения, помыслы, настроение других людей, быстро разбираться во взаимоотношениях людей, хорошо помнить и держать в уме знание о личных качествах многих и разных людей и т.д. Человеку этой профессиональной схемы свойственны: умение руководить, учить, воспитывать, «осуществлять полезные действия по обслуживанию различных потребностей людей»; умение слушать и выслушивать; широкий кругозор; речевая (коммуникативная) культура; «душеведческая направленность ума, наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению, умение или способность мысленно представлять, смоделировать именно его внутренний мир, а не приписывать ему свой собственный или иной, знакомый по опыту»; «проектировочный подход к человеку, основанный на уверенности, что человек всегда может стать лучше»; способность сопереживания; наблюдательность; «глубокая и оптимистическая убежденность в

правильности идеи служения народу в целом»; решение нестандартных ситуаций; высокая степень саморегуляции (Образ мира в разнотипных профессиях)» [25, С.57]. Для анализа профессиональной пригодности человека, работающего по схеме «Человек-Человек», существует перечень противопоказаний к этому типу профессиональной занятости. «Противопоказания к выбору профессий данного типа являются дефекты речи, невыразительная речь, замкнутость, погруженность в себя, необщительность, выраженные физические недостатки, как это ни печально, нерасторопность, излишняя медлительность, равнодушие к людям, отсутствие признаков бескорыстного интереса к человеку – интереса «просто так»» [25, С.59]. Это как бы обобщённый субъекта профессии типа «Человек-Человек». Профессия социального работника, входящая в этот тип, предъявляет ещё целый ряд специфических требований.

Многогранную деятельность социального работника исследователь Е.И. Холостова определяет следующим образом: «Социальная работа — это деятельность по оказанию помощи индивидам, семьям, группам в реализации их социальных прав и в компенсации физических, психических, интеллектуальных, социальных и иных недостатков, препятствующих полноценному социальному функционированию» [67, С.38]. На основе изучения личностных качеств, необходимых социальному работнику, проведенного Т.Д. Шевеленковой, предложен один из вариантов Квалификационной характеристики социального работника. Автор выделила следующие требования:

- гуманистическая направленность личности;
- личная и социальная ответственность;
- чувство собственного достоинства и уважение личности другого;
- эмпатийность;
- готовность понять другого человека и оказать ему психологическую поддержку,
- эмоционально-позитивная направленность;
- эмоциональная устойчивость;
- установка на психическое здоровье;

– личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности [67, С.39].

Ряд исследователей (Л.Д. Демина, Е.И. Холостова и др.) выделяет следующие группы качеств социального работника:

первая – психофизиологические характеристики, от которых зависят способности к данному виду деятельности.

вторая – психологические качества, характеризующие социального работника как личность.

третья – психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обаяния [Там же].

В первую группу качеств включаются требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к психическим процессам: восприятию, памяти, воображению, мышлению, психическим состояниям – усталости, апатии, стрессу, тревожности, депрессии, вниманию как состоянию сознания; эмоциональным (сдержанность, индифферентность) и волевым (настойчивость, последовательность, импульсивность) характеристикам. Некоторые из этих психологических оснований являются главными, без них вообще невозможна качественная профессиональная деятельность. В связи с этим представляет интерес классификация качеств, данная А.К. Марковой, которые способствуют результативности деятельности в современных условиях: следование профессиональной этике, индивидуальная (социальная и экономическая) ответственность, стремление видеть причины событий своей жизни в себе, а не во внешних обстоятельствах; помехоустойчивость и конкурентоспособность; гибкость и оперативность, внутренняя аналогичность личности, адекватная самооценка и т.д. [35, С. 117].

Ко второй группе качеств относятся психоаналитические качества, направленные на совершенствование специалиста как личности, как работника-профессионала. Это самоконтроль, самокритичность, самооценка, стрессоустойчивость, самовнушаемость, умение переключиться и управлять эмоциями.

К третьей группе качеств относятся коммуникабельность, эмпатичность, визуальность (внешняя привлекательность личности), красноречивость и др. Эта группа качеств связана и базируется на некоторых психологических теориях коммуникаций (самопредъявление или самопрезентация) [71, С.118].

В работах научного коллектива И.А. Зимней представлен один из подходов к личности социального работника как субъекта профессиональной деятельности. В соответствии с ним в модели данного специалиста разграничиваются три следующих структурных компонента:

1) собственно личностные характеристики социального работника (одним из определяющих критериев здесь является соответствие гуманистического потенциала личности данному роду деятельности);

2) компетентность социального работника (включает социальные знания и умения в конкретной области работы и в тех ее сферах, которые прямо или косвенно с ней связаны);

3) умение устанавливать адекватные межличностные и конвенциональные отношения в различных ситуациях общения [15, С.231]..

Опираясь на профессиональные качества личности, И.А. Зимняя разработала четырехзвенную сферу деятельностных и интерактивных характеристик социального работника. Деятельностные особенности, в свою очередь, автор разделила на социально-конвенциональные знания и умения, профессиональные знания и умения.

*Социально-конвенциональные* представляют собой знания должностных обязанностей и умение их исполнять: знания нормативно-правовой основы, организации социально-значимой деятельности среди населения, социально-правовую защиту интересов клиента и соответствующие этим знаниям умения (координации деятельности заинтересованных и включенных в данные сферы организаций и др.), умения оформления и ведения документации, контроля над принятием решений по ней.

Группа профессиональных предметных умений включает в себя выработанные на основе знаний умения: диагностирования проблем, определения

характера требуемой психологической помощи на основании знаний основных закономерностей развития личности и др., а также сформированность навыков профессиональной деятельности.

Группа *деятельностно-ролевых* умений предполагает сформированность умений устанавливать равноправные отношения (с клиентами, коллегами), гибко и произвольно менять ролевые и позиционные отношения, а также формировать новые социальные роли у клиентов.

В группу коммуникативных особенностей И.А. Зимняя включает *коммуникативно-информационные* и *социально-перцептивные* умения. Они предполагают: владение культурой межличностного общения; фасилитативные умения; навыки оптимизации общения с клиентами, представителями различных социальных групп. Особенности социального взаимодействия включают умения: координировать социальные связи и отношения; координировать взаимодействия с разными клиентами на основе навыков наблюдения, отбора и анализа социально- значимой информации [58, С.559-660].

При рассмотрении социальной работы важно также помнить, что социальная работа является совместной деятельностью, а не индивидуальной. Она совместна уже потому, что в процессе оказания социальных услуг обязательно присутствуют две активные стороны: социальный работник – получатель социальной услуги. В это связи часто говорят, что социальная работа строится по законам общения, но она является совместной ещё и в другом смысле. Получатель социальной услуге часто взаимодействует не с одним социальным работником, а с целой группой работников. Когда деятельность социальных работников оказывается совместной, согласованной, тогда их социальная работа оказывается эффективной и развивает личность получателя социальной услуги. Высшим критерием такой согласованности представляется не просто взаимодействие социальных работников между собой, но их взаимодействие, направленное на достижение конечной задачи. Этой конечной задачей является не достижение методически совершенного процесса, а личность получателя социальной услуги –



его развитие, улучшение условий его жизнедеятельности, расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои жизненные потребности.

Следует иметь в виду тот факт, что главная задача социального работника заключается, прежде всего, в раскрытии личности человека, которая, в свою очередь, решается в процессе его общения с получателями социальных услуг. В настоящее время социальный работник предстаёт инициатором и руководителем процесса общения, суть которого составляют система, приёмы и навыки взаимодействия социального работника и получателей социальных услуг, содержанием является обмен информацией, воспитательные воздействия, организация взаимоотношений социального работника с получателем социальных услуг. Известно, что отношение к социальному работнику получатель социальных услуг переносит на качество социального обслуживания в целом [58, С.559-660].

Профессиональные умения и личностные качества социальных работников влияют на эффективность и качество оказываемых социальными работниками социальных услуг. Согласно ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» основными факторами, влияющими на качество социальных услуг: - наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение; - условия размещения учреждения; - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация (наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, при оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние); - специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.); - состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам; - наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности учреждения способствуют повышению качества услуг.

Поэтому для социального работника, прежде всего, необходимо умение правильно организовывать своё общение с получателями социальных услуг. Без организации продуктивного общения социального работника и получателя социальных услуг невозможно плодотворно организовать социальное обслуживание.

Поэтому организация процесса общения является наиболее сложной из задач, встающих перед социальным работником, и очень важно так организовать общение с получателями социальных услуг, чтобы этот процесс состоялся, стал продуктивным и содержательным.

Таким образом, предпосылками эффективности и качества оказания социальных услуг социальными работниками являются его реальные, приобретенные знания, соответствующие умения, навыки, профессионально важные качества, действенный уровень психологической культуры, правильно организованное общение.

## Выводы по главе 1. Теоретические основы формирования умений педагогического общения у социальных работников

1. Педагогическое общение рассматривается в научной теории и практике с позиций профессиональной культуры, особого вида творчества и технологии профессиональной деятельности.

2. Педагогическое общение – это взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен рациональной и эмоциональной информацией, деятельностью, опытом, знаниями, навыками и умениями, а также результатами деятельности (К.К. Платонов).

3. Умения педагогического общения – это система коммуникативных действий, основанных на освоенных субъектом способах выполнения действия, позволяющая устанавливать педагогически продуктивные взаимоотношения с детьми и регулировать их в изменяющихся условиях.

4. Профессиональная деятельность социального работника в сфере социального обслуживания представляет собой деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам, где социальная услуга – это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

5. Главная задача социального работника заключается, прежде всего, в раскрытии личности получателей социальных услуг, которая, в свою очередь, решается в процессе его общения с ними. Поэтому для социального работника, прежде всего, необходимо умение правильно организовать своё общение с получателями социальных услуг. Без организации продуктивного общения социального работника и получателя социальных услуг невозможно улучшить условия жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

6. Взаимодействие социального работника и получателя социальных услуг представляет собой взаимодействие в системе «человек-человек»; основу такого взаимодействия составляет субъект-субъектное общение, при котором участники процесса общения воспринимают друг друга в качестве равноправных партнеров общения.

7. Современное взаимодействие социального работника и получателя социальных услуг – это, прежде всего, гуманистическое взаимодействие в процессе общения, подразумевающее, что каждый из партнеров общения занимает исходную позицию «признания человека как наивысшей ценности».

**ГЛАВА 2. ПУТИ И СРЕДСТВА ФОРМИРОВАНИЯ УМЕНИЙ  
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ  
ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКОГО ИНТЕРНАТА ДЛЯ ДЕТЕЙ**

**2.1. Диагностика умений педагогического общения у социальных работников  
психоневрологического интерната для детей**

После анализа психолого-педагогической литературы по интересующему нас вопросу нами были обозначены следующие умения педагогического общения и уровни их сформированности, а также методы их исследования (см. табл.1,2).

Таблица 1

Уровни сформированности умений педагогического общения

Уровень Умение педагогического общения	Низкий	Средний	Высокий
1	2	3	4
Умение общаться с любыми людьми, устанавливать дружеские и деловые отношения	В контакт вступает лишь в случае необходимости, с новыми людьми сходится с оглядкой, в спорах и диспутах участвует неохотно	Обладает всеми необходимыми коммуникативными навыками, в меру общителен, тактичен	Стремится к общению и новым контактам, однако порой общителен сверх меры и забывает о чувстве такта
Умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого	Видит эмоции других людей (с помощью мимики, жестов, поведения), но не	Сопереживает только к определенному типу людей (чаще всего близким),	Это постоянное, глубокое и точное понимание

1	2	3	4
человека	умеет их понимать и переносить на себя, больше интересуют свои собственные чувства	чужие люди и их чувства чаще всего ему безразличны	другого человека, мысленное воссоздание его переживаний, ощущение их как собственных, принятие правильных решений без всякого навязывания своего мнения или своих интересов
Умение осуществлять рефлексию по отношению к различным видам и областям собственной и чужой активности	Не может поставить себя на место другого человека и регулировать собственное поведение	Склонен обращаться к анализу своей деятельности и поступков других людей, выяснять причины и следствия своих действий как в прошлом, так в настоящем и в будущем	Свойственно обдумывать свою деятельность в мельчайших деталях, тщательно планировать и прогнозировать все возможные последствия
Умение контролировать свои эмоции в процессе общения	Поведение устойчивое, не считает нужным изменяться в зависимости от ситуаций, способен к искреннему самораскрытию в общении, прямолинеен	Искренен, но сдержан в своих эмоциональных проявлениях, считается в своем поведении с окружающими людьми	Легко входит в любую роль, гибко реагирует на изменение ситуации, хорошо чувствует и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производит на окружающих

1	2	3	4
Коммуникативные и организаторские умения	Не стремится к общению, чувствует себя скованно в новом коллективе, предпочитает проводить время наедине с собой, испытывает трудности в установлении контактов с людьми, не отстаивает свое мнение, тяжело переживает обиды, проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах – они предпочитает избегать принятия самостоятельных решений	Стремится к контактам с людьми, не ограничивает круг своих знакомств, отстаивает свое мнение, планирует свою работу, однако потенциал его склонностей не отличается высокой устойчивостью	Не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, постоянно стремится расширить круг своих знакомых, занимается общественной деятельностью, помогает близким, друзьям, проявляет инициативу в общении, с удовольствием принимает участие в организации общественных мероприятий, способен принять самостоятельное решение в трудной ситуации
Умение слушать	Заостряет внимание на манере собеседника говорить, ищет скрытый смысл сказанного, перебивает собеседника, монополизирует разговор	Часто критически относится к высказываниям других, отвлекается от разговора, делает поспешные выводы	Дает возможность собеседнику полностью раскрыть свою мысль, приспособливает свой темп мышления к речи собеседника

1	2	3	4
<p>Умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия</p>	<p>Частое проявление нетерпимости к собеседникам, не умеет либо не хочет понимать или принимать индивидуальность других людей, отсутствует выдержка, самообладание, терпение, толерантность носит избирательный характер, проявляется в конкретной ситуации, конкретному индивиду, при определенных условиях может возникнуть конфликт, гибкость отсутствует</p>	<p>Ситуационное проявление самообладания, выдержки, зависит от внешних условий, признает толерантное поведение со стороны других, но проявляет межличностную толерантность избирательно, ситуационно-эмоциональное отношение к отличиям других зависит от внешних условий</p>	<p>Терпимость ко всем типам партнеров во всех ситуациях взаимодействия, устойчивое проявление терпимого отношения к другим, самостоятельно проявляет межличностную толерантность, сдержан по отношению к иной точке зрения, демонстрирует эмоционально-устойчивое отношение, принимает правомочность существования других точек зрения</p>
<p>Умение устанавливать эмоциональные контакты</p>	<p>Эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми</p>	<p>Эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами, имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении</p>	<p>Эмоции обычно не мешают общаться с партнерами</p>
<p>Нервно-психическая устойчивость</p>	<p>Характеризуется склонностью к нарушениям</p>	<p>Характеризуется возможностью в экстремальных</p>	<p>Характеризуется низкой вероятностью</p>



1	2	3	4
	психической деятельности при значительных психических и физических нагрузках	ситуациях умеренных нарушений психической	нервно-психических срывов, адекватными самооценкой и оценкой окружающей действительности. Возможны единичные, кратковременные нарушения поведения в экстремальных ситуациях при значительных физических и эмоциональных нагрузках
Умение невербальной коммуникации	Способность к адекватной идентификации отсутствует, не использует невербальный репертуар	В незнакомых ситуациях не использует невербальный репертуар, чувствителен к поведению близких ему людей	Использует разнообразный невербальный репертуар, способен к управлению своим невербальным репертуаром адекватно цели и ситуации общения, чувствителен, сензитивен к невербальному поведению другого

## Методы исследований сформированности умений педагогического общения

Умение педагогического общения	Метод исследования
Умение общаться с любыми людьми, устанавливать дружеские и деловые отношения	Методика «Оценка уровня общительности» (тест В.Ф Ряховского)
Умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека	Методика «Исследование уровня эмпатийных тенденций» (И.М. Юсупов)
Умение осуществлять рефлексию по отношению к различным видам и областям собственной и чужой активности	Методика определения уровня рефлексивности (А.В. Карпов, В.В. Пономарева)
Умение контролировать свои эмоции в процессе общения	Тест «Оценка самоконтроля в общении» (М. Снайдер)
Коммуникативные и организаторские умения	Методика «Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)» ( В.В. Синявский, В.А. Федорошин)
Умение слушать	Тест «Умеете ли Вы слушать?» (М.Снайдер)
Умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	Методика «Диагностика коммуникативной установки» (В. В. Бойко).
Умение устанавливать эмоциональные контакты	Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В.Бойко)
Умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации	Анкета «Оценка нервно-психической устойчивости» (В.Ю. Рыбников)
Умение невербальной коммуникации	Методика экспертной оценки невербальной коммуникации (А. М. Кузнецова)

Для социальных работников психоневрологического интерната для детей, на наш взгляд, наиболее актуальны следующие умения педагогического общения (следует отметить, что выделению данных умений способствовали наш опыт в

сфере социального обслуживания, многочисленные наблюдения, опросы опытных специалистов и др.):

- умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека;
- умение контролировать свои эмоции в процессе общения;
- умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия;
- умение слушать;
- умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации.

Нами также были определены уровни сформированности вышеобозначенных умений педагогического общения (см. табл. 3).

Таблица 3

Уровни сформированности умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей

Умение педагогического общения	Низкий	Средний	Высокий
1	2	3	4
Умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека	Видит эмоции других людей (с помощью мимики, жестов, поведения), но не умеет их понимать и переносить на себя, больше интересуют свои собственные чувства	Сопереживает только к определенному типу людей (чаще всего близким), чужие люди и их чувства чаще всего безразличны	Это постоянное, глубокое понимание другого человека, мысленное воссоздание его переживаний, ощущение их как собственных, принятие правильных решений без всякого навязывания своего мнения, своих интересов

1	2	3	4
Умение контролировать свои эмоции в процессе общения	Поведение устойчивое, не считает нужным изменяться в зависимости от ситуаций, способен к искреннему самораскрытию в общении, прямолинеен	Искренен, но сдержан в своих эмоциональных проявлениях, считается в своем поведении с окружающими людьми	Легко входит в любую роль, гибко реагирует на изменение ситуации, хорошо чувствует и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производит на окружающих
Умение слушать	Заостряет внимание на манере собеседника говорить, ищет скрытый смысл сказанного, перебивает собеседника, монополизирует разговор	Часто критически относится к высказываниям других, отвлекается от разговора, делает поспешные выводы	Дает возможность собеседнику полностью раскрыть свою мысль, приспособливает свой темп мышления к речи собеседника
Умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	Частое проявление нетерпимости к собеседникам, не умеет либо не хочет понимать индивидуальность других людей, отсутствует выдержка, самообладание, терпение, толерантность носит избирательный характер, проявляется в конкретной ситуации к конкретному	Ситуационное проявление самообладания, выдержки, зависит от внешних условий, признает толерантное поведение со стороны других, но проявляет межличностную толерантность избирательно, ситуационно-эмоциональное отношение к отличиям других зависит от внешних условий	Терпимость ко всем типам партнеров во всех ситуациях взаимодействия, устойчивое проявление терпимого отношения к другим, самостоятельно проявляет межличностную толерантность, сдержан по отношению к иной точке зрения, демонстрирует эмоционально-устойчивое отношение к

1	2	3	4
	индивиду, гибкость отсутствует		другим, принимает правомочность существования других точек зрения
Умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации	Характеризуется склонностью к нарушениям психической деятельности при значительных психических и физических нагрузках	Характеризуется возможностью в экстремальных ситуациях умеренных нарушений психической деятельности, сопровождающихся неадекватными поведением, самооценкой и (или) восприятием окружающей действительности	Характеризуется низкой вероятностью нервно-психических срывов, адекватными самооценкой и оценкой окружающей действительности, возможны единичные, кратковременные нарушения поведения в экстремальных ситуациях при значительных физических и эмоциональных нагрузках

После определения актуальных умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей и уровней их сформированности был организован констатирующий эксперимент.

Выборочную совокупность на этапе констатирующего исследования составили 40 социальных работников краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Психоневрологический интернат для детей «Подсолнух» (табл.5).

Характеристики социальных работников, принимавших участие в исследовании

	кол-во социальных работников	%
Пол		
Женщины	40	100
Мужчины	0	0
Возраст (лет)		
21- 40	6	15
41- 60	27	67,5
61 и старше	7	17,5

Для изучения умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей использовались методика «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова, тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, тест «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера, методика «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко, анкета «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова. Диагностика проводилась в групповой форме. Испытуемые давали ответы в письменной форме. Анализ полученных данных отражен в таблице 6.

Результаты диагностики сформированности умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей на констатирующем этапе эксперимента

Уровень Умение педагогического общения	Низкий		Средний		Высокий	
	кол-во чел.	%	кол-во чел.	%	кол-во чел.	%
Умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека	14	<b>35</b>	18	<b>45</b>	8	<b>20</b>
Умение контролировать свои эмоции в процессе общения	21	<b>52,5</b>	14	<b>35</b>	5	<b>12,5</b>
Умение слушать	16	<b>40</b>	17	<b>42,5</b>	7	<b>17,5</b>
Умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	27	<b>67,5</b>	10	<b>25</b>	3	<b>7,5</b>
Умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации	12	<b>30</b>	19	<b>47,5</b>	9	<b>22,5</b>
Средние показатели (40 социальных работников)	18	<b>45</b>	15,6	<b>39</b>	6,4	<b>16</b>

Анализируя результаты методики «Исследование уровня эмпатийных тенденций» (И.М. Юсупов), полученные в исследуемой группе социальных работников на констатирующем этапе исследования, мы определили, что:

1. 35% респондентов имеют низкий уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, они видят эмоции других людей (с помощью мимики, жестов, поведения), но не умеют их понимать и переносить на себя, их больше интересуют свои собственные чувства.
2. 45% респондентов имеют средний уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, они сопереживают только к определенному типу людей (чаще всего близким), чужие люди и их чувства чаще всего им безразличны.
3. 20% респондентов имеют высокий уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, они постоянно, глубоко и точно понимают другого человека, мысленно воссоздают его переживания, ощущают их как собственные, принимают правильные решения без всякого навязывания своего мнения или своих интересов.

Анализ результатов, полученный с помощью теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, показал:

1. 52,5% % респондентов имеют низкий уровень развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения, их поведение устойчивое, они не считают нужным изменяться в зависимости от ситуаций, способны к искреннему самораскрытию в общении, прямолинейны.
2. 35% респондентов имеют средний уровень развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения, они искренне, но сдержаны в своих эмоциональных проявлениях, считаются в своем поведении с окружающими людьми.
3. 12,5% респондентов имеют высокий уровень развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения, они легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производят на окружающих.



Проведенный анализ данных, полученных в ходе обработки теста «Умеете ли Вы слушать?» (М. Снайдер), позволил выявить:

1. 40% имеют низкий уровень развития умения слушать, они заостряют внимание на манере собеседника говорить, ищут скрытый смысл сказанного, перебивают собеседника, монополизируют разговор.
2. 42,5% имеют средний уровень развития умения слушать, они часто критически относятся к высказываниям других, отвлекаются от разговора, делают поспешные выводы.
3. 17,5% имеют высокий уровень развития умения слушать, они дают возможность собеседнику полностью раскрыть свою мысль, приспособливает свой темп мышления к речи собеседника

Анализ результатов, полученный с помощью методики «Диагностика коммуникативной установки» (В. В. Бойко), показал:

1. 67,5% имеют низкий уровень развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, они часто проявляют нетерпимость к собеседникам, не умеют либо не хотят понимать или принимать индивидуальность других людей, у них отсутствует выдержка, самообладание, терпение, толерантность носит избирательный характер, проявляется в конкретной ситуации, к конкретному индивиду, при определенных условиях может возникнуть конфликт, гибкость отсутствует.
2. 25% имеют средний уровень развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, они ситуационно проявляют самообладание, выдержку, которые зависят от внешних условий, признают толерантное поведение со стороны других, но проявляют межличностную толерантность избирательно, их ситуационно-эмоциональное отношение к отличиям других зависит от внешних условий.
3. 7,5% имеют высокий уровень развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного

взаимодействия, они проявляют терпимость ко всем типам партнеров во всех ситуациях взаимодействия, самостоятельно проявляют межличностную толерантность, сдержаны по отношению к иной точке зрения, демонстрируют эмоционально-устойчивое отношение к другим, принимают правомочность существования других точек зрения.

Произведя обработку бланков ответов по анкете ««Оценка нервно-психической устойчивости» (В.Ю. Рыбников), было выявлено:

1. 30% имеют низкий уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, они характеризуются склонностью к нарушениям психической деятельности при значительных психических и физических нагрузках.
2. 47,5% имеют средний уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, они характеризуются возможностью проявления умеренных нарушений психической деятельности в экстремальных ситуациях, сопровождающихся неадекватным поведением, самооценкой и (или) восприятием окружающей действительности.
3. 22,5% имеют высокий уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, они характеризуются низкой вероятностью нервно-психических срывов, адекватными самооценкой и оценкой окружающей действительности, возможны единичные, кратковременные нарушения поведения в экстремальных ситуациях при значительных физических и эмоциональных нагрузках.

Таким образом, результаты, полученные в ходе констатирующего исследования, показали, что преобладающее число социальных работников имеют средний уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека (45%), характеризуются низким уровнем развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения (52,5%), средним уровнем развития умения слушать (42,5%), низким уровнем развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в

ситуациях коммуникативного взаимодействия (67,5%), средним уровнем развития умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации (47,5%).

На этом же этапе констатирующего исследования были сформированы 2 группы: контрольная и экспериментальная (всего 40 социальных работников). В контрольную группу вошли 20 социальных работников, в экспериментальную вошли также 20 социальных работников. Достоверного различия между контрольной и экспериментальной группами перед проведением социально-психологического тренинга по уровню напряжения умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации) выявить не удалось. Оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни (приложение б).

## 2.2. Разработка социального - психологического тренинга, направленного на формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей

Социально-психологический тренинг - этот метод был нами использован для коррекционной и формирующей работы как основной с испытуемыми (социальными работниками психоневрологического интерната для детей) с целью развития у них профессионально важных умений педагогического общения.

Методической основой для проведения этого метода послужили тренинговые методики:

- «тренинг педагогического общения» Панфилова А.П.;
- «тренинг профессионально-педагогического общения» Кан-Калика В.А.

Тренинг Панфиловой А.П. представляет собой вид групповой социально-психологической работы, направленной на приобретение новых знаний, умений и навыков, коррекцию и снятие барьеров препятствующих успешному общению в группе. В условиях тренинга нами создавались ситуации, способствующие проявлению коммуникативно-творческих способностей личности. В ходе занятий испытуемые постоянно вовлекались в различные действия-обсуждения и проигрывания ролевых ситуаций выполнения специальных упражнений. В процессе работы в группе создавались условия, когда испытуемым необходимо самостоятельно найти решение проблемы. Работа в группе строилась на признании ценности личности другого человека, его мнений и интересов.

Тренинг Кан-Калика В.А. направлен на практическое овладение элементами педагогической коммуникации, способствует развитию творческих коммуникативных способностей (сотрудничество в творческой педагогической деятельности, способность достигать гармонии в общении, умение разрешать конфликтные ситуации, умение контролировать свои эмоции в процессе общения и др.), приобретению навыков управления общением, овладению всей системы общения в заданной педагогической ситуации.

Синтезируя указанные методологические подходы, мы разработали и апробировали социально-психологический тренинг для социальных работников психоневрологического интерната с учетом современных требований и условий.

Цель тренинга – формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната.

Отсюда вытекают следующие задачи:

- формирование у социальных работников потребности к овладению умениями педагогического общения средствами социально-психологического тренинга;

- выработка умений и навыков устанавливать педагогическое общение в процессе социально-психологического тренинга.

Следующим компонентом разработанной нами тренинга являются принципы, которые определяют содержание, методы и формы организации формирования умений педагогического общения у социальных работников. Ими являются принципы увлеченности, совместной деятельности, включенности, самореализации.

- принцип увлеченности предполагает, что любая деятельность человека продиктована его личностным интересом и потребностями, которые выступают доминирующим мотивом. Формирование умений педагогического у социальных работников определяется наличием и отсутствием интереса к нему. Поэтому необходимо учитывать желание социальных работников в данном процессе;

- принцип совместной деятельности предполагает такое взаимодействие, в процессе которого социальные работники находятся в определенных отношениях, взаимной зависимости и взаимной ответственности. Такая зависимость возникает лишь тогда, когда успех одного из участников социально- психологического тренинга определяет успешность других, а неудача одного влияет на результат другого. В совместной деятельности происходит процесс приобретения знаний о предмете деятельности и самостоятельного опыта, способах и приемах её осуществления, формирования деловых отношений между участниками, создания специфического эмоционального климата.

Совместная деятельность формируют ценностно-ориентированное единство группы, рождает организующую структуру, традиции, эмоциональную идентификацию, ведет к повышению уровня сформированности умений педагогического общения, реализуя заложенный в них потенциал;

- принцип включенности означает придание субъективного характера деятельности социальных работников в процесс социально-психологического тренинга; проектирование совершенствования умений педагогического общения; предоставление самостоятельности в решении жизненных и профессиональных задач и ситуаций в педагогической деятельности.

- принцип самореализации, включающий осознание социальными работниками своих целей и задач, осмысление практических знаний по формированию умений педагогического общения, предвидение результатов собственного роста по формированию умений педагогического общения, самооценки собственной деятельности.

Указанные принципы, рассматриваемые нами как руководящее положение по организации формирования умений педагогического общения у социальных работников, помогает всецело его совершенствованию.

На формирующем этапе исследования нами была разработан и проведен с испытуемыми экспериментальной группы социально-психологический тренинг.

Социально-психологический тренинг включает 10 занятий. Структурно занятия организованы как тренинговые практические действия слушателей (1 час). Занятия проводились один раз в неделю. Помещение для занятий позволяло расставить стулья для участников по кругу. На некоторых занятиях допускалась отработка полученного умения вне группы (с незнакомыми людьми).

В качестве промежуточного контроля использовались устные ответы участников (рефлексия, самоанализ). Это дало участникам возможность осознать свои успехи, изменения, если таковые произошли, наметить некоторый план применения этих достижений в дальнейшем, а также дает возможность ведущему контролировать эффективность тренингового процесса. На контрольном этапе исследования, участники проходили повторное тестирование.

На тренинговых занятиях отрабатывались следующие умения педагогического общения:

- умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека;
- умение контролировать свои эмоции в процессе общения
- умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия;
- умение слушать;
- умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации.

В структуре тренинга мы выделяем три этапа: начальный, основной и заключительный, каждый из которых имеет свое назначение и содержание.

Цель начального этапа заключается в создании в группе настроения на предстоящую деятельность. Для этого используются ритуал начала тренинга, опрос самочувствия участников, «разогревающая» игра.

Основной этап представляет собой упражнения и задания пассивного и активного характера, перемежающиеся с играми различной направленности.

Заключительный этап – это подведение итогов занятия. Он может включать в себя следующие моменты: резюме тренера, опрос актуального состояния участников, высказывание предложений, пожеланий, ритуал прощания.

Задания, упражнения и игры, предложенные социальным работникам на тренинге, способствуют развитию и совершенствованию таких профессионально важных для них умений педагогического общения, как умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение слушать, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации. Ниже в таблице 7 кратко описаны тренинговые занятия с обозначением целей и общего хода проведения занятий.

Программа социально-психологического тренинга  
«Формирование умений педагогического общения у социальных работников  
психоневрологического интерната для детей»

Тренинговое занятие (номер)	Цель тренингового занятия	Основные упражнения, игры тренингового занятия
1	2	3
Занятие №1	тренировка умения осознанно сопереживать эмоциональному состоянию другого человека	- упражнение «Бейдж» - упражнение «А ты не знал» - упражнение «Снимки»
Занятие №2	тренировка умения контролировать свои эмоции в процессе общения, умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	- упражнение «Без слов» - упражнение «Как избавиться от «разрушительных» слов» - упражнение «Притча»
Занятие №3	тренировка умения контролировать свои эмоции в процессе общения, умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	- упражнение «Какие мы в контакте с другими людьми» - упражнение «Спящие львы» - упражнение «Три закона общения»
Занятие №4	тренировка умения слушать	- упражнение «Мудрый слушатель» - упражнение «Вести с полей» - игра «Телеграмма»
Занятие №5	тренировка умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации	- упражнение «Почетный караул» - упражнение «Тренировка эмоциональной устойчивости» - упражнение «Принудительное слушание»



## Продолжение таблицы 7

1	2	3
Занятие №6	тренировка умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации	- имитационная игра «Воздушная катастрофа в пустыне» - упражнение «Пересадка сердца» - упражнение «Толкалки»
Занятие №7	тренировка умения слушать	- упражнение «Повторное знакомство в команде» - упражнение «Смотрим в книгу, видим...» - упражнение «Передай историю другому»
Занятие №8	тренировка умения контролировать свои эмоции в процессе общения, умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	- упражнение «Тропа эмоций» - упражнение «Леопольд» - упражнение «Горячий стул»
Занятие №9	тренировка умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека	- упражнение «Зеркало» - игра «Эхо» - упражнение «Ситуация»
Занятие №10	тренировка умения контролировать свои эмоции в процессе общения, умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	- имитационная игра «Кораблекрушение» - упражнение «Сложные ситуации» - упражнение «Выход из контакта»

Ниже мы приводим, пример некоторых тренинговых игр и упражнений.

Упражнение «Бейдж».

Ведущий: Сейчас я предлагаю Вам выбрать себе имя не зависимо от того как Вы записаны по паспорту. По этому имени к Вам будут обращаться на протяжении всего тренинга. Имя может отражать забавные прозвища из детства, быть животным или неодушевленным предметом. Затем выбранное имя необходимо оформить в виде бейджа.

Правила поведения на тренинге.

Один говорит – другие слушают.

Реакция на событие, а не на личность.

Говорить о своих чувствах, а не о его поступках.

Употреблять только Я – высказывания.

Упражнение «А ты не знал».

Нам предстоит большая совместная работа, связанная с отработкой коммуникативных навыков общения. Для того, чтобы было легче работать, я предлагаю Вам представить, что Вы плохо знаете друг друга, а чтобы это было легче сделать выполнить упражнение, которое называется «А ты не знал». У Вас есть 1 минута для того, чтобы придумать три вопроса для своих коллег, два из них должны содержать известную для социальных работников информацию и один – такую информацию, о которой никто никогда не слышал.

Упражнение «Снимки».

Определение эмоционального состояние ребенка по снимкам (на фотографии изображены различные эмоциональные состояния – удовольствие, смущение при затруднении, состояние эмоционального конфликта, возбуждения, неудачи, хитрости и т.п.).

Упражнение «Без слов».

Войдите в воображаемое отделение и поздоровайтесь с детьми; войдите в отделение и привлечите к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Обратитесь к ребенку, использовав разные

приспособления (просьбу, требование, предупреждение, похвалу, юмор, вопрос, намек, приказ, пожелание и т. п.). Найдите эмоциональные приспособления в неожиданных ситуациях (Вы входите в отделение — раздается смех и т.п.).

Упражнение «Смотрим в книгу, видим...».

Из группы вызываются 5-6 добровольцев, которые уходят за дверь. Остальным в краткой форме объясняется, что сейчас будет происходить. Вводится запрет на подсказки, смех и пр.

Затем приглашается первый испытуемый, которому дается следующая инструкция:

«Сейчас вам будет предъявлен лист бумаги, содержащий некую информацию. Это текст или картинка. В течение одной минуты вы рассматриваете листок, стараясь запомнить все, что там написано и изображено. После этого вы должны как можно подробнее донести всю запомнившуюся информацию до следующего испытуемого».

Далее приглашается второй испытуемый, которому дается следующая инструкция:

«Вам будет устно передана некая информация, которую вы должны запомнить, для того чтобы передать ее следующему участнику эксперимента. Задавать уточняющие вопросы вы не имеете права».

Эксперимент продолжается, пока, наконец, последний участник не расскажет то, что он запомнил, всей группе.

Методические рекомендации.

Если участники выполняют упражнение очень медленно и осторожно, тренер может предложить выполнить его несколько раз, при этом фиксируя выполнение с помощью секундомера. Перед участниками можно поставить задачу: улучшать групповой результат.

Таким образом, разработанная нами программа опытно-экспериментальной работы по формированию умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната средствами социально-

психологического тренинга, определила основное содержание и саму систему тренинговых упражнений.

### 2.3. Анализ эффективности опытно-экспериментальной работы

Рассмотрим результаты исследования, полученные после проведения социально-психологического тренинга, на контрольном этапе исследования.

Для оценки эффективности и результативности организованного экспериментального воздействия на формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей средствами социально-психологического тренинга было проведено контрольное диагностическое исследование, направленное на изучение их умений педагогического общения, а именно умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умения слушать, умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации с помощью методики «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова, теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, теста «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера, методики «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко, анкеты «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова. Диагностика проводилась в групповой форме. Испытуемые давали ответы в письменной форме.

В контрольном этапе эксперимента приняли участие социальные работники экспериментальной и контрольной групп (40 человек). Результаты диагностики отражены в таблице 8.

Результаты диагностики сформированности умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей на контрольном этапе эксперимента

Уровень Умение педагогического общения	Низкий		Средний		Высокий	
	кол-во чел.	%	кол-во чел.	%	кол-во чел.	%
Умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека	7	<b>17,5</b>	24	<b>60</b>	9	<b>22,5</b>
Умение контролировать свои эмоции в процессе общения	15	<b>37,5</b>	20	<b>50</b>	5	<b>12,5</b>
Умение слушать	8	<b>20</b>	24	<b>60</b>	8	<b>20</b>
Умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия	15	<b>37,5</b>	20	<b>50</b>	5	<b>12,5</b>
Умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации	6	<b>15</b>	25	<b>62,5</b>	9	<b>22,5</b>
Средние показатели (40 социальных работников)	10,2	<b>25,5</b>	22,6	<b>56,5</b>	7,2	<b>18</b>

Анализируя результаты методики «Исследование уровня эмпатийных тенденций» (И.М. Юсупов), полученные в исследуемой группе социальных работников на констатирующем этапе исследования, мы определили, что:

1. 17,5 % респондентов имеют низкий уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, они видят эмоции других людей (с помощью мимики, жестов, поведения), но не умеют их понимать и переносить на себя, их больше интересуют свои собственные чувства.
2. 60% респондентов имеют средний уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, они сопереживают только к определенному типу людей (чаще всего близким), чужие люди и их чувства чаще всего им безразличны.
3. 22,5 % респондентов имеют высокий уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, они постоянно, глубоко и точно понимают другого человека, мысленно воссоздают его переживания, ощущают их как собственные, принимают правильные решения без всякого навязывания своего мнения или своих интересов.

Анализ результатов, полученный с помощью теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, показал:

1. 37,5% % респондентов имеют низкий уровень развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения, их поведение устойчивое, они не считают нужным изменяться в зависимости от ситуаций, способны к искреннему самораскрытию в общении, прямолинейны.
2. 50% респондентов имеют средний уровень развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения, они искренне, но сдержаны в своих эмоциональных проявлениях, считаются в своем поведении с окружающими людьми.
3. 12,5% респондентов имеют высокий уровень развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения, они легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производят на окружающих.

Проведенный анализ данных, полученных в ходе обработки теста «Умеете ли Вы слушать?» (М. Снайдер), позволил выявить:

1. 20% имеют низкий уровень развития умения слушать, они заостряют внимание на манере собеседника говорить, ищут скрытый смысл сказанного, перебивают собеседника, монополизируют разговор.
2. 60% имеют средний уровень развития умения слушать, они часто критически относятся к высказываниям других, отвлекаются от разговора, делают поспешные выводы.
3. 20% имеют высокий уровень развития умения слушать, они дают возможность собеседнику полностью раскрыть свою мысль, приспособливает свой темп мышления к речи собеседника

Анализ результатов, полученный с помощью методики «Диагностика коммуникативной установки» (В. В. Бойко), показал:

1. 37,5% имеют низкий уровень развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, они часто проявляют нетерпимость к собеседникам, не умеют либо не хотят понимать или принимать индивидуальность других людей, у них отсутствует выдержка, самообладание, терпение, толерантность носит избирательный характер, проявляется в конкретной ситуации, к конкретному индивиду, при определенных условиях может возникнуть конфликт, гибкость отсутствует.
2. 50% имеют средний уровень развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, они ситуационно проявляют самообладание, выдержку, которые зависят от внешних условий, признают толерантное поведение со стороны других, но проявляют межличностную толерантность избирательно, их ситуационно-эмоциональное отношение к отличиям других зависит от внешних условий.
3. 12,5% имеют высокий уровень развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, они проявляют терпимость ко всем типам партнеров во всех ситуациях взаимодействия, самостоятельно проявляют межличностную



толерантность, сдержаны по отношению к иной точке зрения, демонстрируют эмоционально-устойчивое отношение к другим, принимают правомочность существования других точек зрения.

Произведя обработку бланков ответов по анкете ««Оценка нервно-психической устойчивости» (В.Ю. Рыбников), было выявлено:

1. 15% имеют низкий уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, они характеризуются склонностью к нарушениям психической деятельности при значительных психических и физических нагрузках.
2. 62,5% имеют средний уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, они характеризуются возможностью проявления умеренных нарушений психической деятельности в экстремальных ситуациях, сопровождающихся неадекватным поведением, самооценкой и (или) восприятием окружающей действительности.
3. 22,5% имеют высокий уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, они характеризуются низкой вероятностью нервно-психических срывов, адекватными самооценкой и оценкой окружающей действительности, возможны единичные, кратковременные нарушения поведения в экстремальных ситуациях при значительных физических и эмоциональных нагрузках.

Таким образом, результаты, полученные в ходе констатирующего исследования, показали, что преобладающее число социальных работников имеют средний уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека (60%), характеризуются средним уровнем развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения (50%), средним уровнем развития умения слушать (60%), средним уровнем развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия (50%), средним уровнем развития

умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации (62,5%).

Анализ данных, полученных в ходе обработки методики «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова, теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, теста «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера, методики «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко, анкеты «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова, показал, что существует достоверное различие между контрольной и экспериментальной группами после экспериментального воздействия (проведение социально-психологического тренинга) по уровню напряжения умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека ( $p \leq 0,05$ ), умения контролировать свои эмоции в процессе общения ( $p \leq 0,05$ ), умения слушать ( $p \leq 0,05$ ), умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия ( $p \leq 0,05$ ), умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации ( $p \leq 0,05$ ). Оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни (приложение 7).

Мы наблюдаем, что в экспериментальной группе повысился средний уровень умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, тем не менее, следует отметить, что на уровень данного умения влияет тип темперамента, таким образом, данная характеристика практически не поддается коррекции.

Установлен сдвиг в сторону повышения средних показателей умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение слушать, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации (рис.1). Уровень исследуемых показателей в контрольной группе за время эксперимента существенно не изменился.

Проведенное исследование показало, что после проведения организованного социально-психологического тренинга увеличились результаты среднего и высокого уровней сформированности умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение слушать, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации) в экспериментальной группе, а контрольная группа осталась приблизительно на прежнем уровне.

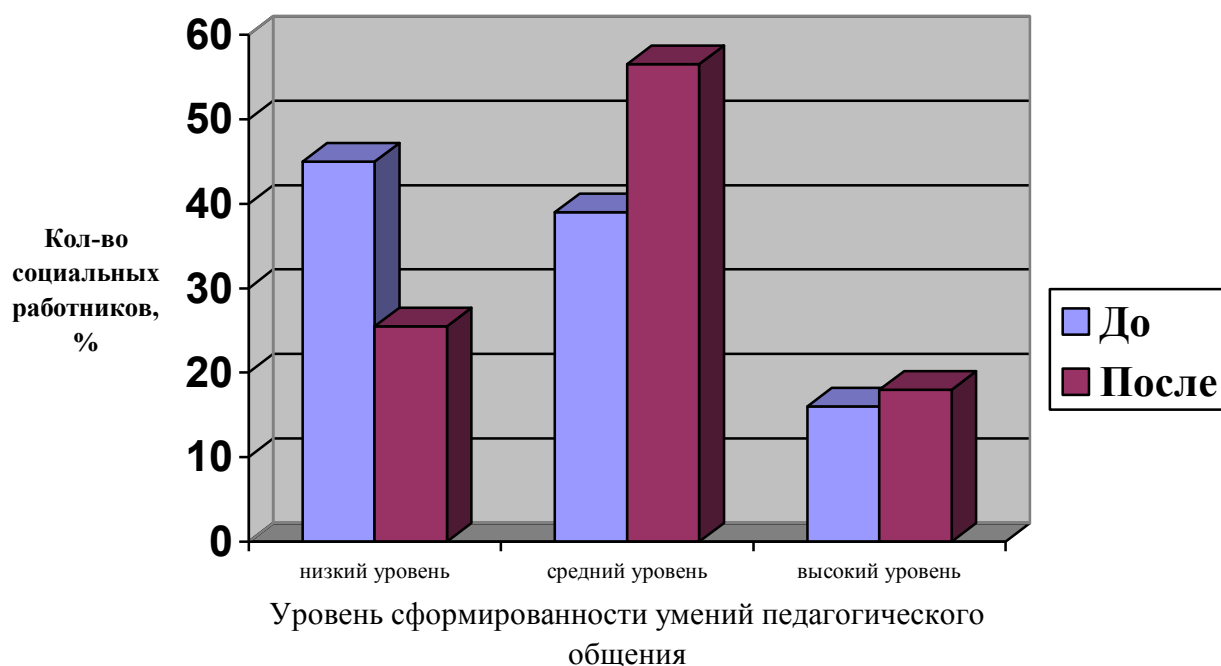


Рисунок 1. Диаграмма, отражающая средние значения показателей умений педагогического общения по методике «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова, тесту «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, тесту «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера, методике «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко, анкете «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова  
(до и после воздействия)

Таким образом, мы видим, что при статистической обработке данных эффективность проделанной работы подтверждается на 95 %.

Также для оценки эффективности и результативности организованного экспериментального воздействия на формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей участникам социально-психологического тренинга было предложено оставить свой отзыв о проделанной работе.

Социальный работник А., 36 лет: «После посещения тренинговых занятий стала по-другому относиться к детям, к их нестандартным проявлениям эмоций. Теперь понимаешь, что каждое моё слово может, так или иначе, повлиять на настроение особого ребенка».

Социальный работник А., 52 года: «Всё-таки для продуктивного общения с человеком необходимо осознавать его текущее эмоциональное состояние, в особенности, если это ребенок - инвалид».

Социальный работник А., 27 лет: «Участие в тренинговых занятий позволило научиться прислушиваться к мнениям, словам других людей, так как это на самом деле позволяет более успешно выстраивать взаимодействие с этим человеком в дальнейшем».

Вышеприведённые отзывы свидетельствуют о положительном влиянии на социальных работников проведённом социально-психологического тренинге.

Итак, результаты экспериментального исследования подтверждают то, что, если формировать у социальных работников умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации средствами социально-психологического тренинга, то процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей будет результативным.

Таким образом, наша гипотеза о том, что процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей будет результативным, если формировать у социальных работников умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умения контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, и данные умения формировать средствами социально-психологического тренинга, подтвердилась.

Выводы по главе 2. Опытнo-экспериментальная работа по формированию умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей средствами социально-психологического тренинга

1. Для социальных работников психоневрологического интерната для детей, на наш взгляд, наиболее актуальны следующие умения педагогического общения:

- умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека;
- умение контролировать свои эмоции в процессе общения;
- умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия;
- умение слушать;
- умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации.

2. Для изучения умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей использовались методика «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова, тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, тест «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера, методика «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко, анкета «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова.

3. Результаты, полученные в ходе констатирующего исследования, показали, что преобладающее число социальных работников имеют средний уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека (45%), характеризуются низким уровнем развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения (52,5%), средним уровнем развития умения слушать (42,5%), низким уровнем развития умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия (67,5%), средним уровнем развития умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации (47,5%). На этом же этапе констатирующего

исследования были сформированы 2 группы: контрольная и экспериментальная (всего 40 социальных работников). В контрольную группу вошли 20 социальных работников, в экспериментальную вошли также 20 социальных работников. Достоверного различия между контрольной и экспериментальной группами перед проведением социально-психологического тренинга по уровню напряжения умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации) выявить не удалось. Оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни (приложение 6).

4. Для реализации достижения целей по формированию умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение слушать, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации) у социальных работников психоневрологического интерната были организован социально-психологический тренинг в сформированной экспериментальной группе.

5. Проведенное исследование показало, что после организованного социально-психологического тренинга увеличились результаты среднего и высокого уровней сформированности умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение слушать, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной

ситуации) в экспериментальной группе, а контрольная группа осталась приблизительно на прежнем уровне.

6. Гипотеза о том, что процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей будет результативным, если формировать у социальных работников умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умения контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации, и данные умения формировать средствами социально-психологического тренинга, подтвердилась.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деятельность социального работника в сфере социального обслуживания представляет собой деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам, где социальная услуга – это действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Главная задача социального работника заключается, прежде всего, в раскрытии личности получателей социальных услуг, которая, в свою очередь, решается в процессе его общения с ними. Поэтому для социального работника, прежде всего, необходимо умение правильно организовать своё общение с получателями социальных услуг. Без организации продуктивного общения социального работника и получателя социальных услуг невозможно улучшить условия жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Взаимодействие социального работника и получателя социальных услуг представляет собой взаимодействие в системе «человек-человек»; основу такого взаимодействия составляет субъект-субъектное общение, при котором участники процесса общения воспринимают друг друга в качестве равноправных партнеров общения. Современное взаимодействие социального работника и получателя социальных услуг – это, прежде всего, гуманистическое взаимодействие в процессе общения, подразумевающее, что каждый из партнеров общения занимает исходную позицию «признания человека как наивысшей ценности».

Педагогическое общение рассматривается в научной теории и практике с позиций профессиональной культуры, особого вида творчества и технологии профессиональной деятельности. Педагогическое общение – это взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен рациональной и эмоциональной информацией, деятельностью, опытом, знаниями, навыками и умениями, а также

результатами деятельности (К.К. Платонов). В своём исследовании, под умениями педагогического общения социальных работников, мы понимаем систему коммуникативных действий, основанных на освоенных социальным работником способах выполнения действий, позволяющая устанавливать педагогически продуктивные взаимоотношения с детьми и регулировать их в изменяющихся условиях.

Нами были выделены наиболее актуальные умения педагогического общения для социальных работников психоневрологического интерната:

- умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека;
- умение контролировать свои эмоции в процессе общения;
- умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия;
- умение слушать;
- умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации.

Нами было проведено исследование актуального состояния умений педагогического общения у социальных работников краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Психоневрологический интернат для детей «Подсолнух» при помощи методики «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова, теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, теста «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера, методики «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко, анкеты «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова. Анализ полученных данных позволил сделать вывод о том, что преобладающее число социальных работников преобладающее число социальных работников имеют средний уровень развития умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека (45%), характеризуются низким уровнем развития умения контролировать свои эмоции в процессе общения (52,5%), средним уровнем развития умения слушать (42,5%), низким уровнем развития умения терпимо

относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия (67,5%), средним уровнем развития умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации (47,5%). На этом же этапе констатирующего исследования были сформированы 2 группы: контрольная и экспериментальная (всего 40 социальных работников). В контрольную группу вошли 20 социальных работников, в экспериментальную вошли также 20 социальных работников. Достоверного различия между контрольной и экспериментальной группами перед проведением социально-психологического тренинга по уровню напряжения умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации) выявить не удалось. Оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни.

Для реализации достижения целей по формированию умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей был организован социально-психологический тренинг, который был реализован в сформированной экспериментальной группе. После проведения данной работы были получены следующие результаты: произошло повышение средних показателей умений педагогического общения (умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение слушать, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации) в экспериментальной группе. Уровень исследуемых показателей в контрольной группе за время эксперимента существенно не изменился. Оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни. Также

отзывы участников (социальных работников) социально-психологического тренинга свидетельствуют о результативном воздействии на них проведённого социально-психологического тренинга.

Полученные данные позволяют сделать вывод об эффективности проведённого нами социально-психологическом тренинга с социальными работниками краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Психоневрологический интернат для детей «Подсолнух». Это связано с тем, что, если формировать у социальных работников умение осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, умение контролировать свои эмоции в процессе общения, умение терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия, умение слушать, умение сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации средствами социально-психологического тренинга, то процесс формирования умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей будет результативным. Таким образом, в ходе опытно-экспериментальной работы цель исследования была достигнута и были решены поставленные задачи. Общие выводы подтверждают правомерность гипотезы. Итак, можно сделать вывод о том, что выдвинутая нами в начале научно-исследовательской работы гипотеза находит своё подтверждение.

Диссертационное исследование не претендует на исчерпывающее решение рассматриваемой проблемы ввиду ее многоаспектности и сложности. Так, одним из направлений, на наш взгляд, является построение системы комплексной диагностики сформированности умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей, с одной стороны, поиск и научное определение других факторов, продуктивно влияющих на формирование умений педагогического общения у социальных работников психоневрологического интерната для детей, с другой стороны.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Азарнова, А. Н. Психологическое консультирование: базовые приемы и техники / А. Н. Азарнова. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 317 с.
2. Аслаев, С.Т. Формирование умений педагогического общения у учителей физической культуры в процессе интерактивного обучения: дис. ... канд. пед. наук / С.Т. Аслаев. – Чебоксары, 2007. – 156 с.
3. Базарова, Т.С. К вопросу о психологических особенностях личности социального работника / Т.С. Базарова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2010. - № 5. – С. 165 - 170.
4. Базарова, Т.С. Методологические подходы к профессиональной подготовке социального работника / Т.С. Базарова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2011. - № 5. – С. 214 - 221.
5. Базарова, Т.С. Психологические характеристики профессиональной компетентности социального работника / Т.С. Базарова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2012. - № 5. – С. 107 - 112.
6. Батракова С. Н. Образовательный потенциал педагога как "человека культуры" / С. Н. Батракова // Высшее образование в России. - 2009. - № 5. - С. 105-108.
7. Батракова С.Н. Педагогическое общение как диалог в культуре / С.Н. Батракова // Педагогика. - 2002. - № 4. - С. 27-33.
8. Бодалев, А. А. Личность и общение: избранные психологические труды / А. А. Бодалев. - Москва: Международная педагогическая академия, 1995. - 324 с.
9. Бойко, Е.В. Формирование у студентов умений оптимального педагогического общения: дис. ... канд. пед. наук / Е.В. Бойко. – Саратов, 2002. – 184 с.
10. Воробьева, И.В. Формирование умений педагогического общения у студентов вуза: дис. ... канд. пед. наук / И.В. Воробьева. – Майкоп, 2006. – 193 с.

11. Гарькуша О. Н. Профессиональное общение: учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2014. – 109 с.
12. Гужва, И.В. Психологические особенности педагогического общения преподаватель-студент в современном вузе: дис. ... канд. псих. наук / И.В. Гужва. – Смоленск, 2011. – 197 с.
13. Гуслова, М. Н. Организация социальной работы в Российской Федерации: учебник для студентов средних учебных заведений по профессии "Социальный работник" / М. Н. Гуслова. - Москва : Академия, 2014. – 191 с.
14. Ефимова, Н. С. Психология общения: практикум по психологии : [учебное пособие для студентов среднего профессионального образования] / Н. С. Ефимова. - Москва: Форум : ИНФРА-М, 2015. – 191 с.
15. Зимняя, И.А. Педагогическая психология: [учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по педагогическим и психологическим направлениям и специальностям] / И. А. Зимняя. - Москва: Логос, 2008. – 382 с.
16. Зимняя И. А. Самоконтроль как компонент речевой деятельности и уровни его становления / И. А. Зимняя, И. И. Китросская, К. А. Мичурина // Иностранные языки в школе. - 2012. - № 8 ; Золотые страницы. - 2012.; Вып. 8. - с. 47-53
17. Иванникова, Наталья Николаевна. Методы работы с трудными клиентами: учебно-практическое пособие / Н. Н. Иванникова. - Москва: Дашков и К°, 2012. – 238 с.
18. Игониная, М.В. Формирование умений и навыков педагогического общения у молодого учителя: дис. ... канд. пед. наук / М.В. Игониная. – М., 2009. – 235 с.
19. Ильин, Е. П. Психология для педагогов: [учебное пособие для студентов вузов по направлению Педагогика] / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург: Питер, 2012. - 638 с.
20. Кан-Калик, В. А. Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. - Москва: Педагогика, 1990. – 140 с.
21. Кан-Калик, В. А. Учителю о педагогическом общении: книга для учителя / В. А. Кан-Калик. - Москва: Просвещение, 1987. - 190 с.

22. Касицина, Наталья Викторовна. Четыре тактики педагогики поддержки: эффективные способы взаимодействия учителя и ученика / Наталья Касицина, Нина Михайлова, Семен Юсфин. - Москва: Сфера; Санкт-Петербург: Речь: Образовательные проекты, 2010. - 157 с.

23. Кашинцева, И.Л. Формирование умений педагогического общения курсантов и слушателей образовательных учреждений УИС Минюста России при изучении иностранного языка: дис. ... канд. пед. наук / И.Л. Кашинцева. – Рязань, 2003. – 185 с.

24. Климов, Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях / Е.А. Климов. – Москва. - Изд-во МГУ, 1995. - 224 с.

25. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям: 031000 - Педагогика и психология, 031300 - Социальная педагогика, 033400 - Педагогика] / Е. А. Климов. - Москва: Академия, 2007. – 301 с.

26. Колбасова Е. С. Профессионально-личностные характеристики социальных работников детского дома-интерната / Е.С.Колбасова // Социальное образование XXI века: история, современность, перспективы профессии «Социальная работа» в РФ: материалы науч.-практ. конф. – Красноярск: Крас.ГМУ, 2014. – с. 255-258.

27. Колбасова Е.С. Социальный работник детского дома-интерната: социально-демографические характеристики / Е.С. Колбасова // Молодежь и наука XXI века: XV Международный форум студентов, аспирантов и молодых ученых: материалы науч.-практ. конф. - Красноярск: КГПУ им. В. П. Астафьева, 2014. – с. 181-185.

28. Коломинский, Я. Л. Основы психологии: учебник для учащихся старших классов и студентов первых курсов высших учебных заведений / Я. Л. Коломинский. - Москва: АСТ; Владимир: ВКТ, 2010. - 351 с.

29. Корепанова, М. В. Основы педагогического мастерства: учебник для студентов высшего профессионального образования / М. В. Корепанова, О. В. Гончарова, И. А. Лавринец / под ред. И. А. Лавринец. - Москва: Академия, 2012. – 238 с.

30. Кочетков, М. В. Диагностика коммуникативных норм субъектов учебно-воспитательного процесса / М. В. Кочетков, А. В. Сперанский, А. Н. Сперанская. - Красноярск: Сибирский юридический институт МВД России, 2010. - 159 с.
31. Леви В.Л. Искусство быть другим / В.Л. Леви -М.: Знание, 1980. - 207 с.
32. Леви В.Л. Искусство быть собой / В.Л. Леви. -М.: Знание, 1977. - 208 с.
33. Левитан, К. М. Личность педагога: Становление и развитие / К. М. Левитан. - Саратов: Саратовский университет, 1991. - 163 с.
34. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика: основы курса: учебник: [для студентов высших учебных заведений на гуманитарных факультетах] / Л. В. Мардахаев. - Москва : Юрайт, 2014. – 375 с.
35. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – Москва, 1996. – 308 с.
36. Мартынова, Н.В. К вопросу о педагогическом общении / Н.В. Мартынова // Материалы международной научно-практической конференции «Efektivni nastrojji modernich ved Praha». - 2008. – с. 56-60.
37. Медведева, Г. П. Деловая культура: учебник для среднего профессионального образования по специальности "Социальная работа" / Г. П. Медведева. - Москва: Академия, 2014. – 319 с.
38. Михеев В. А. Три опорных момента профессионального образования: из опыта проведения занятий / В. А. Михеев // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. - 2010. - № 2. - с. 111-120.
39. Молчанова М. Педагогическое общение - путь к совершенствованию учителя / М. Молчанова // Учитель. - 2013. - № 1. - с. 45-48
40. Мудрик, А.В. Общение как фактор воспитания школьников: дис. . д-ра пед. наук / А.В. Мудрик. - М., 2011. - 414 с.
41. Мудрик, А. В. Социальная педагогика: [учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социальная педагогика"] / А. В. Мудрик. - Москва: Академия, 2007. - 223 с.



42. Никольская, Т.В. Формирование коммуникативных умений у будущих социальных работников в вузе: дис. ... канд. пед. наук / Т.В. Никольская. – Казань, 2001. – 150 с.
43. Ночевник, М.Н. Человеческое общение / М.Н. Ночевник. – Москва. - Политиздат, 1988. - 127 с.
44. Основы социальной работы: учебник : для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности "Социальная работа" / отв. ред. П. Д. Павленок. - Москва: Инфра-М, 2015. – 532 с.
45. Основы социально-психологического тренинга / авт.-сост. М. А. Василенко. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 125 с.
46. Павленок, П. Д. Теория, история и методика социальной работы: избранные работы: учебное пособие / П. Д. Павленок. - Москва: Дашков и К°, 2012. – 587 с.
47. Панфилова, А. П. Психология общения: [учебник для студентов среднего профессионального образования] / А. П. Панфилова. - Москва: Академия, 2014. - 365 с.
48. Панфилова, А. П. Теория и практика общения: [учебное пособие для студентов среднего профессионального образования] / А. П. Панфилова. - Москва: Академия, 2007. – 286 с.
49. Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова .- М.: Издательский центр «Академия», 2006. — 336 с.
50. Педагогическое общение в работе классного руководителя / [авт.-сост. О. М. Ольшевская]. - Минск: Красико-Принт, 2011. - 125 с.
51. Петровская, Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. - Москва : Московский университет, 1982. - 166 с.
52. Платонов, К. К. Занимательная психология / К.К. Платонов. - Санкт-Петербург: Питер Пресс, 1997. - 280 с.

53. Платонова, Н. М. Теория и методика социальной работы: учебник: [по специальности "Социальная работа"] / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. - Москва : Академия, 2014. – 397 с.
54. Прогресс психологии: критерии и признаки / Андреева Г. М. и др. под ред. А. Л. Журавлева, Т. Д. Марцинковской, А. В. Юревича / - Москва: Институт психологии РАН, 2009. – 334 с.
55. Психологи об учебном взаимодействии / : В. Я. Ляудис, Г. А. Цукерман, И. А. Зимняя // Математика - Первое сентября. - 2014. - № 3: Учебное взаимодействие. - с. 10-12
56. Психология общения: энциклопедический словарь / Рос. акад. образования, Психолог. институтт. - Москва: Когито-Центр, 2015. – 671 с.
57. Психология: учебник для бакалавров / под ред. Б. А. Сосновского. - Москва: Юрайт, 2012. - 799 с.
58. Романина, Л.А. Профессионально-личностный портрет социального работника / Л.А. Романина // Вестник ТГУ. – 2011. - № 12. – 558-564.
59. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С.Л. Рубинштейн - М., 1973. - 484 с.
60. Сафонова, Л. В.. Психология социальной работы: учебник для студентов высшего профессионального образования / Л. В. Сафонова. - Москва: Академия, 2012. – 254 с.
61. Семенов, М. Д. Педагогическое общение: ценности и традиции / М. Д. Семенов // Alma mater. - 2013. - № 3. - с. 25-27
62. Соснова, М. Л. Тренинг коммуникативного мастерства / М. Л. Соснова. - Москва: Академический Проект, 2010. – 264 с.
63. Социальная психология: учебное пособие для студентов вузов / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. - Москва : Академия, 2001. - 600 с.
64. Социально-психологический потенциал педагога / [практические материалы; авт.-сост. Л. В. Пенкрат, Н. В. Самусева, О. В. Шунейко]. - Минск: Красико-Принт, 2010. - 125 с.

65. Фабер, А. Как говорить, чтобы подростки слушали, и как слушать, чтобы подростки говорили / Аж Фабер, Э. Мазлиш; [пер. с англ. Д. Куликова]. - Москва: Эксмо, 2013. – 238 с.

66. Фирсов, М. В. Философия социальной работы: учебное пособие по направлению подготовки "Социальная работа" / М. В. Фирсов, И. В. Наместникова, Е. Г. Студёнова. - Москва : КНОРУС, 2015. - 254 с.

67. Холостова, Е.И. История социальной работы в России: учебник / Е. И. Холостова. - Москва.: - Дашков и К°, 2013. - 281 с.

68. Холостова, Е. И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие / Е. И. Холостова. - Москва : Дашков и К°, 2008. - 233 с.

69. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие / Е. И. Холостова. - Москва : Дашков и К°, 2008. – 857 с.

70. Шеламова, Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник : [для начального профессионального образования] / Г. М. Шеламова. - Москва: Академия, 2014. – 155 с.

71. Шмелева Н. Б. Введение в профессию “Социальная работа”: Учебник / Н. Б. Шмелева. — Москва. - Дашков и К°, 2013. — 224 с

72. Шмелева Н. Б. Подготовка кадров социальных работников для работы с уязвимыми группами населения / Н. Б. Шмелева // Социальная работа. - 2012. - № 5. - с. 37-38

73. Шмелева, Н. Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социальная работа" / Н. Б. Шмелева. - Москва : Дашков и К, 2006. – 194 с.

74. Ярская-Смирнова, Е. Р. Социальная работа с инвалидами: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки и специальности "Социальная работа"] / Е. Р. Ярская-Смирнова, Э. К. Наберушкина. - Санкт-Петербург: Питер, 2005. - 315 с.

## Методика «Исследование уровня эмпатийных тенденций» И.М. Юсупова

## Инструкция

Для выявления уровня эмпатийных тенденций необходимо, отвечая (соглашаясь или нет) на каждое из 36 утверждений, оценивать ответы следующим образом: при ответе: «не знаю» – 0 баллов, «нет, никогда» – 1, «иногда» – 2, «часто» – 3, «почти всегда» – 4 и при ответе: «да, всегда» – 5 баллов. Отвечать нужно на все пункты.

## Текст опросника

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных телепередач предпочитаю «Современные ритмы».
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были неправы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее надо хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, будто это происходит со мной.

16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-нибудь помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники были так задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

#### Обработка результатов

Подсчитывается сумма баллов. Но прежде нужно проверить степень откровенности обследуемого. Если он ответил «не знаю» на утверждения под

номера 3, 9, 11, 13, 28, 36 и «да, всегда» на утверждения 11, 13, 15 и 27, то это свидетельствует о его желании выглядеть лучше и о недостаточной откровенности. Результатам тестирования можно доверять, если опрашиваемый дал не больше трех неискренних ответов.

#### Выводы

При сумме от 82 до 90 баллов у человека очень высокий уровень эмпатийности, от 63 до 81 балла – высокий уровень, от 37 до 62 баллов – средний уровень, от 12 до 36 баллов – низкий уровень, 11 баллов и менее – очень низкий уровень эмпатийности.

## Тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера

## Инструкция

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется нам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с его порядковым номером букву "В", если неверным или преимущественно неверным — букву "Н".

## Тестовый материал

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих!
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь

## Обработка и интерпретация результатов

По 1 баллу начисляется за ответ "Н" на вопросы № 1, 5, 7 и за ответ "В" на все остальные вопросы.

0—3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы

способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас "неудобным" в общении по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, однако в своем поведении считаетесь с окружающими людьми.

7—10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: "Я такой, какой я есть в данный момент". Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое "Я", мало подверженное изменениям в различных ситуациях.



## Тест «Умеете ли Вы слушать?» М. Снайдера

## Инструкция

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком — будь то ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник.

## Варианты ситуаций

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушают ли меня.
4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним (играет с ручкой или карандашом, протирает стекла очков и т.д.), и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит меня.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и внимание все обращает на меня.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: "Вы тоже так думаете?" или "Вы не согласны?".

#### Обработка результатов

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

70—100% — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40—70% — вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам недостает некоторых достоинств хорошего собеседника. Избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10—40% — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время

раскрыть свою мысль полностью, приспособляйте свой темп мышления к его речи — и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0—10% — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

### Тест 2

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом: почти всегда — 2 балла; в большинстве случаев — 4 балла; иногда — 6 баллов; редко — 8 баллов; почти никогда — 10 баллов.

### Тестовый материал

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) вам неинтересны?
2. Раздражают ли вас манеры партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Случается ли вам делать вид, что вы внимательно слушаете, когда на самом деле вы думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон голоса, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если беседа коснулась неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Чем больше баллов вы набрали, тем в большей степени развито в вас умение слушать. Более 62 баллов набирает слушатель выше среднего уровня. Обычный "средний" слушатель набирает 55 баллов.

## Методика «Диагностика коммуникативной установки» В. В. Бойко

## Инструкция

Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем, по ходу дальнейших наших пояснений, обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни:

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытым, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.

13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится общаться, разыгрывают из себя порядочных, но по сути иные.
16. Я очень доверчивый человек.
17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.
19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.
20. Воспитанность в моем окружении – редкое качество.
21. Практически всегда я останавливаюсь, чтобы помочь кому-то.
22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
23. Люди, как правило, безынициативны.
24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.
25. Большинство людей любят посплетничать друг о друге.

Анкета «Оценка нервно-психической устойчивости» В.Ю. Рыбникова

### Инструкция

Вам предлагается ответить на 86 вопросов, направленных на выявление некоторых особенностей Вашей личности. Будьте откровенны, долго не раздумывайте над содержанием вопросов, давайте естественный ответ, который первым придет Вам в голову. Помните, что нет «хороших» или «плохих» ответов. Если Вы отвечаете «да», поставьте в соответствующей клетке регистрационного бланка знак «+» (плюс), если Вы выбрали ответ «нет», поставьте знак «-» (минус). Внимательно следите за тем, чтобы номер вопроса анкеты и номер клетки регистрационного бланка совпадали. Не пропускайте высказываний.

1. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним.
2. Меня легко переспорить.
3. Я избегаю поправлять людей, которые высказывают необоснованные утверждения.
4. Люди проявляют ко мне столько сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю.
5. Иногда я бываю, уверен, что другие люди знают, о чем я думаю.
6. Бывали случаи, что я не сдерживал своих обещаний.
7. Временами я бываю совершенно уверен в своей никчемности.
8. У меня никогда не было столкновений с законом.
9. Я часто запоминаю числа, не имеющие для меня никакого значения (например, номера автомашин и т.п.).
10. Иногда я говорю неправду.
11. Я впечатлительнее большинства других людей.
12. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах.
13. Определенно судьба не благосклонна ко мне.
14. Мне часто говорят, что я вспыльчив.

15. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.
16. Я легко теряю терпение с людьми.
17. У меня отсутствуют враги, которые по-настоящему хотели бы причинить мне зло.
18. Иногда мой слух настолько обостряется, что это мне даже мешает.
19. Бывает, что я откладываю на завтра то, что можно сделать сегодня.
20. Если бы люди не были настроены против меня, я достиг бы в жизни гораздо большего.
21. В игре я предпочитаю выигрывать.
22. Часто я перехожу на другую сторону улицы, чтобы избежать встречи с человеком, которого я не желаю видеть.
23. Большую часть времени у меня такое чувство, будто я сделал что-то не то или даже плохое.
24. Если кто-нибудь говорит глупость или как-нибудь иначе проявляет свое невежество, я стараюсь разъяснить ему его ошибку.
25. Иногда у меня бывает чувство, что передо мной нагромоздилось столько трудностей, что одолеть их просто невозможно.
26. В гостях я держусь за столом лучше, чем дома.
27. В моей семье есть очень нервные люди.
28. Если в моих неудачах кто-то виноват, я не оставляю его безнаказанным.
29. Должен признать, что временами я волнуюсь из-за пустяков.
30. Когда мне предлагают начать дискуссию или высказать мнение по вопросу, в котором я хорошо разбираюсь, я делаю это без робости.
31. Я часто подшучиваю над друзьями.
32. В течение жизни у меня несколько раз менялось отношение к моей профессии.
33. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особенно не задумываясь, соглашался с мнением других.

34. Я часто работал под руководством людей, которые умели повернуть дело так, что все достижения в работе приписывались им, а виноватыми в ошибках оказывались другие.
35. Я безо всякого страха захожу в комнату, где другие уже собрались и разговаривают.
36. Мне кажется, что по отношению именно ко мне особенно часто поступают несправедливо.
37. Когда я нахожусь на высоком месте, у меня появляется желание прыгнуть вниз.
38. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
39. Мои планы часто казались мне настолько трудно выполнимыми, что я должен был отказаться от них.
40. Я часто бываю рассеянным и забывчивым.
41. Приступы плохого настроения у меня бывают редко.
42. Я бы предпочел работать с женщинами.
43. Счастливей всего я бываю, когда я один.
44. Иногда, когда я неважно себя чувствую, я бываю раздражительным.
45. Часто я вижу сны, о которых лучше никому не рассказывать.
46. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.
47. Я человек нервный и легковозбудимый.
48. Меня очень раздражает, когда я забываю, куда кладу вещи.
49. Бывает, что я сержусь.
50. Работа, требующая пристального внимания, мне нравится.
51. Иногда я бываю так взволнован, что не могу усидеть на месте.
52. Бывает, что неприличная или даже непристойная шутка вызывает у меня смех.
53. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
54. Иногда я принимаю валериану, элениум или другие успокаивающие средства.



55. Человек я подвижный.
56. Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни.
57. Иногда я чувствую, что близок к нервному срыву.
58. Бывало, что я отвечал на письма не сразу после прочтения.
59. Раз в неделю или чаще я бываю возбужденным и взволнованным.
60. Мне очень трудно приспособиться к новым условиям жизни, работы или учебы. Переход к новым условиям жизни, работы или учебы кажется мне невыносимо трудным.
61. Иногда случалось так, что я опаздывал на работу или свидание.
62. Голова у меня болит часто.
63. Я вел неправильный образ жизни.
64. Алкогольные напитки я употребляю в умеренных количествах (или не употребляю вовсе).
65. Я часто предаюсь грустным размышлениям.
66. По сравнению с другими семьями в моей очень мало любви и тепла.
67. У меня часто бывают подъемы и спады настроения.
68. Когда я нахожусь среди людей, я слышу очень странные вещи.
69. Я считаю, что меня очень часто наказывали незаслуженно.
70. Мне страшно смотреть вниз с большой высоты.
71. Бывало, что я целыми днями или даже неделями ничего не мог делать, потому что никак не мог заставить себя взяться за работу.
72. Я ежедневно выпиваю необычно много воды.
73. У меня бывали периоды, когда я что-то делал, а потом не знал, что именно я делал.
74. Когда я пытаюсь что-то сделать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки.
75. Думаю, что я человек обреченный.
76. У меня бывают периоды такого сильного беспокойства, что я даже не могу усидеть на месте.
77. Временами мне кажется, что моя голова работает медленнее.
78. Мне кажется, что я все чувствую более остро, чем другие.

79. Иногда совершенно безо всякой причины у меня вдруг наступает период необычайной веселости.
80. Некоторые вещи настолько меня волнуют, что мне даже говорить о них трудно.
81. Иногда меня подводят нервы.
82. Часто у меня бывает такое ощущение, будто все вокруг нереально.
83. Когда я слышу об успехах близкого знакомого, я начинаю чувствовать, что я неудачник.
84. Бывает, что мне в голову приходят плохие, часто даже ужасные слова, и я никак не могу от них отвязаться.
85. Иногда я стараюсь держаться подальше от того или иного человека, чтобы не сделать или не сказать чего-нибудь такого, о чем потом пожалею.
86. Часто, даже когда все складывается для меня хорошо, я чувствую, что мне все безразлично.



№ п/п	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Значение	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Код группы	к	к	к	к	э	э	э	э	э	э	э	э	к	к	к	к	э	э	э	э
Ранг	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	36,5	36,5	36,5	36,5	36,5	36,5	36,5	36,5

$$R_k = 6*7,5 + 10*23,5 + 4*36,5 = 27,5 + 56 + 38 = 426$$

$$R_э = 8*7,5 + 8*23,5 + 4*36,5 = 27,5 + 42 + 38 = 394$$

Проверка

$$R = R_k + R_э = 426 + 394 = 820$$

$$\Sigma = 40*41 \div 2 = 820$$

Ранжирование и подсчёт ранговых сумм проведены верно.

1. Расчёт формулы

$$U_{эмп} = (N_1 * N_2) + \frac{N_x * (N_x + 1)}{2} - R_x$$

$$U_{эмп} = (20*20) + 210 - 394 = 216$$

$$U_{эмп} = 216$$

Выбор статистической гипотезы

$$U_{крит} = \begin{cases} 138 \text{ для } p \leq 0,05 \\ 114 \text{ для } p \geq 0,01 \end{cases}$$

Формула

Если  $U_{эмп} > U_{крит}$ , то принимаем  $H_0$  и отвергаем  $H_1$

Если  $U_{эмп} \leq U_{крит}$ , то принимаем  $H_1$  и отвергаем  $H_0$

Так как

216 > 138, принимаем  $H_0$  и отвергаем  $H_1$  ( $p \leq 0,05$ )

216 > 114, принимаем  $H_0$  и отвергаем  $H_1$  ( $p \geq 0,01$ )

Достоверного различия между изучаемыми выборками по исследуемому признаку мы не обнаружили.

Итак, достоверного различия между контрольной и экспериментальной группами перед проведением эксперимента (социально-психологический тренинг) по уровню напряжения «умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека» выявить не удалось (оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни).

Таким же способом осуществлялась проверка существования достоверного различия между экспериментальной и контрольной группами по уровню напряженности «умения контролировать свои эмоции в процессе общения», «умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия», «умения слушать», «умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации».

Достоверного различия между изучаемыми выборками по исследуемому признаку мы не обнаружили.

Таким образом, достоверного различия между контрольной и экспериментальной группами перед проведением эксперимента (социально-психологический тренинг) по уровню напряжения «умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека», «умения контролировать свои эмоции в процессе общения», «умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия», «умения слушать», «умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации» выявить не удалось (оценка значимости осуществлялась при помощи U-критерия Манна-Уитни).



№ п/п	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Значение	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Код группы	э	э	э	э	э	э	э	э	э	э	э	к	к	к	э	э	э	э	э	э
Ранг	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	36	36	36	36	36	36	36	36	36

$$R_k = 6*4 + 11*19,5 + 3*36 = 346,5$$

$$R_э = 1*4 + 13*19,5 + 6*36 = 473,5$$

Проверка

$$R = R_k + R_э = 346,5 + 473,5 = 820$$

$$\Sigma = 40*41 \div 2 = 820$$

Ранжирование и подсчёт ранговых сумм проведены верно.

2. Расчёт формулы

$$U_{эмп} = (N_1 * N_2) + \frac{N_x * (N_x + 1)}{2} - R_x$$

$$U_{эмп} = (20*20) + 210 - 473,5 = 136,5$$

$$U_{эмп} = 136,5$$

Выбор статистической гипотезы

$$U_{крит} = \begin{cases} 138 \text{ для } p \leq 0,05 \\ 114 \text{ для } p \geq 0,01 \end{cases}$$

Формула

Если  $U_{эмп} > U_{крит}$ , то принимаем  $H_0$  и отвергаем  $H_1$

Если  $U_{эмп} \leq U_{крит}$ , то принимаем  $H_1$  и отвергаем  $H_0$

Так как

$136,5 > 138$ , принимаем  $H_1$  и отвергаем  $H_0$  ( $p \leq 0,05$ )

$136,55 > 114$ , принимаем  $H_0$  и отвергаем  $H_1$  ( $p \geq 0,01$ )

Достоверное различие между изучаемыми выборками по исследуемому признаку существует ( $p \leq 0,05$ ).

Итак, существует достоверное различие между контрольной и экспериментальной группами после экспериментального воздействия (социально-

психологический тренинг) по уровню напряжения «умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека» ( $p \leq 0,05$ ).

Таким же способом осуществлялась проверка существования достоверного различия между экспериментальной и контрольной группами по уровню напряженности «умения контролировать свои эмоции в процессе общения», «умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия», «умения слушать», «умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации». Выяснено, что достоверное различие между изучаемыми выборками по исследуемым признакам существует ( $p \leq 0,05$ ).

Таким образом, существует достоверное различие ( $p \leq 0,05$ ) между контрольной и экспериментальной группами после проведения эксперимента (социально-психологический тренинг) по уровню напряжения «умения осознанно сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека», «умения контролировать свои эмоции в процессе общения», «умения терпимо относиться к разнообразным особенностям личности в ситуациях коммуникативного взаимодействия», «умения слушать», «умения сохранять продуктивное функционирование психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации».