

СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

методичні матеріали до тренінгу

2018

УДК 159.9

ББК 88.53

Р 69

*Рекомендовано Вченою радою
Факультету соціально-економічної освіти та управління
НПУ імені М. П. Драгоманова
(Протокол № 9 від 30 травня 2018 р.)*

Автори:

Романова Н. Ф., кандидат педагогічних наук, доцент кафедри «Школа соціальної роботи» Києво-Могилянської Академії

Тимошенко Н. Є., кандидат педагогічних наук, керівник навчального центру МБФ «Єврейський Хесед «Бней Азріель»

Рецензенти:

Карпенко О.Г., доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри теорії та технології соціальної роботи Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова

Кальченко Л.В., доцент, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри корекційної педагогіки та інклюзії Львівського національного університету імені Івана Франка

Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.

Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу / Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К. : Вид-во, 2018. – 152 с.

Призначені для соціальних працівників, медиків, практичних психологів, фахівців громадських та державних організацій у сфері соціальної роботи, а також пропонується для викладачів навчальних закладів різних рівнів акредитації та майбутніх фахівців у сфері соціальної роботи з людьми похилого віку.

© Романова Н.Ф., 2018

© Тимошенко Н.Є., 2018

ЗМІСТ

Передмова	
Методичні рекомендації щодо розробки програми тренінгу	
Загальна інформація	
Ресурси	
Структура тренінгу	
Зміст програми тренінгу	
День I «Базові підходи до комунікацій»	
<i>Сесія 1 «Структурні вправи»</i>	
<i>Сесія 2 «Толерантність як ресурс для практичної соціальної роботи»</i>	
<i>Сесія 3 «Психологічні підходи до комунікацій»</i>	
День II «Формування комунікативних навичок»	
<i>Сесія 1 «Комунікації та комунікативні компетенції».....</i>	
<i>Сесія 2 «Побудова успішної комунікації»</i>	
<i>Сесія 3 «Особливості спілкування з конфліктними людьми»</i>	
День III «Вирішення конфліктних ситуацій у процесі спілкування»	
<i>Сесія 1 «Конфліктність та види конфліктів»</i>	
<i>Сесія 2 «Способи вирішення конфліктів»</i>	
<i>Сесія 3 «Управління конфліктами»</i>	
Додатки	
Список використаних джерел	

ПЕРЕДМОВА

Основними викликами, пов'язаними зі старінням нації у нашій країні, є потреба в розвитку та якісному забезпеченні функціонування системи охорони здоров'я, соціального захисту й надання соціальних послуг для людей похилого віку.

Наразі, серед експертів та практиків, активно обговорюється концепція здорового старіння на основі забезпечення довгострокової допомоги людям похилого віку з боку не тільки державного сектору, але й благодійних фондів та громадських організацій, які працюють у даному сегменті соціальних й медичних послуг.

У січні 2018 року Кабінет Міністрів України схвалив Стратегію державної політики з питань здорового та активного довголіття населення на період до 2022 року, яка розроблена з метою реалізації Мадридського міжнародного плану дій з питань старіння, а також для забезпечення сприятливих умов щодо здорового старіння й активного довголіття, адаптації суспільних інститутів до подальших демографічних змін та розбудови суспільства рівних можливостей для усіх (без винятку) людей похилого віку.

Даний документ дозволяє більш активно працювати з людьми похилого віку, незалежно від стану їх здоров'я та спроможності самостійно вирішувати складні життєві обставини. Оскільки люди у такому віці потребують більше уваги з боку соціальних працівників/робітників та інших фахівців соціальної й медичної сфери, то існує нагальна потреба у розвитку комунікативних навичок для ефективного спілкування, покликаною своєчасно визначати їхні потреби й проблеми. Саме з цією метою підготовлено методичні

матеріали до тренінгу «Спілкування з людьми похилого віку».

Дані матеріали можна рекомендувати соціальним працівникам, медикам, практичним психологам, фахівцям громадських та державних організацій, які працюють та готують волонтерів до взаємодії з людьми похилого віку.

Запропоновані матеріали лише частково розкривають підходи до висвітлення цієї багатогранної проблеми.

Будемо вдячні читачам за відгуки, зауваження та пропозиції, які можна надсилати за адресами:



e-mail:

romanova.ukma
@gmail.com



e-mail:

tim.nata.e
@gmail.com

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІ ЩОДО РОЗРОБКИ ПРОГРАМИ ТРЕНІНГУ

Інформаційно-просвітницький тренінг відрізняється від інших видів тренінгів (психологічного, профілактичного тощо), оскільки тільки у його рамках передбачено надавати учасникам інформацію про людину та оточуючий світ з відповідними обговореннями чи проведенням вправ; впливати на формування необхідних знань через дискусії та обговорення; забезпечувати дружню атмосферу позитивного спілкування та неформального навчання для формування умінь та практичних навичок.

Проведення такого тренінгу досить часто розглядається з двох позицій: як засіб впливу на особистість учасника (тобто як методика чи метод навчання) та як процес навчання, який проводиться в цікавій інтерактивній ігровій формі. Саме за таких умов учасник має можливість одночасно із отриманням інформації обговорювати незрозумілі частини теоретичного матеріалу; задавати запитання, закріплюючи таким чином отримані знання; формувати відповідні практичні навички та поведінку, пов'язану із взаємодією з клієнтами чи визначенням їх потреб.

Процес навчання повністю охоплює потенціал кожного учасника: рівень та обсяг його компетентності, самостійність, здатність до прийняття рішень та взаємодії, сприяє саморозвитку та самовдосконаленню. Важливо, що після його проходження, учасники отримують чіткі уявлення про можливості використання отриманої інформації на робочому

місці вже найближчим часом після закінчення навчання.

Методика розробки програми типового інформаційно-просвітницького тренінгу (який можна адаптувати до обраної тематики) полягає у послідовному виконанні п'яти етапів: визначення мети, розробки плану-структури тренінгу, добору та опису вправ й завдань, організації самостійної роботи учасників тренінгу та розробки системи оцінювання отриманих результатів.

На етапі *визначення мети* ведучому потрібно придумати назву тренінгу, виявити особливості цільової групи, його тривалість та передбачити очікувані результати цього навчання.

На етапі *розробки плану-структури тренінгу* визначаються усі необхідні складові цього процесу: послідовність завдань, їх зміст, засоби забезпечення очікуваних результатів. Окрім цього, розраховується необхідна кількість занять та кількість годин аби тренер мав змогу встигнути виконати усі заплановані дії у повному обсязі. Важливо впродовж усього процесу тренінгу залишати час на перерви (кава-паузи), презентації груп/чи індивідуальних завдань та підведення підсумків після завершення кожного навчального дня.

На етапі *добору та опису вправ і завдань* розробляються тренінгові форми роботи, інтерактивні та інформаційно-комунікаційні технології навчання за допомогою яких будуть формуватися та/або розвиватися необхідні знання та практичні навички для учасників. Важливість цього етапу полягає у забезпеченні балансу активності та відпочинку учасників, поєднання теорії, досвіду та практики. На теперішній час існує достатньо джерел із цікавими тренінговими завданнями й вправами, але ведучому

необхідно адаптувати їх до завдань конкретної тематики тренінгу, а при необхідності – розробити самостійно.

На етапі *організації самостійної роботи* основну увагу учасників слід зосередити на виконанні групових та індивідуальних завдань: запланувати необхідний час, розробити навчальні матеріали та визначити критерії оцінювання щодо успішності. Можливі домашні індивідуальні чи групові завдання (за необхідності).

Етап *розробки системи оцінювання процесу та досягнутих результатів* інформаційно-просвітницького тренінгу, зазвичай, оцінюється шляхом зворотного зв'язку від учасників (вхідною та вихідною анкетною з обов'язковою оцінкою роботи ведучого).

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Мета:	надати інформацію учасникам тренінгу щодо особливостей спілкування з людьми похилого віку, які опинилися у складних життєвих обставинах; сформувати практичні навички та уміння щодо налагодження ефективної комунікації у процесі оцінки потреб та надання соціальних послуг
Завдання:	<ul style="list-style-type: none"> розглянути психологічні та фізіологічні особливості людей похилого віку та їх основні потреби; навчити учасників дотримуватися професійної позиції у процесі спілкування; сформувати навички проведення ефективної комунікації; надати інструментарій для конструктивного вирішення конфліктів й налагодження діалогу
Категорія учасників	соціальні працівники, медики, практичні психологи, фахівці громадських та державних організацій, які працюють з даною категорією клієнтів та волонтери
Кількість учасників	20-25 осіб
Кількість тренерів	2 особи: 2 тренера/ведучих
Час	3 дні, всього 25 робочих годин
Приміщення для тренінгу	простора зала, кімната; стільці, розставлені по колу
Вид тренінгу	інформаційно-просвітницький

РЕСУРСИ

Назва	Кількість
Фліпчарт	1 шт
Альбоми для фліпчарту	2 комплекти
Ноутбук	1 шт
Графопроєктор	1 шт
Білий папір формату А 4	1 пачка
Post-it (різного кольору)	4 блока
Маркер чорний	5 шт
Маркер синій	5 шт
Маркер червоний	5 шт
Маркер зелений	5 шт
Клей-олівець	3 шт
Ручки	25 шт
Папки	25 шт
Бейджи	25 шт
Зошити/блокноти	25 шт
Вхідна анкета	25 шт
Вихідна анкета	25 шт
Скоч малярний	2 шт
Скоч диспансер	2 шт
Ножиці	2 шт
Програма тренінгу	25 шт

СТРУКТУРА ТРЕНІНГУ

<i>Термін</i>	<i>Зміст діяльності</i>	<i>Час</i>
ДЕНЬ І.		
БАЗОВІ ПІДХОДИ ДО КОМУНІКАЦІЙ		
І СЕСІЯ. СТРУКТУРНІ ВПРАВИ		
9.00-11.40 (2 ГОД 40 ХВ)	Заповнення вхідної анкети. Відкриття тренінгу.	20 хв
	Вправа на знайомство «Візитівка»	30 хв
	Вправа «Правила роботи команди»	10 хв
	Вправа на очікування «Піщаний годинник»	40 хв
	Мозковий штурм: психологічні та фізіологічні особливості людей похилого віку	10 хв
	Інформаційне повідомлення «Психологічні та фізіологічні особливості людей похилого віку»	15 хв
	Вправа «Робота з кейсами «Коли старість в радість...»	35 хв
Перерва 11.40-12.00		
II СЕСІЯ ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК РЕСУРС ДЛЯ ПРАКТИЧНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ		
12.00-14.30 (2 ГОД 30 ХВ)	Вправа на активізацію «Неправда»	10 хв
	Вправа «Існує думка.....»	30 хв
	Робота в групах «Ярлики»	50 хв
	Інформаційне повідомлення «Толерантність як ресурс соціальної взаємодії з людьми похилого віку»	20 хв
	Вправа «Диво-дерево»	40 хв

Перерва 14.30-15.00

III СЕСІЯ. ПСИХОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО КОМУНІКАЦІЙ

15.00-17.30 (2 ГОД 30 ХВ)	Вправа на активізацію «Банзай!»	10 хв
	Мозковий штурм «Список наших проблем у спілкуванні та взаємодії з людьми похилого віку»	25 хв
	Індивідуальна робота. Вправа «Мені 70...»	20 хв
	Вправа «Сліпий, Глухий, Німий»	30 хв
	Інформаційне повідомлення «Бар'єри та рекомендації щодо спілкування з людьми похилого віку»	15 хв
	Вправа «Як і про що розмовляти/не розмовляти з людьми похилого віку?». Робота у групах	35 хв
	Вправа «Підведення підсумків дня».	15 хв

ДЕНЬ II

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК

I СЕСІЯ. КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНІ КОМПЕТЕНЦІЇ

9.00-11.40 (2 ГОД 40 ХВ)	Рефлексія минулого дня	10 хв
	Вправа «Гасниці мого імені»	20 хв
	Мозковий штурм «Як я розумію «комунікацію»	20 хв
	Інформаційне повідомлення «Поняття комунікативної компетенції. Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні»	15 хв
	Вправа «Я хочу бути хорошим комунікатором»	40 хв
	Мозковий штурм «Що я можу зробити для того аби мене краще зрозуміли інші люди»	20 хв
	Робота в групах «Обговорення ситуацій, пов'язаних із маніпуляціями з боку клієнтів	35 хв

Перерва 11.40-12.00

**II СЕСІЯ. ПОБУДОВА УСПІШНОЇ
КОМУНІКАЦІЇ**12.00-14.30
(2 год 30 хв)

Вправа на активізацію «Всі знають..., але ніхто не знає, що...»	10 хв
Індивідуальна робота. Анкета «Чи вмієте ви слухати?»	10 хв
Вправа «Вміння слухати»	20 хв
Інформаційне повідомлення «Активне слухання»	25 хв
Рольова гра «Телефонний дзвінок»	20 хв
Вправа «Власний простір»	15 хв
Практичне завдання «Як змінити форму спілкування?»	20 хв
Робота у групах «Ідеальна комунікація з клієнтом»	30 хв

Перерва 14.30-15.00

**III СЕСІЯ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ
З КОНФЛІКТНИМИ ЛЮДЬМИ**15.00-17.30
(2 год 30 хв)

Вправа на активізацію «Так – Ні»	10 хв
Інформаційне повідомлення «Спілкування з «важкими» людьми»	25 хв
Вправа «Цукерка». Робота у малих групах.	40 хв
Вправа «Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності». Робота у групах.	50 хв
Вправа «Підведення підсумків дня». Рефлексія	25 хв

ДЕНЬ III ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ		
I СЕСІЯ КОНФЛІКТНІСТЬ ТА ВИДИ КОНФЛІКТІВ		
9.00-11.30 (2 год 30 хв)	Рефлексія минулого дня	15 хв
	Вправа на активізацію «Саймон каже...»	10 хв
	Перегляд мультфільму «Конфліктна ситуація»	10 хв
	Індивідуальна робота. Тест «Чи конфліктна я людина?»	10 хв
	Мозковий штурм «Асоціація до слова «Конфлікт»	20 хв
	Інформаційне повідомлення «Що таке конфлікт. Крива конфлікту»	25 хв
	Групова робота «Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення»	60 хв
Перерва 11.30-12.00		
II СЕСІЯ СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ		
12.00-14.30 (2 год 30 хв)	Вправа на активізацію «Їстівне - не їстівне»	20 хв
	Вправа «Шість капелюхів де Боно»	60 хв
	Мозковий штурм «Найбільш поширені конфлікти, які виникають у процесі роботи з людьми похилого віку»	40 хв
	Інформаційне повідомлення «Як запобігти ескалації конфліктів?»	30 хв

Перерва 14.30-15.00

III СЕСІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

15.00-17.30 (2 ГОДИ 30 ХВ)	Вправа на активізацію «Біп!»	15 хв
	Інформаційне повідомлення «Техніки управління конфліктною ситуацією»	20 хв
	Вправа «Яблуко та черв'ячок»	30 хв
	Робота в парах. «Вирішення кейсів, які пов'язані з конфліктами між клієнтом та соціальним робітником»	60 хв
	Групове обговорення «Притча»	10 хв
	Підведення підсумків тренінгу. Зворотній зв'язок. Заповнення вихідної анкети учасниками тренінгу.	15 хв

ЗМІСТ ТРЕНІНГУ

ДЕНЬ І БАЗОВІ ПІДХОДИ ДО КОМУНІКАЦІЙ

І СЕСІЯ. СТРУКТУРНІ ВПРАВИ

— — — — —



Відкриття тренінгу

Мета: надати загальну інформацію про тренінг, організаторів, ведучих, акцентувати увагу на меті та завданнях тренінгу.

Час: 20 хв.

Ресурси: презентація, програма тренінгу.

Хід проведення: привітання учасників; презентація ведучих тренерів; знайомство з метою та завданнями тренінгу; регламентом роботи; вирішення організаційних питань. Заповнення учасниками «Вхідної анкети» (Додаток 1).



Вправа на знайомство «Візитівка»

Мета: створити умови для кращого сприйняття учасниками один одного та дружньої атмосфери до подальшої роботи.

Час: 30 хв.

Ресурси: маркери різного кольору, папір формату А4.

Хід проведення: кожен учасник отримує 1 аркуш білого паперу формату А4, складає його навпіл таким чином, щоб була можливість складену конструкцію поставити на стіл або на пряму поверхню перед собою. Потім розкреслює аркуш паперу так, як показано на схемі.

У розкресленій таблиці учасник прописує:

- 1 Своє ім'я
- 2 Досвід роботи у даній сфері
- 3 Що заважає в роботі
- 4 Що допомагає в роботі

Після заповнення візитівки, учасники (по черзі) презентують себе.

Схема		
лінія загину		
1. Ім'я		
2.	3.	4.

Запитання для обговорення:

- Які думки виникли у Вас, коли працювали над завданням даної справи?
- На що Ви звертали увагу, коли йшла презентація колег?
- Чому саме ці питання були запропоновані учасникам для презентації?
- На що спрямована дана справа?



Вправа на прийняття правил роботи у групі «Правила роботи команди»

Мета: сформувані та прийняти разом з учасниками правила роботи у групі для дотримання регламенту роботи протягом всього тренінгу та для активної, плідної діяльності.

Час: 10 хв

Ресурси: папір А1, маркери різного кольору

Хід проведення: для того, щоб легше та комфортніше було працювати ведучому та учасникам разом, група повинна дотримуватися визначених правил роботи. Ведучий закріплює плакат з написом «Правила», пояснюючи кожен пункт.



- ✓ **Дотримуватися регламенту.** Всім учасникам необхідно приходити точно у призначений час і тренер зобов'язується завершувати вчасно. На виконання певних завдань у групі також дається певний час, і його необхідно дотримуватися.
- ✓ **Правило піднятої руки.** Коли учасники хочуть висловитися – підіймають руку.
- ✓ **Бути щирим.** Необхідно брати участь у всіх запропонованих вправах та завданнях. Чим активніше учасники залучені у роботу, тим більше корисного отримують для себе.
- ✓ **Поважати інших.** Важливо звертатися один до одного на ім'я, уважно слухати, коли говорить інший учасник/учасниця.
- ✓ **Спілкуватися без критики.** Слід утримуватися від зауважень та вказівок. Кожен має право висловитися, при

цьому думки можуть мати розбіжності, але це не означає, що хтось правий, а хтось ні. Це означає лише, що скільки людей – стільки думок.

- ✓ **Телефони на «вібро».** Під час роботи на тренінгу необхідно переводити телефони у беззвучний режим, щоб дзвінки не відволікали всіх учасників.
- ✓ **Використовувати «Я-висловлювання».** Говорити від свого імені. Утримуватися від узагальнення. Наприклад: «Я вважаю, що це має бути так...», замість «Усі так думають».



Вправа на очікування «Піщаний годинник»

Мета: сформувати очікування учасників, визначити основні напрями роботи тренінгу.

Час: 40 хв

Ресурси: фліпчарт, великий аркуш паперу, на якому намальований піщаний годинник, стікери жовтого кольору, вирізані у формі кола за кількістю учасників.

Хід проведення: перед початком тренінгу ведучий вивіщує на фліпчарті великий аркуш паперу, на якому намальований піщаний годинник (Додаток 2). Кожен учасник одержує у формі кола стікер жовтого кольору, що символізує піщинки. Протягом 3 хв. учасники повинні подумати та прописати на даному стікері власні очікування від роботи на даному тренінгу. На наступному етапі учасники, по черзі, проговорюють власні очікування та наклеюють стікери на верхній частині піщаного годинника. Перед закінченням тренінгу, коли підводяться підсумки роботи, ведучий звертає

увагу учасників на очікування, які зазначалися на початку даної зустрічі. Якщо очікування учасників справдилися – вони перевіщують стікери у нижню частину годинника, при цьому проговорюючи власні досягнення.

Запитання для обговорення:

- Про що свідчать наші очікування?
- Чому так важливо їх визначати на початку роботи?



Вправа «Мозковий штурм: психологічні та фізіологічні особливості людей похилого віку»

Мета: розглянути та виділити разом з учасниками психологічні та фізіологічні особливості, які притаманні саме даній віковій групі: людям похилого віку.

Час: 10 хв.

Ресурси: листи А1, маркери різного кольору

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам поговорити про те, які можна виділити особливості, що притаманні саме людям похилого віку та як вони проявляються. Учасникам потрібно перерахувати можливі варіанти. Всі відповіді учасників ведучий фіксує на аркуші А1 та підсумовує роботу групи.

Запитання для обговорення:

- Які думки виникли у Вас, коли працювали над завданням даної вправи?
- Що нового дізналися нового?



Інформаційне повідомлення «Психологічні та фізіологічні особливості людей похилого віку»

Мета: збільшити рівень поінформованості учасників тренінгу щодо психологічних та фізіологічних особливостей, що притаманні

людям похилого віку.

Час: 10 хв

Ресурси: презентація, листи А1 з наробками.

Хід проведення: перш, ніж надавати інформацію щодо психологічних та фізіологічних особливостей людей похилого віку, ведучий наголошує учасникам про сутність самого процесу старіння.

Далі ведучий знайомить учасників тренінгу з найважливішими характеристиками, які притаманні людям похилого віку, їх психологічними та фізіологічними особливостями. Тренер більш детально зупиняється на обговоренні стану людей, які хворіють на деменцію, пояснює особливості перебігу хвороби Альцгеймера, Паркінсона (хвороба тремтячих рук) тощо (Додаток 3).

Запитання для обговорення:

- На які роздуми наштовхнула Вас інформація щодо даної теми? Чи збігається вона зі знаннями, які були у вас до сьогоднішньої зустрічі?
- Яку нову інформацію Ви отримали завдяки повідомленню? Яким чином це може вплинути на вашу ефективність у роботі з такими клієнтами?



Робота з кейсами» «Коли старість у радість...»

Мета: відпрацювання практичних навичок роботи з людьми похилого віку, використовуючи власний досвід роботи з даною категорією клієнтів.

Час: 35 хв

Ресурси: ситуації для кожної групи (Додаток 4), маркери різного кольору, листи А1.

Хід проведення:

I етап. Ведучий запитує в учасників «Чи завжди старість - не радість?» Ми звикли поважати літніх людей, а ось розуміти не завжди вміємо ... Як треба спілкуватися з літніми людьми, щоб їх старість не була нікому тягарем? Ні для кого не секрет, що люди похилого віку - далеко не благополучна частина населення. Скарги на те, що життя у старості важке, чуються з усіх боків. У геронтології, науки, що вивчає проблеми старіння, є навіть таке поняття – «щаслива старість» та «старість хвороблива». Як їм допомогти та зробити їх старість щасливою, незважаючи на хвороби, маленькі пенсії, не завжди ввічливих лікарів у поліклініці, нашу вічну зайнятість та поспіх? Усіх бід, як звалюються на плечі літньої людини, не перерахувати. І проте ми упевнені, що старість може бути в радість. Перевіримо?

II етап. Ведучий об'єднує учасників у 4 групи. На кожну групу дається ситуація (Додаток 4).

III етап. Кожна група працює над складанням рекомендацій щодо виходу із запропонованих ситуації.

IV етап. Після роботи у групах учасники презентують свої напрацювання.

Запитання для обговорення:

- Для чого, на Вашу думку, проводилася ця вправа? Що було зрозумілим у кейсі, а з чим було важко розібратися: ситуація, поведінка учасників, варіанти вирішення тощо?
- Яким чином набутий досвід може допомагати соціальним працівникам/робітникам у роботі з цією категорією клієнтів?



Домашнє завдання: описати 2-3 кейси з власного досвіду роботи та запропонувати нові варіанти вирішення (керуючись доцільністю)

✓ Коментар до проблеми 1

Склеротичні зміни мозку неминучі в літньому віці. Перпії ластівки склерозу: людина раптом на ходу забуває, що хотіла сказати, імена і прізвища своїх знайомих, раз у раз втрачає дар мови. Багато хто списує таку забудькуватість на втому, неуважність. Насправді, вже після 40-а років, більшості людей слід починати прийом препаратів, що покращують пам'ять. Таке лікування може призначити невролог. Ну, а якщо літня людина забудькувата до такої міри, що наражає своє життя на небезпеку? Тоді треба звертатися за допомогою до психіатра. Окрім цього, родичі повинні потурбуватися про його безпеку. Йдучи з будинку, відключати світло та воду на стояку. Потрібно купувати плиту, яка припиняє подання газу, як тільки гасне вогонь. Замок в квартирі, де живе людина похилого віку, повинен закриватися тільки зовні. Потрібно ставити заглушки на усі електричні розетки та ховати сірники.

✓ **Коментар до проблеми 2**

Самотність - найстрашніший супутник старості. Дітям увесь час ніколи: у них багато турбот вдома, на роботі, але їм здається, що усі ці батьківські докори: «Чому не зателефонувала?» чи «Коли ти нарешті до мене приїдеш?» - на їх думку – це лише старечі капризи, на них можна не звертати уваги. Дефіцит спілкування дуже болюче позначається на психічному здоров'ї літніх людей. Спочатку виникають образи та думки: «я нікому не потрібний, мене усі покинули», а там і до депресії недалеко. Не секрет, що багато людей похилого віку лікують самотність за допомогою спиртного. Алкоголізм, як чоловічий, так і жіночий, у літньому віці - не таке вже і рідкісне явище. Тому *перша заповідь*: потрібно телефонувати людям похилого віку якомога частіше. *По-друге*, спілкуючись з ними, слід намагатися виконувати обіцянки. Довге очікування супроводжується тривогою та панікою, а потім змінюється образою, апатією та відчуженням. Краще вже нічого не обіцяти, пояснивши свою причину такої поведінки (наприклад, багато роботи тощо). *По-третє*, піклуватися треба не лише про здоров'я батьків, їх правильне харчування, але й про дозвілля. Потрібно завантажити посильними дорученнями, щоб вони не нудьгували вдома. Активні люди менше хворіють, легше справляються із стресами, вони будуть не так залежні від зовнішніх обставин та дзвінків дітей чи внуків.

✓ **Коментар до проблеми 3**

Літні люди, у переважній більшості, дуже ранимі, щось не так - сльози. Ця психологічна зміна відбувається навіть з

тими, у кого раніше спостерігався досить жорсткий характер. Що найчастіше може скривдити людей похилого віку? Передусім, це відмова від їх допомоги у веденні господарства, критика їх поведінки чи власної думки щодо певної проблеми чи шляхів її вирішення. Таке несприйняття пояснюється як наслідок змін в організмі, які руйнують ту ділянку мозку, що відповідає за критику. Тому читати нотації чи висловлювати обурення досить таки марно. Краще постаратися зрозуміти стареньких, перевести спілкування на іншу, менш дискусійну тему, та спробувати дослухатися до їх думки з позиції активного слухання та підтримки.

✓ **Коментар до проблеми 4**

Досить часто буває: дорослі діти чи онуки, з кращих мотивів, забирають до себе жити своїх бабусь/дідусів вважаючи, що їм з ними буде краще, але вже через місяць-другий із спритних та цілком самостійних, вони перетворюються на людей з інвалідністю, які не тільки втрачають свою активність, але й часто, вже зовсім не можуть себе обслуговувати.

Перерва 11.30-12.00

II СЕСІЯ. ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК РЕСУРС ДЛЯ ПРАКТИЧНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ



Вправа на активізацію «Неправда»

Мета: підвищити настрій учасників, активізувати їх на подальшу роботу у тренінгу.

Час: 10 хв.

Ресурси: не потрібно.

Хід проведення: учасники стають у коло і один за одним починають виконувати певні дії, за якими можна б було зрозуміти, що саме учасник імітує. В той час, коли учасник почав демонструвати свої дії, його сусід праворуч запитує: «Що ти робиш?», на що учаснику треба відповісти яку-небудь «неправду», тобто зовсім не те, що він робить, і продовжувати виконувати свої рухи. А тим часом його сусід, отримавши відповідь, починає робити рухи, які б імітували діяльність саме словесної відповіді, тобто «неправди». Тепер уже його запитуватиме сусід праворуч, і тут теж треба «сказати неправду». Всі продовжують виконувати свої рухи, доки коло не замкнеться. Приклади можливих рухів: гребля, копання лопатою, щось писати, співати тощо.



Вправа «Існує думка»

Мета: сприяти усвідомленню учасниками наявності стереотипів, як негативно впливають на життя людей похилого віку та необхідності їх розвінчування шляхом надання достовірної інформації.

Час: 30 хв.

Ресурси: картки з написом: «ТАК», «НІ», табличка з інформацією «Існує думка»

Форма проведення: керована дискусія

Хід проведення: ведучий розміщує картки з написом: «ТАК», «НІ» по обидві сторони аудиторії та говорить про те, що дуже часто люди не володіють достатньою інформацією про ту чи іншу проблему та опираються у своїх твердженнях на недостовірну інформацію (міфи або стереотипи). Відомо, що сучасне суспільство з його стереотипами активно пропагує ідею вікової нерівності. Молодь вважається ідеалом фізичної і розумової працездатності із позитивною фазою життя. Існують як позитивні, так і негативні уявлення про старих людей, що впливає на ставлення до них суспільства. Стереотипу ж старості, навпаки, надається явно негативне забарвлення.

Ці стереотипи заважають сприймати людей похилого віку диференційовано, як індивідумів, які дійсно мають між собою певні розбіжності, вони можуть сприяти виникненню соціальних установок і дій, які відбивають у них бажання брати активну участь у повсякденній роботі чи в проведенні активного дозвілля. Це, в свою чергу, може негативно вплинути на життя інших людей.

Далі ведучий зачитує певне твердження із запропонованого списку (Додаток 5) учасникам та пропонується зайняти одну із позицій: «ТАК» або «НІ». Після цього кожна група учасників повинна аргументувати свою позицію стосовно даного твердження.

Запитання для обговорення:

- Яка була Ваш мотивація при виборі позиції «ТАК» чи «НІ»?
- Чи важко було приймати рішення?
- Що заважало Вам прийняти правильне рішення?
- Чи впливало на Вашу позицію думка групи?
- Чи важко було вибирати та відстоювати власну позицію?
- Що дало Вам виконання даної вправи?



Робота у групах «Ярлики»

Мета: сформулювати в учасників розуміння про те, як впливають навішування стереотипів та ярликів на ставлення до людей похилого віку і що відбувається з відчуттями даних людей.

Час: 50 хв.

Ресурси: набори розрізаних картинок (можуть бути пазли) (в залежності від кількості груп), «корони» (виготовляються із двох стрічок паперу (на одній стороні вирізані зубці), склеєні з двох боків), стікери з написом (на кожному стікері інший напис) (Додаток 6), скоч, ножиці, стиплер.

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у групи. Кожному учаснику на голову одягається «корона» та чіпляються

стрічки з написом, які отримали від ведучого. Учасники не бачать, що написано на даних стрічках і забороняється іншим учасникам коментувати написи у своїх колег. Після цього кожна група отримує **завдання**:



Скласти картинку з різних розрізаних шматочків в єдине ціле, але при цьому ставитися до кожного учасника у своїй групі так, як написано на стрічці, який прикріплений до корони.

Через виконання завдання (7-10 хвилин) всі учасники сідають на свої місця, не знімаючи корон, та відповідають на питання ведучого: *Чи сподобалося Вам, коли з Вами спілкувалися таким чином? Чому?* Після того, як усі бажаючі висловилися, учасники знімають свої корони.

Запитання для обговорення:

- Чим в реальному житті можуть бути написи на «коронах»?
- Як впливають подібні «ярлики» на ставлення до людей похилого віку
- Як часто ми зустрічаємося із подібними ситуаціями у житті?
- Як Ви думаете, що відчуває людина похилого віку, коли йому навішують такий «ярлик»?



Інформаційне повідомлення «Толерантність як ресурс соціальної взаємодії з людьми похилого віку»

Мета: ознайомити учасників з поняттям «толерантність»; сформуванати в учасників розуміння того, що кожна людина має свої індивідуальні характеристики і потребує поваги, що є основою толерантності.

Час: 20 хв.

Ресурси: презентація, листи фліпчарту з наробками.

Хід проведення: ведучий запитує учасників: «Що таке толерантність?», «Які слова-асоціації у вас виникають, коли думаете про толерантність?», «Чому ми пов'язуємо тему толерантності з людьми похилого віку?». Далі ведучий дає інформаційне повідомлення (Додаток 7) щодо проблеми толерантності по відношенню до людей похилого віку.

Запитання для обговорення:

- Якщо в інших людей є ті риси, яких ми не маємо, чи гідні ці люди нашої поваги та сприйняття?
- Чи всі люди заслуговують поваги? Чому?
- Чи є толерантність ресурсом для успішної взаємодії з клієнтами та чому?
- Навести приклади не толерантного ставлення до людей похилого віку та результати такої взаємодії. Чи можна виправити такі ситуації та яким чином?



Вправа «Диво-дерево»

Мета: засвоєння інформації з попередньої вправи, направленість учасників на важливість толерантного ставлення до людей похилого віку.

Час: 40 хв.

Ресурси: картки з лекції (для візуалізації), папір формату А4, нитки з голками по кількості підгруп, маркери різного кольору, лист А1, на якому намальоване дерево.

Форма проведення: групова робота

Хід проведення: перед початком вправи тренер вивіщує на фліпчарті великий аркуш паперу, на якому намальоване дерево (Додаток 8).

Тренер об'єднує учасників у 4-5 підгруп та звертається до них з такою промовою: «...напевно, усім з дитинства знайомий вірш К. Чуковського «Диво-дерево»:

«Як у наших воріт

Диво-дерево росте.

Диво, диво, диво, диво Пречудесне!

Ні листочки на нім, ні квіточки на нім,

А панчохи та черевики, немов яблука!»

Тренер: «Як видно із віршика, на цьому дереві росло багато всякої всячини. Але ми з вами виростимо дерево, на якому будуть рости тільки плоди толерантності. Ви можете скористатися інформацією з попередньої вправи або придумати самостійно. На гілках мають бути написані усі критерії, якості толерантності».

Кожна підгрупа, на основі інформаційного повідомлення тренера щодо теми толерантності, виокремлює по 3-5 критеріїв, якостей толерантності на окремих аркушах паперу формату А1.

На наступному етапі, виокремлені якості та критерії кожна підгрупа нанизує на нитку у вигляді гірлянди та підвішує на стовбур дерева замість листя.

Запитання для обговорення:

- Чи важко було працювати групам над даним завданням?
- Чи завжди дотримуються критеріїв толерантності, які виділила група по відношенню до людей похилого віку?
- Чому питання толерантності до людей похилого віку продовжує залишатися актуальним та гострим у нашому суспільстві? Вкажіть основні причини.
- З якою метою було запропоновано виконання даного завдання?



Корисні поради

Тренеру слід направити роботу у підгрупах таким чином, щоб на їхньому «дереві» були наступні *критерії толерантності*:

- ✓ *рівність прав* (рівний доступ до соціальних благ, до управлінських, освітніх та економічних можливостей для усіх людей, незалежно від їх статі, раси, національності, релігії, приналежності до якої-небудь іншої групи);

- ✓ *взаємоповага* членів групи або суспільства, доброзичливість та терпиме відношення до різних груп (з інвалідністю, біженцям, з різними психічними вадами та ін.);
- ✓ *рівні можливості* для участі у суспільному житті усіх членів суспільства;
- ✓ *збереження і розвиток* культурної самобутності та мов національних меншин;
- ✓ *охоплення подіями громадського характеру* якомога більшої кількості людей, якщо це не суперечить їх культурним традиціям та релігійним віруванням;
- ✓ *можливість наслідувати свої традиції* для усіх культур, представлених в цьому суспільстві;
- ✓ *свобода віросповідання* за умови, що це не обмежує права та можливості інших членів суспільства;
- ✓ *співпраця і солідарність* у вирішенні загальних проблем;
- ✓ *позитивна лексика* у найуразливіших сферах міжетнічних, міжрасових стосунках, у відносинах між статтю;
- ✓ *дух партнерства*;
- ✓ *готовність приймати думку іншого*;
- ✓ *повага прав до інших*;
- ✓ *прийняття інших такими, які вони є*;
- ✓ *здатність поставити себе на місце іншого*;
- ✓ *відмова від домінування, спричинення шкоди та насильства*.

Перерва 14.30-15.00

ІІІ СЕСІЯ. ПСИХОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО КОМУНІКАЦІЙ



Вправа на активізацію «Банзай!»

Мета: підвищити настрій учасників, активізувати їх на подальшу роботу.

Час: 10 хв.

Ресурси: не потрібно

Хід проведення: учасники шикуються в колону за ведучим (тренером) і починають рухатися по уявній стежині один за одним. При цьому ведучий долає уявні перешкоди (перестрибує через яри, лізе на гору, іде болотом тощо), а інші учасники повторюють його рухи. Вигукнувши «Банзай!», ведучий переходить на кінець колони, а той, хто стояв позаду нього, веде колону далі. Гра продовжується, поки всі учасники не побувають у ролі ведучого.



Мозковий штурм «Список наших проблем у спілкуванні та взаємодії з людьми похилого віку»

Мета: визначити основні проблеми, які можуть виникати у процесі спілкування та взаємодії соціальних працівників/робітників з людьми похилого віку.

Час: 25 хв.

Ресурси: листи А1, маркери різного кольору, скоч.

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у малі групи по 4-5 осіб. Підгрупам необхідно визначити основні проблеми, на їх думку, які можуть виникати у процесі спілкування та взаємодії з людьми похилого віку. Результатом обговорення має стати список проблем у спілкуванні, запропонований кожною групою. На виконання завдання відводиться 5-7 хв.

Кожна група по черзі називає та обґрунтовує виділену проблему. Члени інших підгруп можуть доповнювати та ставити уточнюючі питання групі, яка презентує свої наробки. Цей процес має відбуватися до тих пір, поки усі проблеми, які виділили учасники груп, не будуть перераховані. Після цього тренер складає список із проблем (на листі А1), які озвучувались під час презентації учасниками тренінгу та проводить ранжування найбільш поширених (до 5-ти проблем).

Приклад перерахованих проблем у спілкуванні з людьми похилого віку:

віку:

- ✓ незручно дивитися у вічі людям похилого віку;
- ✓ нерозуміння мови даної категорії клієнтів;
- ✓ страх захворіти самому;
- ✓ невміння допомогти у різних ситуаціях людям похилого віку;
- ✓ жалість.

Також потрібно зробити наголос на проблемах людей похилого віку, з якими вони стикаються у повсякденному житті.

Дані проблеми можна об'єднати у три великі групи:

- ✓ здоров'я та медична допомога;
- ✓ матеріальне становище;
- ✓ інтеграція в суспільство.

Необхідно звернути увагу, що особливе місце серед проблем людей похилого віку (в аспекті соціальної роботи) займають також проблеми жорстокого ставлення до представників даної вікової групи з боку деяких представників суспільства. Це явище називають ейджизмом.



Визначення

Ейджизм – це негативне, упереджене ставлення суспільства до людей похилого віку, їх знецінення, приниження та дискримінація.

Ейджизм найчастіше розуміють як явище, що стосується виключно старих людей, скільки серед населення старшого віку є окремі групи, меншини, які в суспільній свідомості асоціюються з різними негативними характеристиками типу «тягар для держави», «демографічне навантаження», «нахлібники», «старий, що малий», «стара карга» тощо. Звичайно, при цьому спостерігається і неприязне ставлення до літніх та старих людей, має місце демонстративна зневага та ігнорування, а нерідко фізичне і психічне насильство.

Хоча, найчастіше, йдеться саме про неналежне ставлення до представників похилого віку, яке досить часто пояснюють тим, що старих людей дедалі менше поважають та обходяться

з ними як з такими, що не заслуговують рівних прав на відміну від інших членів суспільства.

Близькою до проявів ейджизму є проблема вияву жорстокості до людей похилого віку.

Виділяють декілька різновидів подібного ставлення:

- ✓ *фізичну жорстокість* (побиття, погрози, сексуальне насильство тощо);
- ✓ *психологічну жорстокість* (словесні образи, формування страху і боязні, ізоляція, здирництво, грубість, безжалісність та ін.);
- ✓ *експлуатацію та економічну жорстокість* (відмова в утриманні, підтримці, обмеження доходів, крадіжки грошей, незаконне відбирання помешкань, нанесення уцербу тощо);
- ✓ *порушення прав;*
- ✓ *зневагу та інші.*

Зрозуміло, що наведений перелік проблем не є вичерпним. Але і зазначені групи негараздів переконливо свідчать про те, наскільки складно людині похилого віку адаптуватися до нових для неї (пов'язаних з віковими процесами) умов існування.

Запитання для обговорення:

- З якою метою проводилася дана вправа?
- Чи важко було працювати групам над даним завданням?
- Дані проблеми у спілкуванні з людьми похилого віку, які виділила група, є суб'єктивними?
- Чи це думка лише даної групи?



Вправа «Мені 70 років»

Мета: сконцентрувати увагу учасників на цінностях людей похилого віку.

Час: 20 хв.

Ресурси: аркуші паперу формату А4, скоч.

Форма проведення: індивідуальна робота

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам сісти зручніше, закрити очі та уявити себе, в усіх деталях, як вони будуть виглядати у 70 років.

Базові запитання:

«У що вони вдягнені? Чим займаються? Де знаходяться? Хто поряд із ними? Який у них настрій?»

Ведучий (тренер) наголошує на тому, щоб учасники виділили важливі цінності у своєму житті, які вони могли б назвати з позиції сімдесятирічної людини? Що для них, з позиції сімдесятирічного, виступає найголовнішим, заради чого варто жити? Потім пропонує учасникам розплющити очі та поділитися із групою власними міркуваннями та враженнями.

Запитання для обговорення:

З якою метою проводилася дана вправа?

- Чи важко було працювати учасникам над даним завданням?
- Які життєві цінності виявилися для учасників найголовнішими? Чому?

- Над чим потрібно замислитися на даний час? Чи поставили учасники себе на місце людей похилого віку?
- Що дає нам виконання даної вправи?



Вправа «Сліпий, глухий, німий»

Мета: занурити учасників у світ людей похилого віку з обмеженими можливостями та визначити з якими складнощами вони стикаються.

Час: 30 хв.

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: для виконання даної вправи ведучий запрошує 3-х учасників за бажанням, які гратимуть запропоновані на картках ролі людей з проблемами у розвитку:

1-й - не рухається, не чує, але говорить і бачить;

2-й - не говорить, не чує, але рухається та бачить;

3-й - не говорить, не бачить, але чує та рухається.



Завдання для налагодження комунікації: учасникам потрібно зібратися на свято; домовитися, які костюми вони одягнуть та який подарунок вони візьмуть з собою.

Їм також потрібно скласти список улюблених продуктів до святкування дня народження; вибрати нову марку мобільного телефону з різними функціями.

Важливо: група не допомагає учасникам, які грають дані ролі!!!!

По закінченню гри даних учасників, ведучий може запропонувати спробувати себе у цих ролях іншим учасникам групи.

Запитання для обговорення:

- З якою метою проводилася дана вправа?
- Чи важко було учасникам грати запропоновані ролі у даному завданні?
- Як часто ми зустрічаємося із подібними ситуаціями у житті?
- Як Ви думаєте, що відчуває людина похилого віку з обмеженими можливостями, коли вона стикається з найменшими проблемами у повсякденному житті?
- Що дало виконання даної вправи?



Інформаційне повідомлення «Бар'єри та рекомендації щодо спілкування з людьми похилого віку»

Мета: ознайомити з бар'єрами у спілкуванні з людьми похилого віку та сформулювати рекомендації щодо налагодження взаємодії та комунікації з даною категорією для спеціалістів.

Час: 20 хв.

Ресурси: презентація (міні-лекція)

Хід проведення: ведучий наголошує на тому, що літні люди потребують уваги і спілкування. Але в той же час спілкування з ними дається не просто: спроби поговорити можуть перерости у сварки та образи.

Ведучий надає учасникам тренінгу інформаційне повідомлення (Додаток 9) щодо існування бар'єрів у спілкуванні з людьми похилого віку.

На наступному етапі ведучий разом із учасниками складають рекомендації, які можуть використовувати спеціалісти у роботі з даною категорією клієнтів.



Вправа «Як і про що розмовляти/не розмовляти з людьми похилого віку?». Робота у групах.

Мета: звертаючись до інформації, яка надавалася протягом міні-лекції у попередній вправі, та на основі практичного досвіду учасників тренінгу підготувати презентацію щодо того як правильно спілкуватися з людьми похилого віку.

Час: 50 хв.

Ресурси: папір А1, маркери різного кольору, скоч, презентація ведучого.

Хід проведення: ведучий звертається до учасників із запитанням: «Як уникнути взаємного роздратування і отримати задоволення від бесіди? Про що з людьми похилого віку взагалі говорити?» та «Про що не можна говорити з людьми похилого віку?».

Дані запитання ведучому також слід прописати на листі А1 та розмістити на фліпчарті. Для виконання даної вправи ведучий об'єднує учасників у 4 групи:

а) перші 2 групи працюють над запитанням «Про що не

можна говорити з людьми похилого віку?»),

б) інші 2 групи працюють над питанням «Про що з людьми похилого віку взагалі говорити?»

На виконання цього завдання учасникам надається 10 хв. Після цього відбувається презентація кожної із 4-х груп.



Корисні поради

Для доповнення відповідей учасників тренер може скористатися матеріалами, які надані у додатках (Додаток 10) даного посібника.

Запитання для обговорення:

- Чи важко було учасникам працювати у групах над даним запитанням?
- Що було ліпше виділити: про що не можна говорити з даною категорією чи про що можна говорити?
- Як часто ми задаємо такі запитання у роботі з людьми похилого віку?



Вправа «Підведення підсумків дня».

Мета: з'ясувати враження учасників від першого дня роботи на тренінгу.

Час: 15 хв

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам пригадати все, що відбувалось протягом тренінгового дня та відповісти по колу на питання:

- 1) *Що корисного для себе Ви здобули від сьогоднішнього дня?*
- 2) *Які основні враження від роботи тренера?*

ДЕНЬ II ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК

I СЕСІЯ. КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНІ КОМПЕТЕНЦІЇ



Рефлексія минулого дня

Мета: нагадати учасникам про зміст та результати роботи минулого дня.

Час: 10 хв.

Ресурси: аркуші паперу А4, ручки

Хід проведення: учасники об'єднуються у чотири групи. Кожна група намагається відтворити події минулого дня, починаючи з останньої до першої вправи. На наступному етапі презентують свої напрацювання у віршованій формі.



Вправа «Таємниця мого імені»

Мета: сприяти розкриттю потенціалу учасників тренінгу.

Час: 20 хв.

Ресурси: аркуші паперу А4, ручки.

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам написати своє ім'я по вертикалі на аркуші паперу. Далі напроти кожної

букви написати свою якість чи характеристику на відповідну букву, яку учасник найбільше в собі цінує. Після завершення індивідуальної роботи учасникам пропонується, за бажанням, представити отримані результати.

Запитання для обговорення:

- Які труднощі виникали у ході виконання завдання?
- Які характеристики можуть допомогти досягнути успіху у Вашій професійній діяльності?
- Якщо Ви вказали негативну характеристику, то чому?



Мозковий штурм: «Як я розумію комунікацію?»

Мета: обговорити поняття «комунікація» з учасниками; визначити рівень їх обізнаності

та виявити основні теми, які потребують більш детального пояснення з боку тренера.

Час: 20 хв

Ресурси: папір А1, маркери різного кольору.

Хід проведення: ведучий пропонує кожному учаснику висловити фразу, яка, на його думку, визначає поняття «комунікація» (наприклад: спілкування, взаємодіє, обговорення, обмін думками тощо). Всі відповіді учасників тренер фіксує на аркуші А1 на фліпчарті та підсумовує роботу групи. Після цього просить групу проаранжувати та виділити три найбільш доцільні (найбільш поширені) характеристики цього поняття.

Запитання для обговорення:

- Які складнощі виникли під час роботи над вправою?
- Чи вдалося розібратися із різними визначеннями понять про «комунікацію» та зрозуміти їх різницю?
- Які основні труднощі виникають у роботі, якщо мова йде про певний вид комунікації, наприклад, налагодження довіри між клієнтом та спеціалістом?
- Привести приклади складних ситуацій у роботі, пов'язаних зі спілкуванням з клієнтами та можливості їх вирішення.



Інформаційне повідомлення «Поняття комунікативної компетенції.

Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні»

Мета: надати інформацію, необхідну для розвитку комунікативних навичок у учасників.

Час: 15 хв.

Ресурси: презентація, папір А1

Хід проведення: тренер запитує в учасників: «Які комунікативні навички необхідно розвивати для успішного спілкування з людьми похилого віку у процесі надання соціальних послуг?». Отримані відповіді необхідно записувати на аркуші А1 (розміщеного на фліпчарті).

Важливо не пропустити жодної відповіді учасників, оскільки усі вони найчастіше опираються на власний практичний досвід.

Надалі тренеру, перш ніж перейти до презентації теоретичного матеріалу, необхідно пояснити суть поняття «комунікативна компетентність». Після чого перейти до презентації (Додаток 11).



Визначення

Комунікативна компетентність - здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми й володіти необхідними знаннями, уміннями та навичками ефективного спілкування, що означає розуміти та бути зрозумілим для співрозмовника.

Запитання для обговорення:

- Чому вміння налагоджувати комунікацію є важливим елементом роботи з людьми похилого віку?
- Яким чином здатність до спілкування впливає на позитивну взаємодію з людьми?
- Що означає вираз «вміти домовлятися», «слухати та почути», «правильно трактувати інформацію», «бути позитивно налаштованим до спілкування»?



Вправа «Я хочу бути хорошим комунікатором»

Мета: визначити, які основні якості необхідні для того аби стати хорошим комунікатором.

Час: 40 хв.

Ресурси: кольоровий папір (червоний та жовтий), скоч, ножиці, степлер.

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у дві групи.

1 група має подумати над завданням: *«Люди добре відносяться до мене, тому що я...»*. Учасники отримують жовтий папір (5 листків А4) та мають на кожному листку написати тільки одне визначення.

2 група має подумати над завданням: *«Люди погано відносяться до мене, тому що я...»*.

Учасники отримують червоний папір (5 листків А4) та мають на кожному листку написати також тільки одне визначення.

Після виконання цього завдання (через 15 хв) кожна група повинна скласти усі свої записи та скріпити скотчем у вигляді «драбини» та прикріпити на фліпчарті. Таким чином, на ньому буде дві «драбини» - жовтого та червоного кольору.

Всі учасники сідають на свої місця та відповідають на наступні запитання тренера:

- 1) *Яка «драбина» виявилася довшою? Чому?*
- 2) *Чи завжди у життєвих або професійних ситуаціях саме така картина має місце?*

Вправу слід закінчити після того, як усі бажаючі висловили свою точку зору та отримали відповіді на свої запитання тренера чи необхідні коментарі.

Запитання для обговорення:

- На скільки, в реальному житті, вам складно справлятися з негативним ставленням до себе з боку клієнтів?
- Як впливають подібні ситуації на якість наданих послуг для клієнтів та яким чином?

• Як часто ви зустрічаєтеся із подібними ситуаціями у практичній роботі?



Мозковий штурм: «Що я можу зробити для того аби мене краще зрозуміли інші люди»

Мета: обговорити та визначити основні дії або поведінку, яка б сприяла кращому взаєморозумінню із клієнтами та соціальними працівниками/робітниками

Час: 20 хв

Ресурси: папір А1, маркери різного кольору.

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам тренінгу об'єднатися у 4-5 груп (в залежності від кількості учасників: по 4 особи) подумати над тим, що необхідно для того аби краще порозумітися з різними людьми, наприклад: бути більш терплячим, здійснювати тільки конструктивну критику, проговорювати з клієнтами причини негативного настрою тощо. Всі відповіді кожна група має зафіксувати на листі А1 та презентувати. Тренер підсумовує роботу групи.

Запитання для обговорення:

• Які складнощі виникли під час опрацювання даної справи?

• Чи можна скористатися даними наробками вашої групи на практиці?

• Які пропозиції видаються вам найбільш доцільними та чому?



Вправа «Обговорення ситуацій, пов'язаних з маніпуляціями з боку клієнтів»

Мета: вміти визначати дії клієнта щодо наявності маніпуляцій щодо соціального

працівника/робітника та розуміти, яким чином вони впливають на їх взаємодію.

Час: 40 хв.

Ресурси: кольоровий папір, скоч, ножиці, степлер.

Форма роботи: групова

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у кілька груп але не більше 5-ти). Спочатку ведучий дає інформаційне повідомлення про визначення поняття «маніпуляція» та як розпізнавати ці дії з боку клієнта (Додаток 12).

Далі, для закріплення матеріалу кожна група отримує картку з ситуацією (див. приклади ситуацій).



Приклади ситуацій:

Ситуація 1. Маніпулятивний вплив можна спостерігати при зверненні начальника до підлеглого.

1) «Не виконуючи свої обов'язки в термін, ви підриваєте свій авторитет і дозволяєте засумніватися у вашому професіоналізмі».

2) «Якщо ви не виконаєте свою роботу в строк і якісно, мені навіть складно уявити, які для вас можуть бути наслідки».

Правильна відповідь: У першому випадку начальник грає на почутті професіоналізму свого підлеглого, у другому вселяє страх можливих наслідків.

Ситуація 2. Маніпулятивне вплив можна спостерігати при зверненні клієнта до соціального робітника.

1) «Я не можу без вас довгий час бути вдома, мені стає страшно. Чи можете ви зі мною попити чаю та посидіти хоча б одну-дві години ввечері?»

2) «Я не маю сили самостійно звернутися до лікаря. Чи можна вам якимось чином його привести до мене додому, але у вечірній час, бо вдень я можу перебувати у своєї подружки, яка потребує моєї уваги?»

Правильна відповідь: У першому випадку клієнт грає на почутті відповідальності соціального робітника, у другому – шантажує.

Ситуація 3. Маніпулятивне вплив можна спостерігати при спілкуванні між співробітниками.

1) «Мені дуже не зручно, я відчуваю себе винним, але прошу тебе вийти замість мене у вихідний день на чергування, бо у мене є домашні проблеми».

2) «Я думаю, що ти мусиш виконати цю роботу за мене, оскільки тоді у не тільки у мене, але й у тебе будуть проблеми».

Правильна відповідь: У першому випадку мова йде про маніпуляцію, пов'язану із почуттям провини, у другому – шантажу.

Ситуація 4. Тренер просить групу самостійно скласти дві історії з різними видами маніпуляції.

Ситуація 5. Тренер просить групу самостійно скласти дві історії з різними видами маніпуляції.

Учасники мають визначити у чому саме полягає маніпуляція та якими чином це впливає на людські взаєностосунки.

Після роботи над ситуаціями учасники заповнюють анкету (Додаток 13).

Запитання для обговорення:

- Які складнощі виникли під час опрацювання даної справи?
- Чи можна скористатися даними наробками вашої групи на практиці, безпосередньо на робочому місці?
- Чому важливо відрізнити маніпуляцію від звичайного спілкування?
- Яким чином слід діяти соціальному працівникові/робітникові, якщо виявилось, що клієнт вами маніпулює? Чи завжди такі випадки потребують аналізу та обговорення безпосередньо з клієнтами?
- Які випадки з елементами маніпуляції слід розглядати як сигнали незадоволеності клієнтів щодо отриманих послуг або навпаки – зловживанням чи бажанням продовжити ваше спілкування?

Перерва 11.40-12.00

II СЕСІЯ ПОБУДОВА УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ



Вправа на активізацію «Всі знають..., але ніхто не знає, що....»

Мета: подальше знайомство учасників, ведучого та налаштування на тренінгове заняття.

Час: 10 хв.

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: учасники, які сидять у колі, об'єднуються у пари (можна за схемою: 1-2). Далі тренер надає завдання поспілкуватись один з одним (в парах) та дізнатися щось незвичайне про кожного учасника пари, але саме проте, що у колі про це ніхто не здогадується (наприклад, екзотичне хобі, спортивні досягнення, здібності, цікаві подорожі тощо). Коли пара починає презентувати один одного, мають звучати такі слова (наприклад): *«Всі знають, що це Даша, але ніхто не знає, що вона дуже любить їздити на конях».*



Індивідуальна робота. Анкета «Чи вмієте ви слухати»

Мета: надати можливість учасникам тренінгу проаналізувати свої вміння слухати та почути партнерів, колег та клієнтів у процесі комунікацій.

Час: 10 хв.

Ресурси: роздаткові анкети (слід роздрукувати для кожного учасника тренінгу).

Хід вправи: ведучий роздає анкети «Чи вмієте ви слухати» кожному учаснику (Додаток 14) та зачитує інструкцію до виконання.

Учасники самостійно працюють над заповненням анкети. Час виконання 5-7 хв. Далі, за бажанням, учасники можуть поділитися власними результатами або прокоментувати свої враження.



Корисні поради

Зазвичай, дана анкета не може розглядатись як ґрунтовне психодіагностичне дослідження, оскільки головне завдання цієї вправи – спробувати продемонструвати учасникам найбільш поширені ознаки негативного характеру, які свідчать про невміння почути клієнта чи уважно вислухати його думку.

Досить часто, на практиці, саме негативні приклади запам'ятовуються краще ніж позитивні.

Запитання для обговорення:

- Які труднощі виникали у ході виконання завдання?
- Що вас здивувало найбільше після отриманих результатів анкетування?
- Чи заставила вас ця вправа задуматися над покращенням отриманого результату?
- Чи можна використовувати таке анкетування для ваших волонтерів чи інших добровільних помічників та чому?



Вправа «Вміння слухати»

Мета: сформувати в учасників навички уважного слухання, уміння проявляти зацікавленість та емпатію впродовж усього процесу спілкування з клієнтом.

Час: 20 хв.

Ресурси: не потрібні

Форма проведення: робота в парах

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у пари (наприклад, один учасник А, інший – Б) і пояснює їм, що вони будуть виконувати завдання у чотири етапи.

Далі необхідно озвучувати усі завдання поетапно і надавати (кожного разу) певний час на виконання. При цьому тренер має наголосити, що не буде коментуватиме перебіг вправи чи її етапів, тому учасники мають виконувати завдання самостійно та не апелювати до тренера.

Етап 1: А і Б розмовляють на задану тему (наприклад, що вони робили минулого тижня) перебуваючи один одного, і не думають про те, що говорить інший. Єдина мета: сказати людині те, що кожен із них хоче казати (1,5-2 хв).

Етап 2: Цього разу учасники теж говорять навперебій, але водночас намагаються вловити, що говорить інший. Ведучий дає іншу тему, наприклад, розповісти про щось цікаве, що вони пробували у житті з їжі (1,5-2 хв).

Етап 3: Тепер А і Б слухають один одного: А розповідає на задану тему (наприклад, що його цікавить або, що він любить робити у вільний час). Б слухає, ніяк не реагуючи вербально

(словесно) і мінімально реагуючи невербальною поведінкою (жестами, мімікою, позою). Через 1 хв А та Б міняються ролями. Ведучий просить Б переказати те, що розповів А, при цьому А поводить себе, як Б (слухає, ніяк не реагуючи вербально і мінімально реагуючи невербальною поведінкою) (2 хв).

Етап 4: А і Б просять вибрати сторону «за» чи «проти». Їм дається тема, яку вони спільно обговорюють (наприклад, чи корисні соціальні мережі). А пропонує думку або аргумент «за», Б – «проти». Вони мають по черзі висловлювати свої аргументи, уважно слухаючи один одного (2 хв).

Після закінчення вправи тренер має вивести групу на спільну думку, що знаходиться «на хвилі» клієнта чи іншого співрозмовника, не відволікаючись на «свої думки чи тривоги», здійснювати «занурення» в почуття співрозмовника і проявляти позитивну реакцію на них, постійно тримати клієнта/співрозмовника в центрі уваги – все це є важливим у межах професійного підходу в соціальній роботі.



Корисні поради

Учасники можуть по-різному поводитися при виконанні цієї вправи.

Часто вони можуть реагувати надто емоційно, голосно перебиваючи один одного під час першого спілкування або надто активно включитися у роль. Тому тренеру варто:

- дуже чітко оголосити правила виконання вправи на початку;

- для фіксації закінчення часу можна використати якийсь гучний предмет (дзвіночок, свисток, або голосно плескати в долоні). Про це потрібно заздалегідь сказати учасникам, щоб вони знали, який буде звук/сигнал;
- якщо важко переключати учасників на різні теми, можна на початку оголосити/зафіксувати на фліпчарті назву та зміст етапу, щоб вони його постійно бачили;
- якщо спілкування буде не дуже активним, варто скоротити час на кожен діалог, але важливо, щоб учасники спробували відчути різні моделі ведення діалогу.

Запитання для обговорення:

- Як Ви вважаєте, на що спрямована ця вправа або для чого її виконують учасники?
- Пригадайте свої емоції під час виконання вправи на 1-2 етапах?
- Що відбувається під час розмови, коли хтось не слухає? Що ми можемо відчувати? І чи можемо ми розраховувати на результативність такої розмови?
- Чи подобається Вам, коли Вас слухають уважно, не перебиваючи? Що свідчило про те, що Вас слухають?
- Як Ви почувалися під час розмови на етапі 4?
- Який із етапів вам вдалося пройти найбільш успішно? Чому?



Інформаційне повідомлення «Активне слухання»

Мета: надати учасникам інформацію про активне слухання та його види.

Час: 25 хв.

Ресурси: презентація ведучого, аркуш А1 із написом «Секрети ефективного спілкування», аркуші А1, скоч, маркери різного кольору.

Хід проведення: ведучий говорить про те, що важко, коли вас не слухають, а у вас є багато чого сказати. Ми повинні пам'ятати про це, коли говоримо з іншими. Щоб навчитися краще спілкуватися необхідно уважно й активно слухати те, що говорять інші. Коли ми не слухаємо, то втрачаємо важливу інформацію, що може призвести до конфлікту. Є багато прийомів, які варто використовувати для того, щоб стати уважним та активним слухачем (Додаток 15).

Наступним кроком є обговорення інформації щодо видів слухання, які у цілому, вважаються активними, але усі вони різняться за змістом:

1) *Активне слухання.* У цьому випадку слід концентруватися на інформації, яку надає співрозмовник, уточнюючи і перепитуючи для того аби він зрозумів, що ви хочете усвідомити для себе все, що він говорить.

2) *Пасивне слухання.* Іноді людині потрібно виговоритися, і в цьому випадку їй краще не перебивати, а мовчки слухати, зрідка піддаючи як сигнал, що ви її розумієте.

3) *Емпатичне слухання*. Цей вид змушує вас подумки стати на місце співрозмовника і постаратися відчутти його внутрішній стан, висловивши це словами так, щоб він зрозумів, що ви здатні співпереживати.

Після обговорення (5 хв) тренер об'єднує учасників у 4-ри групи та надає наступні завдання:

Групи 1 і 2 мають обговорити та написати на аркуші А1 «Що допомагає успішному спілкуванню (які умови, які прояви поведінки співрозмовників)».

Групи 3 та 4 мають написати на аркуші А1 «Що заважає успішному спілкуванню (які умови, які прояви поведінки співрозмовників)».

Кожна група пише якомога більше умов. На виконання завдання учасникам дається 7 хв. Після чого відбувається презентація та обговорення. Тренер може запропонувати групам під час презентації доповнювати одна одну (оскільки однакове завдання отримали по дві групи).

У підсумку обговорення тренер зазначає, що ефективність процесу спілкування залежить від багатьох чинників і неодмінно від усіх елементів комунікації: надавача інформації, отримувача інформації та середовища, у якому цей процес відбувається.

Ведучий демонструє своєрідний плакат – твердження, записані на аркуші А1 під назвою «*Секрети ефективного спілкування*»:

- ❖ Говори так, щоб тебе почули.
- ❖ Слухай так, щоб усі могли зрозуміти, про що йдеться.
- ❖ Створи умови для того, щоб ситуація навколо процесу спілкування сприяла комунікації.



Корисні поради

У процесі роботи над даною вправою слід звернути увагу учасників, що активне слухання має свої гендерні особливості:

1) Активне слухання *за чоловічим типом*, так зване рефлексивне слухання, призначене, в першу чергу, для ділового стилю спілкування. У такому слуханні потрібно швидко та правильно засвоїти отриману інформацію, це слухання ще називають «*змістовним*», оскільки під час його проведення задаються запитання типу: «Де, коли, скільки, які ваші обґрунтування і що з цього випливає?» Розбір, аналіз, розумна критика і підказки є базовими інструментами взаємодії між комунікатором та клієнтом.

2) Активне слухання *за жіночим типом* досить часто називають «*емпатичним слуханням*», бо воно більшою мірою особисте і орієнтоване не на власне інформацію, а на почуття і стосунки: «як ти до цього ставишся, що ти відчула», де репліки, в цілому, виконують функцію швидше емоційної підтримки та співчуття до клієнта.

Запитання для обговорення:

- Чи завжди у процесі спілкування ми аналізуємо, яке саме враження справляємо на співрозмовника?
- Чи часто людині, з якою нам присмно спілкуватися, ми кажемо про це? Чи потрібно про це говорити? Чому?
- Що таке успішне спілкування і що є запорукою успішного/ефективного спілкування?
- Що ми можемо зробити, щоб навчитися краще слухати інших?

Рольова гра «Телефонний дзвінок»

Мета: формування уміння обирати емоційну реакцію відповідно до ситуації; конструктивно вирішувати емоційно-напружені ситуації,

уміти відстоювати свою думку; казати «ні», не ображаючи співрозмовника.

Час: 20 хв.

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: на першому етапі виконання вправи ведучий запрошує з кола 4 учасників за бажанням. Вони гратимуть у рольову гру, яка полягає в тому, щоб попросити телефон для дзвінка у зв'язку з терміною потребою. Учасники отримують ролі: 3 учасника, які проситимуть телефон для здійснення дзвінка, 1 – буде тим, до кого звертатимуться з даним проханням. Інші учасники виконуватимуть роль спостерігачів. Ведучий запрошує 3 учасників, які гратимуть ролі, вийти з кімнати для деталізації завдання. 1 учасник залишається у кімнаті та отримує інструкцію щодо своєї ролі.

Учасник 1: проситиме зателефонувати, демонструючи невпевнену поведінку (потрібно пам'ятати про мову тіла та інтонацію, які характерні для невпевненої поведінки).

Учасник 2: буде просити зателефонувати, демонструючи агресивну поведінку.

Учасник 3: проситиме зателефонувати, демонструючи асертивну (гідну) поведінку (чесно і прямо виражати свої думки, почуття, бажання), демонструвати впевненість.

Учасник 4: буде вислуховувати прохання від трьох учасників по черзі і реагувати природньо, так, як він би реагував

у реальній ситуації.

Запитання для обговорення:

- Яку поведінку учасники продемонстрували у ролях?
- Як почувалися актори у заданих ролях? (розповідають по черзі)
- Які емоції Ви переживали під час першої, другої і третьої ситуацій? Кому з них хотілося відмовити і чому? Що вплинуло на рішення дати телефон для дзвінка? (запитання до четвертого учасника)
- За якими ознаками Ви могли зрозуміти, яку поведінку (який тип поведінки) проявляли прохачі? (запитання для спостерігачів)



Корисні поради

Завдання для чотирьох учасників потрібно роз'яснювати окремо для кожного, щоб вони не знали, що кожен з них буде виконувати.

Потрібно чітко роз'яснити трьом учасникам-прохачам, що вони мають по черзі звертатися із проханням до четвертого добровольця.

Також на початку рольової гри спостерігачам слід зазначити, що вони повинні спостерігати, не втручаючись. Їм необхідно простежити, яку поведінку, які емоції використовують добровольці при спілкуванні.



Вправа «Власний простір»

Мета: дослідити особистий простір у взаємодії з іншими людьми, ознайомити з прийомами захисту власних кордонів, сприяти розвитку асертивності.

Час: 15 хв.

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: ведучий звертається до учасників: «Кожна людина має свої кордони. Якщо у спілкуванні двох людей ми дотримуємося цих кордонів, то почуваємося комфортно. Якщо ж наші кордони порушуються, ми відчуваємо себе погано, нам важко спілкуватися з такою людиною. Коли ж ми порушуємо чужі кордони – страждає інша людина.

Яким чином можна визначити, де ж насправді проходять свої чи чужі кордони? Для цього учасників тренінгу слід об'єднати у дві команди та, відповідно, надати одній групі перший номер, а іншій – другий номер. Учасники кожної групи стають один навпроти другого (ніби два ряди навпроти). За сигналом ведучого перші номери (одна команда) повільно наближаються до других. Завдання ж других номерів – зупинити партнера жестом «Стоп», коли стане некомфортно. Якщо ж перший номер відчує дискомфорт, він має зупинитися сам. Потім учасники обмінюються позиціями.



Корисні поради

Наприкінці вправи ведучий робить підсумок:

«Зона комфорту кожної людини є суб'єктивною, індивідуальною. Якщо не захищати кордони своєї особистості, поступово формується враження, що вас

постійно використовують. Це може бути ваш час; енергія; життєвий простір; невід’ємне право думати, відчувати тощо.

У цих ситуаціях важливо вміти себе захистити. У багатьох випадках просто «ні» або «спасибі, я не хочу» – все, що потрібно для встановлення особистих кордонів».

Запитання для обговорення:

- Чи Вам було однаково комфортно у першому та другому варіанті?
- Що впливало на те, що одних людей у власному житті Ви допускаєте дуже близько, а інших – тримаєте на відстані?
- Як можна захистити свої кордони та проявляти повагу до кордонів іншої людини?
- Привести приклади порушення ваших кордонів з боку клієнтів. Які почуття чи емоції це у вас викликало?
- Чи були випадки, коли ви порушували кордони клієнта? Яким чином він на це реагував? Як вдавалося вирішити цю ситуацію?



Практичне завдання «Як змінити форму спілкування?»

Мета: набуття учасниками практичних навичок для покращення спілкування та уникнення маніпуляцій чи конфліктів з боку клієнтів.

Час: 20 хв

Ресурси: аркуш А4 із практичною вправою для кожного учасника.

Хід проведення: ведучий роздає кожному учаснику інструкцію щодо виконанням даної вправи, де вказується як можна замінити наведені нижче фрази на Я-висловлювання, використовуючи формулу:

Коли X

Я відчую, що цеY

Мені хотілося б, щоб все відбувалося.....Z

X – Подія

Y- Ваша реакція

Z – Вихід, до якого ви найбільше схиляєтеся

Ситуація 1

X: «Коли ви залишаєте ваші речі розкиданими на мому робочому столі.....»

Y:

Z:

Ситуація 2

X: «Коли ви на мене підвищуєте голос.....»

Y:

Z:.....

Ситуація 3

X: «Коли ви навіть не вважаєте за потрібне попередити мене, що не плануєте зі мною зустрітись на час, про який ми домовилися.....»

Y:

Z:.....

Ситуація 4

X: «Коли ви не вважаєте за потрібне виконувати мої завдання.....»

Y:

Z:.....

Ситуація 5

X: «Ви нічого мені не розкажете про результати медичного обстеження.....»

Y:

Z:.....

Запитання для обговорення:

- Як Ви вважаєте, на що спрямована ця вправа?
- Що корисного ви отримали після виконання даного завдання?
- Як швидко вам вдавалося знаходити рішення щодо різних ситуацій?
- Чи важко було працювати над даним завданням?



Робота в групах «Ідеальна комунікація з клієнтом»

Мета: обговорити з учасниками найбільш ефективні комунікації з клієнтами.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуші А1, маркери різного кольору.

Хід проведення: ведучий пропонує об'єднатися учасникам у групи (5 груп) та кожній групі скласти кейс з певною комунікацією:

- 1) спілкування
- 2) взаємодовіра
- 3) обговорення спільного плану дій
- 4) обмін думками
- 5) співпраця

Для підготовки кейсу можна обирати людей похилого віку, опираючись на власний досвід таких комунікацій. Слід звернути увагу та більш детально прописати особливості комунікації з боку вашого клієнта або колеги. Свої відповіді учасники фіксують на аркуші А1 та презентують.

Запитання для обговорення:

- Якою має бути ідеальна комунікація з клієнтом?
- Яка комунікація видається вам найбільш оптимальною при спілкуванні з людьми похилого віку, а саме: хворих на деменцію та людей з інвалідністю? Поясніть свою думку.

Перерва 14.40-15.00

ІІІ СЕСІЯ

ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ З КОНФЛІКТНИМИ ЛЮДЬМИ



Вправа на активізацію «Так – Ні»

Мета: зняти напругу учасників та налаштувати на зосереджену роботу.

Час: 10 хв.

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у пари. Учасники вже у своїх парах вирішують, хто з них хоче говорити «так», а хто – «ні».

Ведучий пропонує: «Один з вас починає гру, говорячи слово «так». Інший одразу ж відповідає: «Ні». Ви повинні говорити лише ті слова, які обрали, але по-різному, змінюючи гучність та інтонацію. Ви можете посперечатись за допомогою цих двох слів, але так, щоб ніхто нікого не образив. Через 2 хв ролі змінюються: ті, хто говорив «так», тепер казатимуть «ні», і навпаки. Цей етап також розрахований на 2 хв.

Після завершення вправи тренер проводить обговорення щодо отриманих емоцій та загального настрою на роботу.

Як правило, ця вправа допомагає переключити увагу учасників тренінгу на більш позитивні емоції та посилити інтерес до наступних занять.



Інформаційне повідомлення «Спілкування з «важкими» людьми»

Мета: надати інформацію про людей, яких відносяться до «важких» або конфліктних у спілкуванні та розглянути можливі методи роботи з ними.

Час: 25 хв

Ресурси: презентація (міні-лекція)

Хід проведення: ведучий звертається до учасників і наголошує на тому, що конфліктні ситуації досить часто провокуються людьми, яких спеціалісти називають «важкими людьми» для спілкування чи інших видів комунікацій. Як правило, вони або дуже закриті та не говірки, або навпаки – дуже агресивні та багатослівні.

Далі тренер знайомить учасників з інформаційним повідомленням за даною темою (Додаток 16).

Запитання для обговорення:

- На які роздуми нашттовхнула Вас інформація щодо даної теми?
- Яку нову інформацію Ви отримали завдяки повідомленню?
- Чи змінилася Ваша думка щодо проблем, які виникають після спілкування з «важкими» людьми та шляхів їх вирішення?



Вправа «Цукерка»

Мета: відпрацювання навичок роботи в парах та налагодження зв'язку для знаходження правильної стратегії щодо успішного спілкування із різними

категоріями серед людей похилого віку.

Час: 40 хв.

Ресурси: цукерки за кількістю учасників.

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у пари.

У кожній парі один учасник гратиме роль потенційного клієнта (тобто людину похилого віку), інший – соціального працівника. Кожен «потенційний клієнт» отримує цукерочку. Ведучий просить вийти з кімнати «потенційних клієнтів» для проходження інструктажу.

Інструктаж для «потенційних клієнтів»:

- не віддавати цукерочку ні в якому разі;
- можна віддати цукерочку лише у тому випадку, якщо це буде переконливо і важливо.

Інструктаж для «соціальних працівників»:

- отримати цукерочку за всяку ціну, як знак того, що клієнт вам довіряє;
- використати будь-яку стратегію або тактику, щоб досягти результату.

Час на виконання 6 хв. Пари міняються ролями (на кожну роль 3 хв). Ця вправа допомагає змодельовати процес налагодження стосунків між соціальним працівником і потенційним клієнтом за короткий час.

Запитання для обговорення:

- Які почуття були у вас, коли грали роль «потенційного клієнта»?
- Які почуття були у вас під час програвання ролі «соціального працівника»?
- Яку роль було важче виконувати?
- Яке конкретне висловлювання переконало «потенційного клієнта» віддати вам цукерочку?
- Що дало вам виконання даної вправи?



Вправа «Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності»

Мета: сприяти формуванню в учасників знань про дієві способи як навчитися відповідати на

грубість, не втрачаючи власної гідності

Час: 50 хв

Ресурси: аркуші паперу А1, маркери різного кольору, скоч, презентація ведучого, ножиці.

Форма роботи: робота в групах.

Хід проведення: дана вправа походить у декілька етапів.

На першому етапі ведучий об'єднує учасників у 5 груп та говорить про те, що «важливо вміти проявляти толерантність у ході спілкування або не допускати приниження гідності співрозмовника. У ситуації, коли людина переживає сильні негативні емоції, часто виникають проблеми із адекватним вираженням своїх почуттів. Це може образити іншу людину, порушуючи її межі (кордони), власний простір тощо».

Ведучий пропонує учасникам (у групах) подумати про дієві способи спілкування з конфліктними людьми, обговорити варіанти як правильно відповідати на грубість, не втрачаючи при цьому власної гідності та розробити відповідні рекомендації.

На виконання даного завдання дається 15 хв.

На другому етапі відбувається презентація наробок кожної групи.

На третьому етапі тренер надає учасникам інформаційне повідомлення «Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності – 9 дієвих способів!» (Додаток 17).

Після закінчення виступу тренер проводить обговорення даної вправи з врахуванням отриманої інформації учасниками.

Запитання для обговорення:

- На які роздуми наштотувала Вас отримана інформація? Наскільки зрозумілим було обговорення вправи у групах?
- Яку нову інформацію Ви отримали завдяки такому повідомленню?
- Чи змінилася Ваша думка щодо того як слід спілкування з «важкими» людьми?
- Як ви будете використовувати надану інформацію у професійній діяльності та власному житті?

Підведення підсумків дня

Рефлексія

Мета: підвести підсумки тренінгового заняття та обговорити отримані результати.



Час: 25 хв.

Ресурси: аркуш А1 з написаними запитаннями, стікери двох кольорів, маркери, скоч.

Хід проведення: тренер роздає по два стікери різного кольору всім учасникам тренінгу та звертається до них: «Перед тим, як закінчити сьогоднішню зустріч, ми поставимо вам два запитання:

1. Які вправи чи завдання протягом сьогоднішнього дня були для вас найскладнішими?

2. Яка інформація була для вас найбільш важливою?»

Після роботи над даними запитання усі учасники, по черзі, проговорюють відповіді та чіпляють стікери з відповідями на А1, де прописані дані запитання.



Корисні поради

Ведучому/тренеру дуже важливо правильно провести рефлексію щодо роботи у групі, потрібно надати можливість висловитися кожному учаснику тренінгу.

Можливо, що окрім відповідей, будуть запитання стосовно вибору вправ та їх доцільності.

За таких умов необхідно щоб учасники уважно подивилися програму тренінгу аби була можливість пояснити мету та очікувані результати від кожного тренінгового дня.

Ведучі тренінгу також дають зворотний зв'язок групі.

ДЕНЬ III
ВИРІШЕННЯ
КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ
У ПРОЦЕСІ
СПІАКУВАННЯ

I СЕСІЯ. КОНФЛІКТНІСТЬ ТА ВИДИ КОНФЛІКТІВ



Рефлексія минулого дня

Мета: налаштування учасників на роботу протягом дня та підтримки позитивної атмосфери у групі.

Час: 15 хв.

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: тренер коротко проговорює, що відбувалося на тренінгу минулого дня та розповідає учасникам казку для хорошого настрою та підкріплення актуальності вже опрацьованих тем казку під назвою «Сніжинка».



Казка

«Скажи мені, скільки важить сніжинка?» – запитало мишенятко у голуба.

«Не більше, ніж нічого» - відповів той. «Тоді я розповім тобі одну дивовижну історію», - сказало мишенятко.

«Я сидів на ялинковій гілці, біля самого стовбура, коли почався сніг. Це було схоже на безтурботний сон. Щоб якось скоротати час я рахував сніжинки, які м'яко падали на хвою моєї гілки. Я нарахував приблизно 3 741 952 сніжинки. Коли впала ще одна сніжинка, то вона своєю вагою (не більшим, ніж нічого) зламала гілку».

Розповівши цю історію, мишенятко зникло. Голуб, обміркувавши її суть, сказав собі: «Мабуть, я був не правий, у світі нічого не відбувається просто так...».

Запитання для обговорення:

- Як суть цієї казки можна перенести на взаємодію соціального працівника та клієнта?
- Які висновки для себе можна зробити, прослухавши цю казку? Чи надихає вона на повсякденну роботу?



Вправа на активізацію групи «Саймон каже....»

Мета: підготувати учасників до взаємодії у групі та підвищити групову динаміку.

Час: 10 хв

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: учасники стають у коло, ведучий говорить: «Саймон каже: «Зроби так» і показує певний рух (присісти, поплескати в долоні, підняти ногу, покрутитися,

підскочити, виконати танцювальний рух). Решта повторюють за ним.

Відтак наступний учасник каже: «Саймон каже: «Зроби так», показує інший рух і так далі по колу.



Перегляд мультфільму «Конфліктна ситуація»

Мета: розглянути конфліктні ситуації та різні варіанти їх вирішення.

Час: 10 хв.

Ресурси: відео з мультиком, ноутбук, колонки, графопроєктор.

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам до перегляду мультфільм «Конфліктна ситуація»

Час 3 хв.

Після перегляду відбувається його обговорення.

Запитання для обговорення:

- Що можна винести із даної ситуації?
- Чи зустрічаються такі ситуації у вашому житті?
- Чи стикалися ви з подібними ситуаціями у вашій роботі?
- Яким було вдале вирішення конфлікту та чому?
- Як можна запобігти конфліктної ситуації?



Індивідуальна робота. Тест «Чи конфліктна я людина»?

Мета: надати можливість кожному учаснику протестувати себе на схильність до конфлікту.

Час: 10 хв.

Ресурси: бланк анкети для кожного учасника.

Хід проведення: Кожен учасник тренінгу отримує анкету (Додаток 18). Після її заповнення, всі учасники тренінгу підраховують свій загальний бал.

На наступному етапі ведучий знайомить з результатами анкетування у відповідності до набраної суми балів.

Запитання для обговорення:

- Що дало вам виконання даної вправи?
- З якою метою ви її виконували?
- Чи задовольняють вас такі результати?
- Що потрібно роботи, якщо результати тесту вас не задовольняють?



Вправа «Мозковий штурм «Асоціація «Конфлікт»»

Мета: усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту.

Час: 20 хв.

Ресурси: підготовлений аркуш паперу А1 з написом «Асоціація «Конфлікт», маркери різного кольору.

Хід проведення: ведучий просить учасників подумати над тим, що таке конфлікт, надати приклади конфлікту, описати асоціації, які виникають у них у зв'язку з визначенням поняття «конфлікт».



Інструкція:

ведучий демонструє учасникам аркуш А1 з написом слова «Конфлікт» по літерах в окремій секції:

К	О	Н	Ф	Л	І	К	Т
---	---	---	---	---	---	---	---

На кожну літеру учасникам слід запропонувати слова-асоціації до поняття «конфлікт».

Виходить, наприклад:

«К» - крик; «О» - образа; «Н» - насилля тощо.

Після розгляду кожної із букв та тренер коротко підсумовує відповіді учасників.



Корисні поради

Для більш детального ознайомлення з поняттям «конфлікту».

Ведучому варто пояснити, що слово «конфлікт» походить від латинського «conflictus», що означає «зіткнення».

Тільки той, хто уникає спілкування з іншими, може уникнути конфліктів.

Про це можна сказати так: «Життя без конфліктів – це життя без відносин».

Конфлікт – це зіткнення інтересів, думок, дій чи бажань (Едвард де Боно, 1986).

Ведучий звертає увагу групи на те, що всі слова у даному

асоціативному ланцюжку є негативними, тобто конфлікт сприймається як тупикова ситуація.

Але потрібно шукати вихід, бачити тільки позитивне, розглядати конфлікт як можливість почати нові стосунки, з'ясувати причини та способи уникнення негативу та шляхи домовленості.

Далі ведучий пропонує учасникам виконати наступне завдання: розписати по літерах те ж саме слово («конфлікт»), але з використанням позитивних моментів.

К	О	Н	Ф	Л	І	К	Т
---	---	---	---	---	---	---	---

Виходить, наприклад:

«К» - кардинальний (кар'єра);

«О» - оптимізм;

«Н» - новини;

«Ф» - фундамент;

«Л» - людина;

«І» - ідея;

«К» - красномовність;

«Т» - толерантність.

Запитання для обговорення:

• Чи завжди конфлікт – це негатив?

• Чи змінилося ваше ставлення до конфліктних людей та, власне, самих конфліктів, що виникають у роботі з клієнтами?

- Чому необхідно вміти запобігати конфліктним ситуаціям? Обґрунтуйте.
- З якою метою була запропонована дана вправа?
- Що дало виконання даної вправи?

Інформаційне повідомлення «Що таке конфлікт. Крива



конфлікту»

Мета: визначити наслідки конфлікту; сформулювати в учасників уявлення щодо поведінкових реакцій у ситуації конфлікту.

Час: 25 хв.

Ресурси: аркуші паперу А1, маркери, 5 кольорових аркушів А4 різних кольорів з надрукованими назвами стадій вирішення конфлікту, картки для кожного учасника з рисунком кривої конфлікту.

Хід проведення: На першому етапі виконання вправи тренер просить учасників подумати, які емоції у них виникають при слові «конфлікт». Після роздумів (протягом 1 хв) учасники висловлюють свої думки, а тренер їх фіксує на фліпчарті.

На другому етапі виконання вправи тренер демонструє учасникам на аркуші А1 намальовану «Криву конфлікту» (Додаток 19).

Надалі тренер розказує учасникам про *стадії вирішення конфліктів* (надаючи щодо кожної стадії коментарі).

1. *Визнати, що ви перебуваєте в конфлікті.*
2. *Визначити проблему.*
3. *Вступити в діалог і проявляти повагу до ситуації іншої людини.*
4. *Знайти моменти, з якими ви згодні.*
5. *Знайти прийнятні рішення, які задовольняють обидві сторони.*



«Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення у групі»

Мета: набуття учасниками практичних навичок з вирішення конфліктів.

Час: 60 хв.

Ресурси: папір А1, маркери, картки проблемних ситуацій (Додаток 20)

Хід проведення: ведучий формує пари (або по 3 особи, якщо учасників більше, ніж 20 осіб), роздає проблемні ситуації для обговорення та пошуку шляхів вирішення проблемних ситуацій (Додаток 20).

Групи працюють над даним завданням протягом 20 хв.

Після роботи учасників у парах, йде презентація наробок кожної групи.

Далі йде можливе обговорення чи доповнення до даних кейсів на загальне коло.

Запитання для обговорення:

- Які складнощі виникали у кожній групі у процесі виконання даного завдання?
- Яким чином відбувався пошук варіантів щодо вирішення наданих проблемних ситуацій?
- З якою метою було запропоновано виконання даної справи?
- Що дало Вам виконання даної справи та що нового Ви дізналися при виконанні даної справи?

Перерва 11.30-12.00

II СЕСІЯ

СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ



Вправа на активізацію групи «Їстівне – не їстівне»

Мета: зняти напругу серед учасників та налаштуватися на активну роботу у тренінгу.

Час: 20 хв.

Ресурси: м'яч (бажано не великий) або, як альтернатива, м'яч, зроблений з використаних аркушів А1 та перемотаних скотчем.

Хід проведення: учасники стають у коло. Ведучий, тримаючи в руках м'яч, пропонує по команді спіймати його або відштовхнути. Потрібно спіймати м'яч тоді, коли буде сказано «їстівне» слово, наприклад, овочі, пиріжок, торт, морозиво тощо і відштовхнути м'яча, якщо буде сказано «неїстівне» слово, наприклад, чашка, книга, вікно та ін.

Ведучий промовляє слово і кидає м'яч одному з учасників групи, який має його піймати або відштовхнути. Якщо його дії були не правильними, то до нього переходить роль ведучого, тобто необхідно промовляючи нове слово, кинути м'яч комусь іншому тощо.

Вправу слід продовжити доки у якості ведучого не перебувають усі учасники тренінгу.



Вправа «Шість капелюхів де Боно»

Мета: структурувати отримані знання щодо видів конфліктів, природи їх походження та структурувати отримані знання щодо видів конфліктів, природи їх походження та вирішення шляхом аналізу проблемних ситуацій (кейсів).

Час: 60 хв.

Ресурси: картки з проблемними ситуаціями, маркери, аркуші паперу формату А4

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у групи (кількість 3-4 особи). Кожній групі пропонується скласти проблемну ситуацію (кейс) або скористатися уже підготовленою тренером.

Групи працюють над даними ситуаціями, використовуючи методику «Шість капелюхів де Боно».

При роботі в групі даний метод можна розглядати як різновид мозкового штурму.



Корисні поради

Чому пропонується саме цей метод?

Тому що він найбільш оптимальний для успішного засвоєння отриманої інформації, що дозволяє структурувати набуті знання (як особисті, так й групові) та використати їх для розв'язання кейсів (піл час оцінки потреб та прийняття рішень).

В основі даної методики покладена ідея паралельного мислення (конструктивного), що суттєво відрізняється від мислення традиційного. Традиційне мислення ґрунтується на

полеміці чи дискусії різних думок учасників.

Однак, при такому підході, можлива втрата кращих варіантів вирішення ситуації, бо найчастіше виграє те рішення, яке більш активно лобіювалося під час дискусії.

Отже, паралельне мислення – це мислення конструктивне, при якому різні точки зору і підходи не стикаються, а співіснують.

Що означають різнокольорові капелюхи і як слід ними скористатися?

Для учасників можна зробити символічні картинки з капелюхами аби вони могли їх «надівати» по черзі, не порушуючи даний порядок кольорів (виняток тільки для синього капелюха, бо його можна «одівати як на початку, так й у кінці»).



Білий капелюх: інформація

Детальна і необхідна інформація. Тільки факти.

Яка ще необхідна інформація? Використовується для того, щоб спрямувати увагу на інформацію. У цьому режимі мислення нас цікавлять лише факти. Ми задаємося питаннями про те, що ми вже знаємо, яка ще інформація нам необхідна і як нам її отримати.



Червоний капелюх: почуття та інтуїція

У режимі червоного капелюха в учасників (якщо це колективне обговорення) є можливість висловити свої почуття та інтуїтивні здогади щодо питання, яке обговорюється, не вдаючись у пояснення про те, чому це так, хто винен і що робити далі.



Жовтий капелюх: позитив

Символічне відображення оптимізму. Дослідження можливих успіхів і позитивних сторін. Переваги.

Чому це працює? Тому що вимагає переключити свою увагу на пошук переваг і позитивних сторін ідеї, яка розглядається. Одягаючи його, ми думаємо над перевагами, яке дає рішення, розмірковуємо над вигодою і перспективою ідеї. І навіть якщо ідея на перший погляд не обіцяє нічого хорошого, важливо опрацювати оптимістичну сторону і спробувати виявити приховані позитивні ресурси.



Чорний капелюх: критика

Цей капелюх протилежний жовтому. Він застерігає і змушує думати критично. Що може статися поганого або що піде не так? Обережність дозволяє дати волю критичним оцінкам чи побоюванням. Саме критика захищає нас від нерозважливих і непродуманих дій, вказує на можливі ризики і «підводні камені». Користь від такого мислення безсумнівна, якщо, звичайно, нею не зловживати.



Зелений капелюх: креативність

Перебуваючи під зеленим капелюхом, ми придумуємо нові ідеї, модифікуємо вже існуючі, шукаємо альтернативи, досліджуємо можливості, взагалі, даємо креативності зелене світло. Тут можна скористатися власним досвідом чи досвідом групи щодо вирішення ситуації або дещо переробити в залежності від потреб клієнта.



Синій капелюх: управління процесом

Синій капелюх відрізняється від інших капелюхів тим, що він призначений не для роботи зі змістом завдання, а для управління самим процесом роботи.

Зокрема, його використовують на початку сесії для визначення того, що належить зробити, і в кінці, щоб узагальнити досягнуте і поставити нову мету.

Запитання для обговорення:

- Що було важко виконати у даному завданні?
- Яким чином відбувався пошук варіантів?
- З якою метою було запропоновано виконання даної справи?
- Що дало Вам виконання даної справи та що нового Ви дізналися при виконанні даної справи?



Вправа «Мозковий штурм «Найбільш поширені конфлікти, які виникають у процесі роботи з людьми похилого віку»

Мета: обговорення найбільш поширених конфліктів, які виникають у роботі з людьми похилого віку з досвіду учасників.

Час: 40 хв

Ресурси: папір А 1, маркери

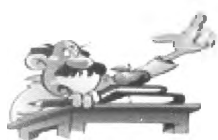
Хід проведення: ведучий проводить дискусію з учасниками та записує їхні відповіді щодо найбільш поширених конфліктів у процесі роботи з людьми похилого віку.

Усі відповіді слід обговорити та прокоментувати. По

можливості, ведучому, разом з учасниками, слід напрацювати алгоритм дій для вирішення запропонованих конфліктних ситуацій та провести їх обговорення.

Запитання для обговорення:

- Що було складного у процесі роботи?
- Яким чином відбувався пошук варіанту вирішення ситуації?
- На що була направлена дана вправа?



Інформаційне повідомлення «Як запобігти ескалації конфліктів?»

Мета: надати інформацію щодо засобів запобігання ескалації конфліктів/конфліктних ситуацій.

Час: 30 хв.

Ресурси: презентація ведучого.

Хід проведення: ведучий наголошує на тому, що якщо конфліктна ситуація все ж таки виникла, дуже важливо не допустити її ескалації, оскільки тоді вже буде досить важко та складно вирішувати.

Далі, у процесі ознайомлення зі слайдами (презентація ведучого), слід організувати дискусію з учасниками для обговорення наданого теоретичного матеріалу.



Матеріали для презентації

Загалом, дуже важливо для соціальних працівників/робітників вміти здійснювати

самоконтроль над власними почуттями, емоціями, вчинками.

Саме уміння опанувати себе під час виникнення суперечок, допоможе спеціалістам успішно розв'язувати конфлікти, зберегти власне здоров'я та здоров'я клієнтів, з якими працюють.

Щоб запобігти ескалації конфлікту, слід:

- уміти вчасно розпізнати конфліктну ситуацію;
- з'ясувати причину конфліктної ситуації;
- поводитися чемно, не вживати образливих слів;
- уникати категоричних слів «завжди», «ніколи», «нізащо»;
- не зневажати і не принижувати співрозмовника;
- не насміхатися;
- стримувати власні емоції;
- відчувати та розуміти емоції співрозмовника;
- уважно слухати і не перебивати;
- бути чесним і щирим у словах і виявах почуттів;
- під час розмови не вихвалитися, не повчати;
- говорити завжди про конкретні ситуації, не узагальнювати;
- відстоювати власну точку зору;
- не тиснути на співрозмовника;
- намагатися порозумітися;
- не боятися визнавати помилки, вибачатися;
- не провокувати й не піддаватися на провокацію конфлікту;
- не відповідати образою на образу.

Запитання для обговорення:

- Як навчитися контролювати емоції під час конфлікту?
- Чому не слід допускати ескалації конфлікту?
- Як загострення конфлікту може вплинути на вашу професійну діяльність?
- На що направлена дана вправа?
- Що нового дало вам виконання даної вправи?
- Яким чином надану інформацію будете використовувати у професійній діяльності?

Перерва 14.30-15.00

ІІІ СЕСІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ



Вправа на активізацію «Біп»

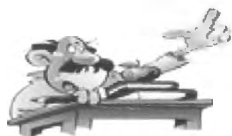
Мета: активізація учасників, розвиток навичок соціальної перцепції і тактильного контакту.

Час: 15 хв

Ресурси: шарф або хустинка.

Хід проведення: учасники сідають у тісне коло, щоб між сусідами не залишалось вільного місця. Один з них із зав'язаними очима декілька разів обертається навколо себе, після чого наближається до сидячих в колі учасників і «всліпу» сідає комусь на коліна. Той, на чій коліна сів учасник, говорить зміненим голосом: «Біп!».

Завдання учасника із закритими очима вгадати по голосу, на чийх колінах він сидить.



Інформаційне повідомлення «Техніки управління конфліктною ситуацією»

Мета: ознайомити учасників із техніками техніками вирішення конфліктів.

Час: 20 хв

Ресурси: презентація

Хід вправи: ведучий наголошує учасникам тренінгу, що існує декілька ефективних способів управління конфліктною ситуацією (Додаток 21). В залежності від видів спілкування їх

можна ділити на дві категорії: *структурні та міжособистісні*.

Спосіб вирішення конфліктної ситуації часто залежить від типу конфлікту. Застосування конкретного методу або їх сукупності вимагає з'ясування причин, що призвели до конфлікту.



Корисні поради

Основні напрямки застосування методів подолання конфліктів:

Завдання	Метод
Для аналізу причин конфлікту	Метод творчої візуалізації
Для пошуку альтернатив	Метод мозкового штурму
Для з'ясування особистих реакцій на ті чи інші можливості	Метод автоматичного запису
Для того, щоб запитати самого себе і одержати пораду внутрішнього голосу щодо вибору	Метод розумової уяви

П'ять основних міжособистісних стратегій вирішення конфліктів:

1. *Ухилення.* Цей стиль передбачає, що людина намагається уникнути конфлікту. Як вважають Роберт Блейк та Джейн Моутон, один із способів вирішення конфлікту - це «не опинятись у ситуаціях, які провокують виникнення протиріч,

не вступати в обговорення питань, які здатні викликати напругу у спілкуванні. Тоді не доведеться нервувати, вирішуючи проблему».

2. *Згладжування.* Цей стиль характеризується поведінкою, яка диктується переконанням, що не варто гніватися, тому що «ми всі - одна щаслива команда, і не слід розгойдувати човен». «Згладжувач» не проявляє ознаки конфлікту, часто апелює до жалості, зовсім забуває про проблему, яка є основою конфлікту. В результаті може настати мир, гармонія та тепло, але проблема залишиться.

3. *Примушення.* У рамках цього стилю приваблюють спроби змусити прийняти свою точку зору будь-якою ціною. Тому тих, хто намагається це зробити, не цікавить думка інших. Особа, яка використовує цей стиль, часто веде себе агресивно, а для впливу на інших використовує владу шляхом примушення. Цей стиль може бути ефективним у ситуаціях, коли працівник має значну владу над клієнтом. Недолік цього стилю полягає у тому, що він негативно впливає на ініціативу підлеглих, створює велику вірогідність того, що будуть враховані не всі важливі фактори для пошуку домовленостей, оскільки представлена лише одна точка зору.

4. *Компроміс.* Цей стиль характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але лише у деякій мірі. Здатність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, оскільки це зводить до мінімуму недобррозичливість і часто дає можливість швидко вирішувати конфлікт для задоволення обох сторін. Використання компромісу на ранній стадії конфлікту, який виник з важливого рішення може завадити діагнозу

проблеми та скоротити час на пошук альтернативи.

5. Вирішення проблеми. Цей стиль характеризується визначенням розбіжностей у думках і готовністю ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти вихід, прийнятний для всіх сторін. Той, хто користується таким стилем, не намагається добитися своєї мети за рахунок інших, а скоріше шукає найкращий варіант вирішення конфліктної ситуації для усіх конфліктуючих сторін.

Запитання для обговорення:

- Що нового ви дізналися з інформаційного повідомлення?
- Чи дана інформація допоможе вам у практичній діяльності?
- На що спрямована запропонована інформація?



Вправа «Яблуко та черв'ячок»

Мета: навчитися вибирати та застосовувати різні стратегії вирішення конфліктних ситуацій у практичній діяльності.

Час: 30 хв

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам сісти зручніше, закрити очі та увийти на хвилину, ніби кожен із них - яблуко. Стигле, соковите, красиве, ароматне, наливне яблучко, яке висить на гілочці. Потім говорить: «Всі милуються Вами, захоплюються. Раптом звідки не візьмись, підповзає до Вас черв'як. І каже: «Зараз я тебе буду їсти!» Що б Ви відповіли йому? Відкрийте очі і запишіть свою відповідь».

На наступному етапі ведучий повідомляє, що кардинальним (принциповим) значенням у питанні вирішення конфлікту є вибір стратегії виходу з нього, що залежить від різних факторів: особистісні особливості опонента, рівень завданого збитку, статус опонента, можливі наслідки і т.д. І наголошує про п'ять основних стратегій виходу з конфліктної ситуації, про які говорилося у попередній вправі:

Приклади відповідей:

- Конкуренція: «Зараз як упаду на тебе і розчавлю!»
- Уникнення: «Он, подивися, яка там симпатична груша!»
- Компроміс: «Ну, добре, відкуси половинку, решту залиш моїм улюбленим господарям!»
- Пристосування: «Така видно вже в мене доля тяжка!»
- Співпраця: «Подивися, на землі є вже яблука, що впали, ти їх їси, вони теж смачні!»

Запитання для обговорення:

- Що було важко виконати дане завдання?
- Яким чином відбувався пошук альтернативних варіантів?
- З якою метою було запропоновано виконання даної вправи?
- Що дало вам виконання даної вправи та що нового Ви дізналися?



Вправа «Вирішення кейсів, які пов'язані з конфліктами між клієнтом та соціальним робітником/працівником».

Мета: обговорити практичний досвід соціальних працівників щодо безконфліктного спілкування з людьми похилого віку.

Час: 60 хв

Ресурси: маркери, папір А 1

Хід проведення: ведучий об'єднує учасників у пари. Кожна пара спілкується протягом 15 хв (вони діляться між собою досвідом своєї роботи). Після обговорення кожна пара розкажує вже про спільний досвід такої роботи для інших членів групи.

Запитання для обговорення:

- Чи важко було працювати над даним завданням?
- Як власний практичний досвід використовували при виконанні даного завдання?



Притча «Торбина картоплі»

Мета: підвести підсумки роботи учасників тренінгу

Час: 10 хв

Ресурси: не потрібні

Хід проведення: ведучий розповідає притчу учасникам тренінгу та ініціює її обговорення:

Учень запитав вчителя:

– Ти такий мудрий. Ти завжди в гарному настрої, ніколи

не залишся. Допоможи і мені бути таким.

Учитель погодився і попросив учня принести картоплю та прозорий пакет.

– Якщо ти на кого-небудь розсердишся і затаїш образу, – сказав учитель, – то візьми цю картоплину. З одного її боку напиши своє ім'я, з іншого ім'я людини, з якою стався конфлікт, і поклади цю картоплю в пакет.

– І це все? – здивовано запитав учень.

– Ні, – відповів учитель. Ти повинен завжди цей мішок носити з собою. І кожного разу, коли на кого-небудь образишся, додавати в нього картоплю.

Учень погодився.

Пройшов певний час. Пакет учня поповнився ще кількома картоплинами і став уже досить важким. Його дуже незручно було носити з собою. До того ж та картопля, яку він поклав на самому початку стала псуватися. Вона покритася слизьким гідким нальотом, деяка проросла, деяка зацвіла і стала видавати різкий неприємний запах. Учень прийшов до вчителя і сказав:

– Це вже неможливо носити з собою. По-перше пакет занадто важкий, а по-друге картопля зіпсувався. Запропонуй що-небудь інше.

Але вчитель відповів:

– Те ж саме, відбувається і в тебе в душі. Коли ти, на кого-небудь залишся, ображаєшся, то у тебе в душі з'являється важкий камінь. Просто ти це відразу не помічаєш. Потім каміння стає більшим. Вчинки перетворюються на звички, звички – в характер, який народжує погані думки. І про цей груз дуже

не легко забути, адже він занадто важкий, щоб носити його постійно з собою. Я дав тобі можливість поспостерігати весь цей процес з боку. Кожен раз, коли ти вирішиш образитися або, навпаки, образити когось, подумай, чи потрібен тобі цей камінь.

Запитання для обговорення:

- Які думки виникли у вас після прослуховування цієї притчі?
- Що втілює в себе образ торбинки з картоплею?
- Чи завжди людина усвідомлює, що вона носить такий мішок за своїми плечима?



Вправа «Оцінка тренінгу»

Мета: підвести підсумки роботи на тренінгу учасників.

Час: 15 хв

Ресурси: стікери різного кольору, аркуш А1 з написаними питаннями, вихідна анкети (додаток 23)

Хід проведення: перед проведенням підсумків роботи тренінгу, ведучий вивішує на аркуші А1 намальований чемодан, знак запитання та корзинку (Додаток 22) та, відповідно до них, запитання.

Кожен учасник отримує комплект із трьох різнокольорових стікерів.

На першому стікері учасники пишуть те, що вони можуть взяти для себе у валізу як спеціалісти.

На другому стікері пишуть питання, які виникали у них під час роботи на тренінгу.

На третьому стікері учасники пишуть побажання ведучим.

Після цього кожен учасник підходить по черзі до аркушу А1 який розміщений на фліпчарті, проговорює відповіді на дані питання та наклеює їх у відповідності до малюнків.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Вхідна анкета учасника тренінгу

1	Прізвище, імя, по-батькові	
2	Номер телефону	
3	e-mail:	
4	Повна назва організації, яку представляєте	
5	Посада, яку займаєте	
6	Який досвід діяльності	
7	Які очікування від тренінгу (отримання знань, нової інфор- мації, набуття навичок, розвиток особистих якостей, інше)	
8	Які теми під тренінгу були найбільш акту- альними?	
9	З якими проблемами зустрічаєтесь у своїй роботі?	
10	Яку базову освіту маєте?	

Вправа на очікування «Піщаний годинник»



Додаток 3

Інформаційне повідомлення
«Психологічні та фізіологічні особливості
людей похилого віку»

Розглядаючи питання *психологічних та фізіологічних особливостей* людей похилого віку, необхідно визначити сутність самого процесу старіння.

Старіння людини представляє собою базовий універсальний біологічний процес, який реалізується в конкретних соціокультурних умовах.

Багато характерних рис людей похилого віку обумовлено поширеними в суспільстві стереотипами, які суттєво впливають на формування відношення до себе.

Похилий вік супроводить наростанням занепокоєння, тривожності, появи або посилення таких рис, як недовірливість, дратівливість, черствість.

Зміни при старінні відбуваються і *на біологічному рівні*. Змінюється зовнішність, рухливість, а також робота сенсорних систем – слух, зір, смак і нюх, як правило, з віком починають працювати менш ефективно.

Основу стану і динаміки особистісних змін складають, природні фізіологічні процеси старіння організму, що неминуче викликає зміни *емоційно-вольової сфери*: з'являються неконтрольовані посилення афективних реакцій (сильне нервово збудження зі схильністю до смутку, слізливості). Люди похилого віку можуть відчувати емоції, не знайомі у період їх молодості. У них не спостерігається зменшення відчуття

позитивних емоцій, наприклад, щастя і радості. Негативні емоції, навпаки, не стають менш сильними, проявляються рідше, чим раніше. Крім того, у людини похилого віку рідше спостерігаються раптові перепади настрою, вони менш схильні впадати в замішання і здатні краще контролювати свої емоції. Змінюється темперамент, людина похилого віку більше звертає увагу на себе, знижується ініціативність, зростає пасивність.

Похилий вік – один з етапів продовження емоційного росту; тобто емоційне благополуччя людини занепадає тільки в період, передуючий смерті, «в точці, де когнітивні і фізіологічні проблеми серйозно зачіпають життєдіяльність людини». Відношення до власного старіння – активний елемент психічного життя в старості. Визначальним є моменти усвідомлення факту фізичних і психічних вікових змін, визнання природності відчуттів фізичного нездоров'я.

Ця позиція формується за рахунок сталих нових стосунків людини похилого віку з її оточенням, але більшою мірою залежить від неї самої. При цьому відсутня депресивна проєкція на минуле, відсутні спроби знайти винуватого або винити себе в неправильно прожитому житті. Саме при цьому варіанті психічного старіння є повна згода з самим собою, згода з природним ходом подій і з неминучістю завершення власного життя. Така активна позиція сприяє збереженню особистості в пізньому віці. В той же час у вітчизняній геронтологічній літературі описані варіанти неадекватних установок у відношенні до власної старості, аж до повного її неприйняття.

В якості таких варіантів описують:

- *регресію* (повернення до минулих форм поведінки, що проявляються у формі «дитячої» вимоги допомоги незалежно від стану),
- *добровільну ізоляцію від оточення* (пасивність і мінімальна участь в громадському житті),
- *бунт проти процесів старіння* (відчайдушні спроби зберегти зрілість, що йде).

При неадекватному відношенні до старості у людини похилого віку виникає відчуття незадоволення життям, зубожіння почуттів, що разом із хронічним погіршенням здоров'я і прогресуючою втратою інтересу до оточуючого, провокує негативні зміни особистості у формі «загострення» особистісних рис. Ця позиція більшою мірою залежить від самої людини похилого віку.

Отже, відношення до власного старіння є важливою складовою психічного життя в старості. І якщо людина похилого віку вважає фізичні і психічні зміни, які з нею відбуваються, цілком природними для цього віку, це ставить людину на новий рівень самосвідомості.

За результатами зарубіжних досліджень, у людей старше 60 років самооцінка вища, ніж у молодих, вони позитивно оцінюють свою зовнішність, поведінку і цінності життя.

Щодо стосується «Я-концепції» в похилому віці – є різні думки. Одні висловлюють думку про те, що з віком «Я-концепція» стає більш негативною, самооцінка знижується, росте число людей не задоволених своїм життям; інші - відзначають позитивний образ «Я», схильність виділяти у себе менше недоліків і в цілому вище само схвалення. Найважливішою характеристикою

пізнього віку є прагнення до осмислення життя, підведення підсумків своєї діяльності. Мудрість дозволяє людині похилого віку зберегти гідність і цілісне «Я» перед фізичним розпадом і навіть неминучою смертю.

Фізіологічні особливості людей похилого віку:

- ✓ *зниження функцій організму*, порушення роботи внутрішніх органів, тканин. Слабшають м'язи, стоншуються кістки, болять суглоби, погіршується зір, слух і т. д.
- ✓ *наявність хронічних захворювань*. За твердженням медиків, літні, старі люди мають не менше п'яти недуг з хронічним перебігом, які супроводжують і підсилюють один одного. Відбувається часте загострення хронічних захворювань, внаслідок ослаблення ендокринної, імунної систем, порушення обмінних процесів.
- ✓ *розвиток, характерних для цього віку, захворювань*: склерозу, старечого амілоїдозу, гіперплазії передміхурової залози, остеопорозу, деменції і т. д.

Старіння, – це завжди окрема, особиста історія кожного людини і кожен сприймає цей процес індивідуально. Хтось замикається в собі, страждає від самотності і незатребуваність. А хтось знаходить сили і нові можливості для продовження активного життя. Ми повинні знати про те, які зміни в похилому і старечому віці будуть підстерігати нас з вами і розуміти особливості, проблеми літніх і старих людей. Ми повинні пам'ятати, що люди похилого віку – це чийсь дідусі і бабусі, мами і тата. А багато з них - досвідчені працівники, професіонали, наставники.

Загалом, для успішної роботи необхідно мати уявлення

про деменцію та інші захворювання, які потребують врахування у процесі налагодження комунікацій з людьми похилого віку з такими захворюваннями (інформаційні матеріали розміщені на сайті: <https://virgo.org.ua>). Отже:

- **Рання деменція**

Незначна кількість пацієнтів в цей період вказує не на розлади пам'яті як на основні турбують симптоми, а на мовні порушення, на порушення рухові, на порушення сприйняття і на порушення функцій виконавчого порядку.

Захворювання різним чином проявляється по відношенню до кожного з аспектів пам'яті. Так, наприклад, в найменшій мірі піддаються змінам спогади, що стосуються власного життя хворого (тобто пам'ять епізодична), а також факти, завчені їм достатньо давно. Це ж стосується імпліцитної пам'яті, тобто так званої «пам'яті тіла», при якій пацієнт несвідомо відтворює завчені дії (використання столових приладів та ін.).

Для афазії характерним є збіднення словникового запасу в комплексі зі зниженням швидкості мови, а це, в свою чергу, призводить до повного ослаблення здатності словесного (як і письмового) висловлення власних думок.

Дана стадія захворювання характеризується, як правило, можливістю хворого до адекватного оперування стандартними поняттями у спілкуванні. Що ж стосується листа, малювання, переодягання та інших функцій, в яких основна дія супроводжується приєднанням тонкої моторики, то тут вже можуть спостерігатися проблеми планування і координації рухів, що виділяє деяку незручність в виконуваних діях.

При поступовому прогресуванні захворювання людина може все також виконувати чимало завдань, роблячи це незалежно, однак і без допомоги йому також вже не обійтися (як мінімум у вигляді нагляду) - стосується це, насамперед, маніпуляцій, які передбачають необхідність у когнітивних зусиллях.

- **Деменція помірна**

Стан поступово погіршується, на тлі чого поступово знижується і здатність до самостійної реалізації тих чи інших дій. Очевидними стають мовні розлади, тому як у хворого втрачається доступ до власного словникового запасу, в результаті чого відбувається підбір невірних слів в заміні слів, їм забутих. Крім цього відбувається і втрата навичок письма / читання. Поступово піддається порушень координація рухів зі складною їх послідовністю, це, в свою чергу, позбавляє хворого можливості адекватного виконання більшості завдань, необхідних у повсякденному житті. Даний етап, знову ж таки, супроводжується проблемами з пам'яттю, які, на цей раз, схильні до значного посиленню. В результаті хворий може навіть втратити здатність до впізнавання близьких йому людей. До цього періоду неохоча раніше захворюванню довготривала пам'ять вже піддається порушень, а відхилення, що з'являються в поведінці хворого, стають все більш помітними. Звичайний характер набувають такі прояви захворювання, як вечірнє загострення і бродяжництво, хворий стає більш дратівливим, виникає емоційна лабільність, що виявляється в спонтанній агресії і в плачі. Порядку 30% хворих стикається з синдромом

удаваної ідентифікації, а також з низкою симптомів марення. Нерідко розвивається нетримання сечі. Симптоматика хворого призводить вже до стресу у його родичів, що може бути усунуто в деякій мірі допомогою приміщення пацієнта в стаціонар для відповідного нагляду.

• Важка деменція

Це остання стадія захворювання, при якій без допомоги сторонніх хворий просто не в змозі обходитися. Всі навички володіння мовою можуть скоротитися аж до використання в ньому одиничних фраз, а то і просто слів. Таким чином, відбувається практично повна втрата мови. Вербальні навички у хворих втрачаються, проте це не визначає для них і втрату розуміння звернення до них, емоцій в їх адресу. Даний етап все також може супроводжуватися проявами агресії, однак найчастіше переважаючими станами стають апатія в комплексі з виснаженням. З певного моменту в цьому стані втрачається можливість здійснення навіть елементарних дій без надання сторонньої допомоги. Відбувається також втрата м'язової маси, пересування здійснюється зі значними зусиллями. З плином часу хворий не пересувається далі ліжка, трохи пізніше він перестає

і сам харчуватися. Настанню смерті супроводжують, як правило, сторонні фактори у вигляді пневмонії або пролежневої виразки, але не з вини безпосередньо хвороби Альцгеймера.

Хвороба Альцгеймера: симптоми легкої стадії

Легка стадія захворювання визначає наступні загальні його симптоми:

- Втрата інтересу до життя, втрата нещодавньої пам'яті. Неможливість ведення адекватних міркувань про гроші.
- Поява труднощів в освоєнні чогось нового, а також у створенні та збереженні нових спогадів.
- Поява проблем, пов'язаних з промовою. Так, у фразі можуть бути використані слова, схожі в звучанні, проте відрізняються за смисловим змістом. З огляду на це, хворий, усвідомлюючи своє становище і щоб уникнути за рахунок цього помилок, може перестати розмовляти.
- Втрачається можливість тривалої концентрації уваги, хворий втрачає здатність до відвідування вже знайомих місць. Відбувається активне і агресивний спротив новим речам і змінам в цілому.
- Виникає проблема в організації та в логічному мисленні. Відбувається часте задавання питань (повторне).
- Хворий іде «в себе», відбувається втрата інтересу, виникає дратівливість і нехарактерна для нього сердитість при відчутті втоми. Прийняття рішень відбувається з серйозними труднощами.
- Хворий забуває оплачувати що-небудь або, навпаки, платить занадто багато. Часто хворий забуває поїсти, або, навпаки, тобто він може постійно.
- Часто губляться речі, також хворий часто їх складає не на потрібному місці.

Хвороба Альцгеймера: симптоми середньої стадії

Для середньої стадії захворювання актуальні наступні прояви:

- Зміни, що виникають в поведінці та гігієну, набувають більш примітний характер. Це ж стосується особливостей сну.
- Хворий плутає особистості (тобто, дружину може сприймати як незнайомку, сина - як брата і т.д.).
- Актуальності набувають проблеми, пов'язані з безпекою. Як вже було зазначено раніше, хворий може бродяжити, блукати де-небудь, легко труїться, падає і пр.
- Виникають проблеми з впізнавання людей, речей. Можуть використовуватися речі, що належать іншим.
- Людина постійно повторює одні й ті ж історії, руху, слова та ін.
- Хворий втрачає здатність до належної організації власних думок, йому не вдається відстежувати логічний ланцюжок тих чи інших пояснень.
- Хворий може постійно читати, однак при цьому не мати можливості формулювання правильної відповіді на поставлені в письмовому вигляді питання.
- Можливо недоречну поведінку (погрози, прокльони, надмірне хвилювання і т.д.).
- Можливі звинувачення членів сім'ї в крадіжці речей, часто хворі стають неакуратними.
- Можуть виникати ситуації з втратою орієнтації в часі. Так, хворий може прокинутися вночі і почати збиратися на роботу.
- Можливі стани, при яких хворий думає, що дзеркальне

зображення його переслідує або що в житті повторюється сюжет кінофільму.

- Потрібна допомога в поході в туалет, в душ.
- Хворий використовує одяг, не відповідну погоді.
- Може також відмічатися невідповідність в сексуальній поведінці, при якому інша людина сприймається як чоловік.

Хвороба Альцгеймера: симптоми важкої стадії

- Хворий повністю відсторонюється від оточення, сім'ї, хоча без сторонньої допомоги обходитися просто не може.
- Відзначається мовчазність або, навпаки, «тарабарщина» в розмовах, буває і так, що людину вкрай важко зрозуміти.
- Відбувається втрата контролю над процесами випорожнення.
- Хворий худне, його шкіра тріскається.
- Нерідкі падіння, схильність до інфекцій.
- Значну частину часу людина проводить в ліжку і в сні зокрема.

В цілому після встановлення діагнозу хворі проживають порядку не більше 7 років.

Хвороба Паркінсона

Наразі хвороба Паркінсона – це найпоширеніше нейродегенеративне захворювання після хвороби Альцгеймера. Зустрічальність хвороби коливається від 60 до 140 хворих на 100 тисяч населення. Якщо ж розглядати тільки людей похилого віку старше 60 років, то відсоток хворих складає 1%, старше 85 років – до 4%. Причому чоловіки від цього захворювання

страждають частіше за жінок.

Симптоми

Першою ознакою хвороби Паркінсона вважається виражений тремор рук. Хворий може відчувати деякі труднощі при виконанні елементарних побутових дій: зав'язування шнурків, прикурювання сигарети, прийом їжі і т.д. З часом хвороба прогресує, і тремор стає більш вираженим, а людина вже не в змозі існувати без сторонньої допомоги. Хворому стає важко ходити, втрачається координація рухів, а хода стає «човгаючою». Професор І.М. Карабань розповідає, що хворобу Паркінсона можна виявити виходячи із зовнішнього вигляду пацієнта. – Практично всі паркінсоніки рухаються однаково, в той час як кожна здорова людина мають свою неповторну ходу.

До більш важких симптомів відносяться:

- порушення мови та ковтання;
- маскоподібне лице;
- відсутність мотивації;
- слабоумство;
- втрата контролю над становищем свого тіла;
- порушення в роботі гладкої мускулатури, внаслідок чого виникають проблеми з дефекацією і сечовипусканням.

**Вправа «Робота з кейсами»
(ситуації)**

Проблема 1	У мами - склероз. Боюся, що вона коли-небудь може не вимкнути воду чи газ і влаштує пожежу або потоп....
Проблема 2	Батьки ображаються, що я зрідка їх відвідую і забуваю подзвонити. Невже вони не розуміють, що у мене є сім'я і робота?
Проблема 3	Мати лізе допомагати мені по господарству, а сама вже нічого не розуміє. Пропу її: не потрібно нічого робити, відпочивай. А вона - в сльози!
Проблема 4	Чоловік перевіз свекруху до нас з села, але там у неї було господарство, кози, вона зі всім справлялася ... А у нас вона живе на всьому готовому і все одно охає, стогне, що все болить

Додаток 5

Вправа «Керована дискусія «Існує думка»

№	Думка	ТАК	НІ
1	У старих людей знижуються інтелектуальні здібності, погіршується пам'ять, у них нижча здатність до навчання		
2	Старі люди не є політичною силою і потребують захисту		
3	Більшість старих людей погано справляється з роботою; працездатність, продуктивність, мотивація, здатність сприймати новизну, творча активність у них нижчі, ніж у молодих працівників. Вірогідність нещасних випадків у людей похилого віку вища, ніж в інших		
4	Старі люди часто інтелектуально ретидні і догматичні. Більшість з них закріпилися у своїх звичках і не здатні їх змінювати		
5	Більшість із старих людей живуть в соціалній ізоляції і страждають від самотності, утримуються в будинках для престарілих		
6.	Більшість старих людей не можуть звести кінці з кінцями через інфляцію		

Вправа «Робота у групах «Ярлики»

посміхайся мені	розмовляй зі мною так, ніби-то я погано чую
будь до мене похмурим	говори мені, що я нічого не вмію
ігноруй мене	старайся мені допомогти виконати завдання
роби замість мене	жалій мене
командуй мною	запитуй мене, як я себе почуваю
не розмовляй зі мною	запитуй у мене, як мої справи

Додаток 7

Інформаційне повідомлення

«Толерантність як ресурс соціального розвитку щодо відношення до людей похилого віку»

Толерантність - здатність людини, спільноти, держави чути і поважати думку інших, неворожими зустрічати відмінне від своєї думки.

Поняття толерантності вперше почали вживати ще 4 століття тому. Найвизначнішим представником толерантності в ті часи був Вольтер. Йому присвоюють вислів: «Я не згоден з тим, що ви говорите, але віддам своє життя, захищаючи ваше право висловити свою думку». У цьому афоризмі – класична теорія толерантності.

Толерантне ставлення і поведінка розглядається як *різнорівнева система*, що включає

- 1) міжособистісну терпимість;
- 2) взаємну толерантність різних соціальних груп
- 3) толерантність як культурну і правову норму.

Фактори, впливають на формування толерантності:

- ✓ ставлення суспільства до громадянських свобод і безпеки його членів,
- ✓ досвід усвідомлення проблеми (особистий, сімейний досвід, соціальний досвід в силу поширеності проблеми),
- ✓ система масових стереотипів.

Толерантність може розглядатися як ресурс соціального розвитку.

Завдяки зусиллям ЮНЕСКО в останні десятиліття поняття «толерантність» стало міжнародним терміном, найважливішим ключовим словом в проблематиці світу. Вона наповнена своїм особливим змістом, заснованим на загальній початкової суті даного поняття в будь-якій мові Землі. Ця суть відображає:

- ✓ інтуїтивне сприйняття єдності людства, взаємозалежності всіх від кожного і кожного від усіх, полягає в повазі прав іншого (в тому числі права бути іншим),
- ✓ утримання від заподіяння шкоди, оскільки шкода, заподіяна іншому, означає шкоду для всіх і для самого себе,
- ✓ активне ставлення, що формується на основі визнання універсальних прав і основних свобод людини.

Критерії толерантності:

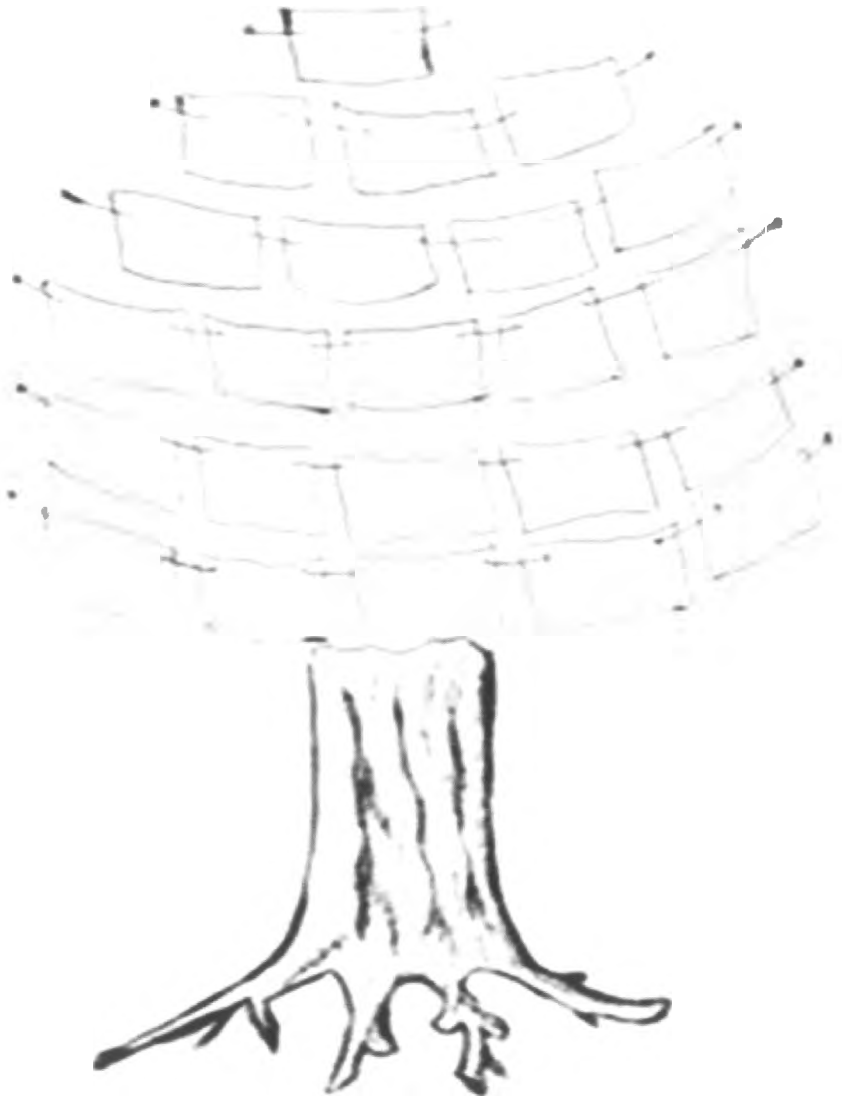
- ✓ співробітництво і солідарність у вирішенні проблем;
- ✓ позитивна лексика у відносинах;
- ✓ рівні можливості для участі в житті;
- ✓ повагу культурної самобутності кожної особистості;
- ✓ залучення якомога більшої кількості людей до створення традицій і культури;
- ✓ терпиме ставлення до людей, незалежно від їхньої статі, національності, релігії, приналежності до якої-небудь групи.

Толерантність може розглядатися як ресурс соціального розвитку та включає:

- ✓ ставлення до ситуації співіснування з іншим (іншими)
- ✓ ставлення до себе як суб'єкту толерантності.

Додаток 8

Вправа «Робота в групах «Диво-дерево»



Інформаційне повідомлення «Бар'єри та рекомендації щодо спілкування з людьми похилого віку»

Існує кілька основних бар'єрів у спілкуванні: зайвий гучний або тихий голос, швидкий темп мови, різкий тон негативно позначаються на взаєморозуміння, розкутий стиль поведінки, привітання або відмова за допомогою жестів часто сприймаються людьми похилого віку як не увагу або неповагу.

Дані бар'єри у спілкуванні з людьми похилого віку є найбільш поширеними, проте кожен має і власні, індивідуальні особливості, властиві у такому віці. Накладення індивідуальних характеристик на бар'єри у спілкуванні також можуть перешкоджати ефективній взаємодії. Із замкнутими, мовчазними, що підкреслюють свою недовіру, людьми похилого віку слід бути лаконічними, використовувати прості та чіткі тези, реальні, конкретні факти.

Амбітні люди похилого віку відрізняються неврівноваженим характером, схильні до імпульсивних, афективних реакцій. Між спалахами гніву вони можуть бути надмірно попереджувальні і поступливі. У роботі з такими людьми похилого віку треба вміти переключати їхню увагу, відвернути від предмету порушення і повернутися до попередньої розмови тільки після нормалізації стану. Можна також застосувати прийом уточнення, який визначається в такий, часто респонденти користуються послугами психологами фразі: «Чи правильно я вас розумію, Зоя Олександрівна ...», далі обов'язково проговорюється проблема і шлях її вирішення.

У пізньому віці можливий розвиток дріб'язковості

і скупості, такі люди демонструють постійний страх бути обікраденими. Тільки терпимість дозволить уникнути неприємної ситуації.

І, останній момент: найбільше запам'ятовується кінець розмови. Прощання дуже важливо для людини похилого віку. Потрібно намагатися підкріпити його емоційно-особистісною зацікавленістю та позитивом. Також потрібно пам'ятати, що паспортний вік не дає гарантії приналежності до тієї чи іншої вікової групи.

увага	фахівцям відомий такий феномен як <i>неуважність, розфокусованість уваги та зниження швидкості реакції у людей похилого віку</i> . У процесі взаємодії з людиною похилого віку потрібно чітко називати дату та число, фіксуючи як у документах, так і на календарі. Важливо, щоб ручка завжди була поруч, для цього потрібно прикріпити її на спеціальному шнурі. З віком також відбувається звуження поля уваги і посилюється чутливість до сторонніх перешкод (дзвінки, сторонні розмови, відкривання дверей і т.п.). Як наслідок, виникають труднощі при поєднанні декількох справ: читати і усвідомлювати зміст прочитаного; шукати щось і слухати; заповнювати документи і відповідати на питання.
пам'ять	люди похилого віку схильні проявляти більшу вибірковість щодо того, що зберегти у пам'яті. Запам'ятовування непотрібних (на їх погляд) слів може викликати у них внутрішній протест.

	<p>Однак, при цьому вони можуть продемонструвати прекрасні результати при переказі сенсу розбитого на параграфи тексту. Для того, щоб процес запам'ятовування та відтворення здійснювався ефективно, необхідно ретельно інструктувати та приводити невеликі приклади з практики - люди похилого віку схильні запам'ятовувати те, що для них важливо чи може стати у нагоді в житті.</p>
<p>органи відчуттів</p>	<p>у старості погіршується робота органів почуттів - слуху, зору, смаку, нюху, дотику. Це впливає на поведінку. Так, наприклад, зі зниженням слуху у людини закономірно зростає почуття настороженості, яке може перерости в підозрілість і недовірливість, коли кожне слово для оточуючих стає приводом для тривоги і занепокоєння.</p>
<p>мова</p>	<p>у похилому віці змінюються особливості мови. Відомо, що люди похилого віку вважають за краще говорити повільно і ґрунтовно, зосереджуються на описі повсякденних проблемах та конфліктах. Тому важливо заздалегідь підготувати фрази, що дозволяють структурувати спілкування: заохочують, якщо співрозмовник неговіркий, і дозволяють вчасно завершити спілкування, якщо розмова затягується. При цьому підкреслення фактору обмеження часу негативно позначається на ефективності взаємодії. Не потрібно дивитися на годинник, нехай він знаходиться навпроти вас, щоб людина не бачила направлено погляду співрозмовника на годинник.</p>

Додаток 10

Вправа « Як і про що говорити з людьми похилого віку? »

Про що з людьми похилого віку говорити не можна:

- ✓ забороняються усілякі прояви жалості. Жалість кривдить людей похилого віку, тому що жалість принизлива. Чим шкодувати, куди краще жартувати. Гумор допомагає набагато краще.
- ✓ забороняються продовження вчорашніх сварок, якщо такі мали місце бути. Ні в якому разі.
- ✓ забороняється доводити і намагатися знову пояснити те, що не вдалося пояснити учора. Це тільки задасть із самого початку неправильний тон розмови.
- ✓ забороняються фальшиві розмови «звисока», типу: «Ви зможете», «зберіться», «тримайтеся». Вони і так намагаються по можливості зберегти сили, що йдуть, і зайвий раз нагадувати їм про це – зайве.
- ✓ забороняється розповідати людям похилого віку про свої складнощі і проблеми. Тому що собі дорожче - радами замучать.
- ✓ тема розмови не повинна кліснів дратувати. Це табу, якого потрібно неухильно дотримуватися;
- ✓ обходьте стороною теми політики, релігії і важких втрат.

Щоб правильно розмовляти з людьми похилого віку про що завгодно треба:

- ✓ міцно зайняти позицію спостерігача і вже більше ні за яких умов її не покидати;
- ✓ слухати, вивчати, не сперечатися. Станьте «юним натуралістом», що з цікавістю вивчає різноманітність видів.

- ✓ добре йдуть розмови про ліки, про медичні подробиці сучасних способів лікування усіляких хвороб і болячок, але не про їх болячки;
- ✓ про життя - прекрасно. Але не сперечатися - більше слухати і піддакувати, якщо витримаєте;
- ✓ спогади про минуле життя. Вони, напевно, найбажаніші розмови з усіх можливих, тому що переносять людей похилого віку в минуле і дають їм можливість відчути себе молодими;
- ✓ добре працюють в цьому сенсі професійні розмови про колишню роботу;
- ✓ розмови про успіхи онуків і про їх майбутнє. Тільки обов'язково залишайтеся «юним натуралістом» і тут. Не сперечайтесь. Слухайте. Дивуйтеся про себе.

Правильна розмова - одно з найбільших задоволень, яке ви можете доставити літній людині. Правда, треба уміти не лише такі розмови починати, але і правильно їх закінчувати. Якщо різко розмову перервати, то легко можна їх скривдити. Щоб цього не сталося, краще всього послатися на не залежні від вас обставини - дефіцит часу, важливу зустріч, справу, яку неможливо відмінити. Ще краще, якщо ви попередите про це заздалегідь.

Пам'ятайте, що для людини важлива увага і можливість поспілкуватися на цікаві теми.

Додаток 11

Інформаційне повідомлення «Поняття комунікативної компетенції. Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні»

Сам термін «комунікації» походить від латинського слова «communico», що означає «роблю загальним», «поєдную».

Поняття «комунікації» має кілька значень:

- ✓ це шляхи сполучення (наприклад, повітряні або водні комунікації);
- ✓ форма зв'язку (радіо, телеграф);
- ✓ процес передачі інформації (радіо, телебачення, преса, кінематограф);
- ✓ акт спілкування, зв'язок між двома або більш індивідами, повідомлення інформації однією особою іншій.

Комунікація – це процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який веде до взаємного розуміння. Якщо не досягається взаєморозуміння, то комунікація не відбулася.

Суб'єктами можуть виступати окремі особи, групи або навіть цілі організації.

За кількістю учасників комунікацію поділяють на:

- ✓ внутрішню (людина розмовляє сама з собою),
- ✓ міжособистісну (розмова між двома людьми),
- ✓ комунікацію в малих групах (трьох-п'ятеро людей),
- ✓ публічну комунікацію (аудиторія у 20-30 і більше осіб),
- ✓ організаційну (100 і більше осіб)
- ✓ масову (1000 і більше осіб).

Комунікація може бути:

- ✓ усною,
- ✓ письмовою
- ✓ друкованою.

Якщо *усна комунікація* дає можливість швидкого реагування обох сторін та передає всі нюанси особистого спілкування, то *письмова та друкована* здебільшого обслуговують публічну, організаційну та масову комунікацію.

Особливу роль у цьому відіграють сучасні комунікаційні системи, такі як Інтернет, де «електронна» комунікація досягла майже необмежених можливостей.

Значну роль у практиці організаційних комунікацій відіграє розподіл комунікації на *вербальну та невербальну*:

- ✓ *вербальна* – це звичайне використання нами рідної чи іноземної (це байдуже) мови;
- ✓ до *невербальної* належать міміка, жести, пози, одяг, зачіска, інтонація та тембр голосу тощо.

Комунікація та інформація відмінні, але пов'язані між собою поняття. Комунікація включає в себе і те, що передається, і те, як це «що» передається. Комунікація як структурна модель може нагадувати двобічний потік інформації. При цьому до кожного з учасників взаємодії в організації ставиться ряд вимог. Так, кожний з учасників повинен мати всі чи деякі здібності: бачити, чути, відчувати, сприймати запах і смак. В цій моделі також оцінюється місце передачі інформації, її повнота, зміст, форма. Це дозволяє не тільки швидко й правильно скласти картину про предмет, який цікавить учасників, але й вибрати

ділову стратегію та тактику, визначити тимчасові параметри реалізації цілей.

Функції комунікації: передача інформації; передача емоцій; обмін інформацією; контакти; взаємодія (конфлікти).

Форми комунікацій:

- ✓ відкрита (пряма);
- ✓ закрита (прихована).

Інформаційне повідомлення «Що таке маніпуляція людиною?»

Маніпуляція - це прихований психологічний прийом, метою якого є змусити людину, всупереч його інтересам, виконати потрібні дії. *Фактор маніпулювання* – зробити так, щоб людина сама захотіла це зробити. При цьому ми припускаємо, що «жертва» все розуміє, але їй просто нікуди подітися.

З психологічної точки зору найбільш згубна маніпуляція, яка для свідомості проходить непоміченою. Саме цей тип маніпулювання найбільш поширений в людських стосунках.

Види маніпуляцій: шантаж, тиск (найбільш поширений між керівником та підлеглим), маніпуляція почуттями, маніпуляція почуттями провини.

Як захиститися від маніпуляцій? Психологи радять, у ситуації, яка здається людині неоднозначною або коли виникає підозра, що нею намагаються маніпулювати, необхідно спробувати чітко відстежувати свої відчуття, не оцінюючи їх. Розібратися в них. Таку процедуру досить складно почати вперше. Швидше за все людина відчуває страх. Але до страху додається ще щось: роздратування. Коли роздратування замовчується, людина починає плутатися, і маніпуляція спрацьовує. Якщо її партнер по спілкуванню хоче посваритися, він почне провокувати. Щоб «вискочити з цієї гри», потрібно чітко формулювати для себе свої відчуття.

Анкета «Маніпуляції у спілкуванні»

Види маніпуляції	Суть маніпуляції	Приклад	Ви	Інші
Підступна хвальба	Те саме, що й «підкуп» з метою примусити вас виконати незручну або додаткову роботу	«Ой, у вас так добре виходить готувати звіти, можливо ви ще зможете написати один?» «Ти так чудово вмієш ладити з людьми— поговори, будь ласка, з нашим керівником відділу про мене, будь ласка.....»		
Діагностування мотиву поведінки	Перебільшення Ваших повноважень чи дій	«Ви одержимі домінувати в колективі» «У вас ніколи не вистачало ініціативи» «Ти завжди робиш все по-своєму»		

<p>Несвоєчасні поради</p>	<p>Коли людина хоче аби ви її почули або рахувалися з її думкою</p>	<p>«Якби ти мене послухала і прибралася на столі, то у тебе не було б причин для паніки» «Ти ніколи мне не чуєш, а мої поради бувають конструктивні» «Ти просто не звертай на них уваги, я ж тобі не ворог»</p>		
<p>Переконавання логікою</p>	<p>Наявність дискомфорту від негативних емоцій</p>	<p>«Тут не має причин для переживань. Все доволі логічно...»</p>		
<p>Відмова від обговорення питання</p>	<p>Небажання контактувати</p>	<p>«Ми нічого не будемо обговорювати. Я не бачу проблеми і крапка»</p>		

Зміна теми спілкування	Привернення уваги до себе	«Напевно твоя вчорашня пригода, сумна....О, забула тобі розказати, я дивилася вчора такий смішний фільм...»		
Змагання	Ваші проблеми не визнаються суттєвими, а співрозмовника - так	«Те, що ти розказала не надто вражає, ось якби ти побула у моїй ситуації...»		
Заспокоєння запереченням	Дискомфорт від негативних емоцій	«Не хвилюйся», «Все пройде, ти ж знаєш», «Не переживай, він повернеться, хоча ти вже не так гарно виглядаєш, але якщо постаратися...»		

Анкета «Чи вмієте ви слухати»

Інструкція

Перед Вами 12 питань. Постарайтесь, особливо не задумуючись, відверто відповісти на ці запитання "так" або "ні".

1. Чи часто Ви з нетерпінням чекаєте, коли інший завершить говорити і дасть можливість висловитись Вам?
2. Чи буває інколи так, що Ви поспішаєте прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?
3. Чи правда те, що Ви інколи слухаєте лиш те, що Вам подобається?
4. Чи не заважають вам емоції слухати співрозмовника?
5. Чи часто Ви відволікаєтесь, коли Ваш співрозмовник висловлює свої думки?
6. Чи буває інколи так, що Ви замість основних моментів бесіди запам'ятовуєте несуттєві?
7. Чи буває так, що слухати іншу людину Вам заважають власні стереотипи?
8. Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, коли появляються труднощі у розумінні сказаного?
9. Чи займаєте Ви негативну позицію по відношенню до того, хто говорить?
10. Чи перебиваєте Ви співрозмовника?
11. Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника у розмові?
12. Чи виникає у Вас гостре бажання перебивати співрозмовника і вставляти своє слово замість нього, випереджаючи його власні висновки?

Опрацювання і інтерпретація результатів.

Підрахуйте кількість відповідей «ні».

10-12 балів. Вивмієте досить добре слухати співрозмовника.

Не керуетесь стереотипами по відношенні до нього, намагаєтесь виділяти в його словах головне. Ваші власні емоції не заважають вам слухати навіть те, що вам не дуже подобається. Тому багатьом людям подобається спілкуватись з вами.

8-10 балів. Часто ви проявляєте вміння слухати партнера.

Навіть якщо ви чимось не задоволені, то все одно намагаєтесь вислухати партнера до кінця. Якщо ж партнер вам набридає, намагаєтесь тактично завершити спілкування з ним. Інколи ви все ж дозволяєте перебити співрозмовника для того, щоб вставити свій «вагомий коментар».

Менше 8 балів: На жаль, ви ще не навчилися слухати своїх партнерів по спілкуванню. Якщо вам не подобається, то, що говорить співрозмовник, то ви перестаєте слухати його.

«Активне слухання»

Активне слухання - це не просто мовчання, це активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника. Серед основних прийомів активного слухання найбільш поширеними є такі:

- уважно дивитися на співрозмовника, кивати головою;
- переказувати те, що сказав інший, наприклад: "Якщо я правильно тебе зрозумів, то...";
- уточнювати, перепитувати, якщо щось видалося незрозумілим;
- показувати співрозмовникові, що його думка є важливою, та що ви цінуєте його зусилля (звісно, коли це доречно), наприклад: «Я поважаю твоє бажання вирішити проблему»; «Радий, що ти так серйозно підійшов до цієї справи»; «Дякую за твої зусилля».

Отже, слухаючи активно, ми проявляємо повагу, створюємо сприятливу та дружню атмосферу.

Види «активного слухання»

Можна виділити наступні види слухання:

- рефлексивне (активне),
- нерефлексивне (пасивне),
- емпатичне.

Емпатичне слухання дозволяє переживати ті ж почуття, які переживає співрозмовник, відображати ці почуття, розуміти емоційний стан співрозмовника і розділяти його.

При емпатичних слуханнях не дають порад, не прагнуть оцінити

мовця, не моралізують, не критикують, не повчають.

Не рефлексивне (пасивне) слухання - це вміння уважно мовчати, не втручаючись в мову співрозмовника своїми зауваженнями. Слухання цього виду особливо корисно тоді, коли співрозмовник проявляє такі глибокі почуття, як гнів чи горе, горить бажанням висловити свою точку зору, хоче обговорити наболілі питання. Відповіді при не рефлексивному слуханні мають бути зведені до мінімуму типу «Так!», «Ну-і-ну!», «Продовжуйте», «Цікаво» і т. д. Таке слухання передбачає тимчасову здачу себе співрозмовнику, свого роду капітуляцію. Зате ви зможете дізнатися іншу точку зору, а потім - діяти.

Активне (рефлексивне) слухання – це вміння слухати тоді, коли ви враховуєте ситуацію, зміст розмови і емоційний стан співрозмовника.

Прийоми активного слухання:

- ❖ З'ясування;
- ❖ Перефразування;
- ❖ Резюмування

З'ЯСУВАННЯ

З'ясування – це процес розшифровки сенсу повідомлень, визначення реального змісту повідомлення. Активний слухач повинен запевнити мовця, що все ним промовлене буде вірно зрозуміле.

Умови, які повинен дотримуватися хороший слухач:

1. Тимчасово відкинути будь-які думки, судження, почуття.

Ніяких побічних думок. Оскільки швидкість мислення у чотири

рази більше швидкості мови, використовуйте «вільний час» на критичний аналіз і висновки з того, що безпосередньо чуєте.

2. Поки ви слухаєте, не можна обдумувати подальше питання, а тим більше приводити контраргументи.

3. Слід сконцентрувати свою увагу тільки на тій темі, про яку йде мова. У будь-якому випадку знайомство з думкою партнера значно полегшує проведення переговорів. Партнеру надається можливість проявити себе, а це суттєво притупить гостроту його заперечень.

4. Щирий інтерес до людини і бажання допомогти.

5. Велика увага до найменших проявів емоційного стану клієнта.

6. Вірити в здатність людини самому ухвалити рішення і впоратися зі своєю проблемою, даючи йому час і створюючи сприятливі умови.

Користуючись прийомом з'ясування, треба намагатися не ставити запитань, що вимагають односкладової (типу «так», «ні») відповіді: це збиває людину, він починає відчувати, що його допитують. Замість питання: «Це що, важко зробити?» Корисно запитати: «А наскільки важко це зробити?». У першому випадку ми мимоволі перехоплюємо ініціативу і після відповіді повинні говорити вже самі, у другому даємо можливість співрозмовнику продовжувати і залишаємося слухачами.

ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

Перефразування—це власна формулювання повідомлення мовця для перевірки його точності. Цей прийом допомагає переконатися в тому, наскільки точно ми «розшифрували»

слова співрозмовника. Перефразування допомагає і нашому співрозмовнику. У нього з'являється можливість побачити, чи правильно його розуміють, і при необхідності своєчасно внести необхідні уточнення.

Перефразування - універсальний прийом. Його можна використовувати при будь-якому вигляді ділової розмови. Але особливо ефективний цей прийом у таких випадках:

➤ при комерційних переговорах, коли необхідно повне і точне розуміння бажання і пропозицій партнера (полінувавшись повторити своїми словами сказане ним, ми ризикуємо зазнати величезних збитків);

➤ в конфліктних ситуаціях або під час дискусій (якщо ми, перш ніж висловити аргументи проти, повторимо думку опонента своїми словами, то можемо бути впевненими, що він зі значно більшою увагою поставиться до наших запереченням: адже він бачить, що його слухають і намагаються зрозуміти; крім того, у нього просто не буде приводу і підстав внутрішньо вважати, що від нього відмахнулися, навіть не вникнувши в його слова);

➤ коли ми слабо орієнтуємося в предметі розмови (людина, що майстерно володіє цим прийомом, може підтримувати розмову на будь-яку тему годинами, виробляючи на говорить вкрай сприятливе враження, адже напі відповіді - це виражені нашими словами його власні думки).

При перефразуванні слід дотримуватися певних *правил*:

➤ перш за все, його треба починати фразами типу: «Іншими словами, ви вважаєте ...». «Якщо я вас правильно зрозумів, то...», «Ви поправте мене, якщо я помилюся, але ...».

- при перефразуванні потрібно орієнтуватися саме на сенс, зміст повідомлення, а не на емоції, якими воно супроводжується.
- перефразування допомагає відокремити сенс від емоцій (збудження, схвильованості, пригніченості).
- слід вибрати головне і сказати це своїми словами. Буквально повторюючи, ми будемо уподібнюватися папузі, що навряд чи справить на співрозмовника сприятливе враження.
- не слід, бажаючи перефразувати співрозмовника, перебивати його: перефразування дієво, коли говорить зробив паузу і збирається з думками. Повторення його слів в такий момент не тільки не зіб'є його з пантелику, але, навпаки, послужить фундаментом, на який він зможе опиратися, щоб рухатися далі.

РЕЗЮМУВАННЯ

Резюмування - це підбиття підсумків. Суть його в тому, що ми своїми словами підводимо підсумок основним думкам співрозмовника. Заключна фраза - це його мова в «згорнутому» вигляді, її головна ідея. Резюмування принципово відрізняється від перефразування, суть якого в повторенні кожної думки співрозмовника своїми словами. При резюмуванні з цілої частини розмови виділяється тільки головна думка. Зазвичай вона розпочинається фразами типу: «Таким чином, ви вважаєте...», «Отже, ви пропонуєте...», «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Ваша основна ідея, як я зрозумів, складається в тому, що...».

Резюмування використовується в наступних ситуаціях:

- на ділових нарадах (мистецтво керівника тут полягає в тому, щоб у висловлюваннях виступаючих виділити головне. Інакше нараду може «потонути» в потоці їх промов;
- в розмові, коли беруть участь в ньому люди обговорюють одну й ту ж проблему. (у цьому випадку необхідно час від часу резюмувати сказане, як би завершуючи одну частину розмови і перекидаючи місток до наступної; без такого роду висловлювань група може зайти в глухий кут, обговорюючи дрібні деталі і забувши про суть справи);
- в кінці телефонної розмови, особливо якщо слухає після бесіди повинен щось зробити;
- при бажанні висловити незгоду з будь-якої точкою зору (перш ніж це зробити, слід спочатку виділити в судженні опонента головне, підсумувати сказане, тоді не доведеться розпорошуватися, приводячи його контраргументи, і вдасться відповісти на суть заперечення; а ще краще попросити зробити резюме його самого: він повинен буде позбавити своє заперечення від усього другорядного, що значно полегшить нам завдання;
- коли потрібно допомогти співрозмовнику чітко сформулювати свої думки, представити в ясній формі і навіть розвинути ідеї, які були у нього на рівні припущень і туманних фраз, зберігши при цьому у нього відчуття, що до цієї думки він прийшов сам).

«Спілкування з «важкими» людьми»

Термін «важкі люди» був введений у вживання американським психологом Р. М. Бремсоном, який так і назвав свою книгу: "Спілкування з важкими людьми". Спираючись на цю працю, можна виділити декілька типів важких людей, спілкування з якими може легко переходити в конфлікт, агресію, викликати негативні емоції і породжувати проблеми. Серед них є присутніми дві великі категорії:

I. Активні конфліктанти:

✓ *агресивісти*, що підрозділяються на такі категорії, як «парові катки», або «шермановські танки» (грубі безцеремонні люди, що діють натиском і люттю); «снайпери» (люди, які люблять говорити колючості, іронізувати, знущатися, плести інтриги або махінації); «детонатори» (люди, схильні до спалахів агресії не із злості, а в силу особливостей вибухового швидко збудливого темпераменту і нестійкого настрою).

✓ *всезнайки*, тип важких людей, які упевнені у своїй перевазі над іншими і проявляють себе як «бульдозери», що розштовхують усіх, хто виникає на їх шляху, або як надуті «пухирі», переповнені свідомістю своєї надобізнаності і «почуттям власної значущості».

✓ *максималісти*, важкі люди, що наполягають на своєму до кінця.

✓ таємні, які тримають усі негативні почуття у собі, але в найнесподіваніший момент випускають їх на оточуючих в агресивній формі.

II. Пасивні конфліктанти:

- ✓ *скаржники*, вважають за краще звинувачувати долю і нарікати на обставини замість того, щоб діяти, у результаті спілкування з такими важкими людьми завжди залишається осад власної провини за усі нещастя, що звалилися на голову цієї бідної людини;
- ✓ *мовчуни*, з яких не вичашип слова, і які люблять своїм мовчанням виводити з себе інших людей, які залишаються в подиві, чому вони мовчать;
- ✓ *надпоступливі*, такі, що завжди говорять «так» і обіцяють підтримку, але, проте, у вирішальний момент схильні до ухилення від обіцянок;
- ✓ *вічні песимісти*, завжди передбачливі невдачі та люблять про це говорити вголос, як би, програмуючи у інших людей подібний збіг обставин;
- ✓ *не рішучі («стопори»)*, що бояться прийняти будь-яке рішення через страх помилки і тому відкладають його до самого останнього моменту;
- ✓ *безневинні брехуни*, кожную свою дію вуалюють потужною системою брехні, що неможливо зрозуміти суть справи;
- ✓ *неправдиві альтруїсти*, на зовнішньому рівні роблять людині добро, але в душі жалкують за цим і періодично виплескують своє невдоволення, вимагаючи компенсації за свій альтруїзм.

Щоб захиститися від «важких людей», передусім, рекомендується здолати найрізноманітніші негативні почуття, що виникають при спілкуванні з ними, що цілком зрозуміло: адже будь-яка важка людина несе у собі сильний негативний заряд, який легко передається іншим.

Якщо ви відчували, що маєте справу з важкою людиною, ви повинні негайно узяти свої емоції під контроль і внутрішньо зібратися, мобілізуватися. Потім подумайте: чи потрібний вам цей контакт і головний біль або ні? Якщо потрібний, але не настільки, щоб переживати великі проблеми із-за цього спілкування, то, можливо, має сенс вчасно відхилитися від контактів? Але якщо потрібний, тоді, зберігаючи рівновагу, спробуйте підібрати ключ до кожного з типів. Увійдіть до подібного ключового стану, з ким би ви не мали справи.

Спілкування з важкими людьми: у спілкуванні з важкими людьми *типу активного конфліктанта*, потрібно бути сильною, спокійною та впевненою людиною, проявляти на початковому етапі розумну стриманість і надалі, у разі потреби, дати відсіч.

З *пасивними конфліктантами* ключовим буде терпіння та гнучкість, що дозволяють витягнути їх з шкаралупи конфлікту. Корисно поставити собі запитання: в чому причина «важкості» цієї людини, чому вона стала такою?

Якщо у ваших силах усунути цю причину, обов'язково зробіть це. Спробуйте також зрозуміти, чи завжди вона так діє чи тільки під час спілкування з вами? Але тоді, можливо, у цьому є якась провина або помилка з вашого боку, яку потрібно зрозуміти та виправити. Потім потрібно вибрати правильну стратегію поведінки з важкою людиною та послідовно її здійснювати. Якщо ви хочете успіху, не піддайтеся енергії «важкості» та «тяжкості», що випромінюється цією людиною. Навпаки, спробуйте зарядити його «легкою» енергією, прямо

протилежній основній якості важкої людини з урахуванням її різновиду.

Агресорові слід протиставити спокій, за якою повинна вгадуватися ваша здатність у разі крайньої необхідності, видати набагато потужнішу агресію або «зрізувати» його потужним гумором.

Везнайкові можете протиставити іронію або демонстрацію ще більшої обізнаності з вашого боку, що висловлюється з підкреслено-скромною інтонацією, на даному фоні його самовпевненість виглядатиме комічно.

Максималістові продемонструйте витримку та терпіння, його завищені вимоги не виглядатимуть серйозно.

Тасмній і несподівано вибуховій людині покажіть, що ви абсолютно відкриті, не прагнете інтригувати або маніпулювати.

Скаржника необхідно підбадьорювати, можна трохи пожартувати над його звичкою сприймати все у похмурих тонах, звинувачуючи інших.

Мовчуна спробуйте розговорити, знайшовши взаємно цікаві теми.

Надпоступливу людину спробуйте упіймати на нереальності і недостатній ширості його обіцянок та заручіться від нього не механічного, а відповідального ставлення до власних слів, змусивши його зафіксувати увагу і кілька разів усвідомлено повторити, чого ж він вам насправді обіцяє.

Отрута, що виробляється *песимістом*, можна нейтралізувати ліками оптимізму, який ви повинні випромінювати в спілкуванні з ним. Тільки намагайтеся шанобливо відноситися до причин, що породили його песимізм : інакше ви дуже легко можете

образити його раниму особу.

З *нерішучим* також корисно вести тактику підбадьорення та налаштування на зміцнення волі - таку людину треба спеціально тренувати.

Безневинних брехунів треба викривати витончено і тонке і підключаючи до цього процесу інших людей.

Неправдивому альтруїстові потрібно уміти показати небезкорисливий відтінок його внутрішньої психологічної бухгалтерії і привести йому декілька яскравих аргументів морального плану.

Методи спілкування з «важкими людьми»:

Американський психолог Д. Г. Скотт в книзі «Способи вирішення конфліктів» виділив децто найбільш дієвих методів спілкування з «важкими людьми»:

1. Усвідомте, що людина важка у спілкуванні і визначте, до якого типу людей вона відноситься.

2. Не потрапляйте під вплив цієї людини, її точки зору, світовідчуття : зберігайте спокій та нейтралітет.

3. Якщо Ви не хочете відмовитися від спілкування з такою людиною, постарайтеся поговорити з нею та виявити причини її «важкості».

4. Намагайтеся знайти спосіб задоволення її прихованих інтересів та потреб.

5. Використайте спільний підхід до вирішення конфліктів, які починають вимальовуватися після віднесення поведінки важкої людини до певного типу, її нейтралізації та взяття під «контроль».

Додаток 17

«Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності – 9 дієвих способів!»**1. Просто скажіть «дякую».**

Вам знову нагрубмили? Зробили несправедливе або, навіть, образливе зауваження? Що ж, скажіть «дякую» у відповідь. Без жодного надриву, впевнено і спокійно. Так ви збентежите опонента, зведете нанівець його злість та в водночас продемонструєте свою мудрість. Його несправедливий докір почутий, Ви прийняли його до відома, але просто вирішили не ображатися. Ви не дали образі та гніву опанувати себе, не вступили в перестрілку. Bravo! У Вас вийшло присікти хамство в кореню. Злість залишилася при тій людині, яка хотіла її на Вас виплеснути. При цьому Ви не лише не дали негативу душити себе, але і виглядали куди приємніше, ніж конфліктна людина.

2. «Я ціную Вашу думку»

Як варіант – «ціную Вашу точку зору». Гідна відповідь, яка показує, що Ви дієте виходячи з розуму, а не емоцій. Якщо людина грубить, намагається зачепити неприємними словами, то у нього проблеми внутрішнього характеру. Ви тут ні при чому! Дивно, але на цю спокійну відповідь навіть запеклі грубіяни реагуватимуть з повагою. Ви не опустили до їх рівня, їм немає чого продовжувати полеміку.

3. Розмова закінчена.

Буває, що емоції застигають очі, і Ви розумієте, що навряд чи вийде відповісти спокійно і ввічливо. Тоді твердо скажіть про те, що припиняєте бесіду. Повірите, так Ви не зіпсуєте

відношення, але і дасте кривдникові знати, що спілкування в такому тоні і/або зневага для Вас неприйнятні.

4. Чому Ви вирішили, що це важливо? Ви і правда, хочете, щоб я Вам відповів? Це питання варто поставити спокійним голосом і супротивник буде обеззброєний. Хами дуже рідко переслідують благі цілі, вони, як правило, просто намагаються принизити іншого. І опонент навряд чи знайде відповідь на Ваше адекватне питання, особливо якщо поруч виявляться сторонні. Якщо ж Ви отримаєте відповідь «так» або «хочу», то просто скажіть: «У Вас, напевно, видався важкий день?»

5. Це могло б мене образити. Ця фраза, особливо вимовлена з іронією, дає знати, що Ви не приймаєте грубі випадки близько до серця. Кривдник ретирується. Навряд чи він продовжуватиме нападки, зрозумівши, що його хамство Вас не зачіпас.

6. Ви праві. Ці 2 слова - відмінна зброя проти грубості. Кривдникові буде нічого відповісти. Він чекав полеміки, суперечки, можливо, навіть скандалу, а Ви просто визнали його правоту. Йому може не сподобатися ця відповідь, але сам конфлікт буде вичерпаний.

7. У вас завжди є, що сказати поганого, чи не так? Така відповідь досить سموційна. Але в той же час Ви перекладаєте розмову з суті пред'явлених Вам претензій на людину, яка сказала гидоту. Так Ви показуєте йому його ж відображення.

8. Я люблю себе, але і тебе теж люблю.

Звичайно, цю фразу варто використати тільки під час конфліктів з близькими. Скажіть її щиро, з добром і Ви не втратите гідності. Можливо, Вам, навіть, вдасться поліпшити стосунки. Коли людина зустрічає добро і любов у відповідь на свій негатив, він стає безпорадним і нездатним продовжувати грубити. Його злість з часом вщухає, і нерідко на зміну їй приходить почуття розкаяння.

9. Смійтеся! Так, просто смійтеся. Розсміятися хамові в обличчя - мабуть, кращий засіб захисту. Ваша знайома критикує Вас і учить жити? Смійтеся! Вам нагрубмили в громадському транспорті? Смійтеся! Здорова самоіронія, як правило, застає хама зненацька і викликає у нього незручність. І пам'ятаєте головне: якщо Вам грубіянять, поведуться з Вами грубо або нахабно, справа зовсім не у Вас, а в грубіянові. Він показує, що у нього проблеми. Так що не варто відносити на свій рахунок таке хамство!

Тест «Чи конфліктна я людина?»

Перед Вами 8 запитань. На кожне питання запропоновано 3 варіанти відповіді. Відповідь на кожне питання занесіть в бланк (обводячи цифру, що відповідає вашому варіанту відповіді). В кінці підрахуйте загальну кількість балів.

1. У групі виникла суперечка на підвищених тонах. Ваша реакція:

- а) не беру участі;
- б) лише коротко висловлююся на захист тієї точки зору, що вважаю правильною;
- в) активно втручаюся й «викликаю вогонь на себе».

2. Чи виступаєте ви на зборах (класних годинах) із критикою?

- а) не виступаю.
- б) тільки якщо маю для цього вагомі підстави.
- в) критикую завжди й з будь-якого приводу.

3. Чи часто ви сперечаєтесь з друзями?

- а) тільки жартома і якщо ця людина не вразлива.
- б) лише з принципових питань.
- в) суперечки – моя стихія.

4. Ви стоїте в черзі. Ваша реакція, якщо хтось намагається вас випередити:

- а) обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче;
- б) зауважую — необхідно ж навчати грубіяна гарного тону;
- в) проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.

5. Удома на обід подали несолоний суп. Ваша реакція:

- а) не буду здіймати бурю через дурницю;
- б) мовчки візьму сільничку;
- в) не втримаюся від уїдливих зауважень і, можливо, демонстративно відмовлюся від їжі.

6. На вулиці або в транспорті вам наступили на ногу:

- а) обурено подивлюся на кривдника;
- б) сухо, без емоцій зроблю зауваження;
- в) скажу все, що думаю, не соромлячись виразів.

7. Хтось із рідних придбав річ, що вам не подобається:

- а) промовчу;
- б) обмежуся коротким, але тактовним коментарем;
- в) висловлю все, що я про це думаю.

8. Не пощастило, ви програли в лотерею купу грошей. Ваше ставлення:

- а) намагатимусь здаватися байдужим, але дам собі слово ніколи більше не брати участь у цьому неподобстві;
- б) не приховую досади, але поставлюся до події з гумором, пообіцявши взяти реванш;
- в) програш зіпсує мені настрій, подумаю, як помститися аферистам.

	1	2	3	4	5	6	7	8
А	4	4	4	4	4	4	4	4
Б	2	2	2	2	2	2	2	2
В	0	0	0	0	0	0	0	0

Оцінювання результатів

Оцінки: «а» — 4 бали, «б» — 2 бали, «в» — 0 балів.

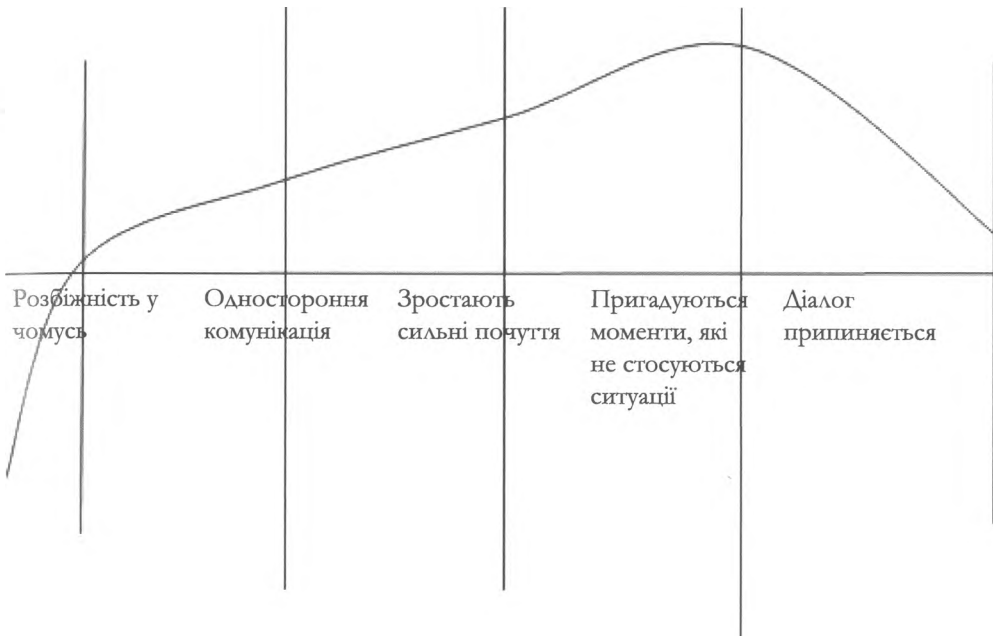
22-32 бали. Ви тактовні й миролюбні, уникаєте суперечок і конфліктів, критичних ситуацій. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожча!» не може бути вашим девізом. Вас іноді називають пристосованцем. Наберіться сміливості та (якщо обставини дозволяють) висловлюйтеся принципово.

12-20 балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але це перебільшення. Ви конфліктуєте, тільки якщо немає іншого виходу, коли всі інші способи вичерпано. Ви здатні твердо відстоювати свою думку, не думаючи, як це відіб'ється на ставленні до вас товаришів. При цьому ви не «виходите за межі», не принижуйте інших. Усе це викликає до вас повагу.

До 10 балів. Суперечки й конфлікти – це ваша стихія. Адже ви любите критикувати інших, якщо ж почуєте зауваження на свою адресу – можете «з'їсти людину живцем». Це критика заради критики. Не будьте егоїстом. Дуже важко доводиться тим, хто поруч із вами. Ваша нестриманість відштовхує людей. Чи не тому у вас немає справжніх друзів? Спробуйте приборкати свій характер.

Додаток 19

«Що таке конфлікт. Крива конфлікту»



СТОП!

Вправа
«Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення»
Проблемні ситуації для груп

№п/п	Завдання
Завдання 1.	Учасники постійно розмовляють, не звертаючи на вас увагу. На ваші зауваження та прохання припинити розмову практично не реагують: на хвилину замовкають, і знову продовжують в тому ж дусі. Яким чином припинити подібні дії учасників та включити їх у навчання?
Завдання 2.	Учасники постійно запізнюються. Після кожної перерви вони повільно та неорганізовано сходяться до аудиторії, порушуючи регламент навчання. Як змінити ситуацію?
Завдання 3.	Ви розхвилювалися. Втратили орієнтацію, розгубилися і не знаєте, що робити й говорити далі. Учасники починають нервувати, вони дивляться на вас з очікуванням. Який вихід з такої ситуації?
Завдання 4.	Задуманий вами сценарій заняття не виходить. Учасники постійно затягують виконання завдань. Ви не встигаєте опрацювати значну частину матеріалу до завершення визначеного регламентом терміну завершення тренінгу. Ваші дії?

<i>Завдання 5.</i>	Дехто з учасників не хоче виконувати запропоновані вами завдання, або виконує їх без ентузіазму. Такі особи демонстративно не беруть участь у загальній роботі, сідають окремо. Як бути у цій ситуації?
<i>Завдання 6.</i>	Дехто з учасників Вас перебиває. Коментує чи критикує ваші вислови, робить зауваження, висловлює свою думку, яка може бути протилежною вашій. Ваші дії у цій ситуації?
<i>Завдання 7.</i>	У вашій навчальній групі з'явилося кілька лідерів, які під час виконання інтерактивних завдань активно висловлюють свою думку, не даючи змоги висловитися іншим учасникам. Як бути у цій ситуації?
<i>Завдання 8.</i>	Учасники ставляться до вас насторожено та з недовірою. Ви відчуваєте гнітючу атмосферу і не можете нормально працювати. Що робити?
<i>Завдання 9.</i>	Під час роботи активність групи явно знижується. Слухачі мляві, «засинають» у вас на очах. Що робити?
<i>Завдання 10.</i>	У вас відсутній зворотній зв'язок з групою. Ви не знаєте, що їх цікавить і чи зрозуміли вони матеріал. Як виправити ситуацію?

**«Техніки управління конфліктною ситуацією»
Способи врегулювання конфліктів**

Стиль	Сутність стратегії	Умови ефективного використання	Недоліки
Конкуренція (змагання)	Прагнення домогтися свого з завданням шкоди іншому	Результат дуже важливий. Володіння певною владою. Необхідність термінового рішення	При поразці незадоволеність. При перемозі – почуття провини. Непопулярність. Зіпсовані відносини
Уникнення	Ухиляння від відповідальності за рішення	Результат не дуже важливий. Відсутність влади. Збереження спокою. Бажання виграти час	Перехід конфлікту в приховану форму

Пристосування	Згладжування розбіжностей за рахунок власних інтересів	Предмет розбіжності більш важливий для іншого. Бажання зберегти мир. Правда на іншій стороні. Відсутність влади	Ви поступилися, рішення відкладається
Компроміс	Пошук рішень за рахунок взаємних поступок	Однакова влада. Взаємовиключні інтереси. Немає резерву часу. Інші стилі не ефективні	Отримання тільки половини очікуваного. Причини конфлікту повністю не усунуті
Співпраця	Пошук рішення, що задовольняє всіх учасників	Є час. Рішення важливо обом сторонам. Чітке розуміння точки зору іншого. Бажання зберегти стосунки	Тимчасові та енергетичні витрати. Не гарантованість успіху

Плакат для підведення підсумків



Що сподобалося
під час занять мені
особисто?



Які мої враження від
роботи у групі?



Яка ідея / думка
народилась у мене
під час тренінгових
занять?

Додаток 23

**Вихідна анкета учасника
(зразок)**

1. Що на тренінгу сподобалося Вам найбільше, і чому (тематика навчання, процес навчання, робота тренера, учасники, місце проведення)?

2. Що не сподобалося, і чому (тематика, побудова програми, робота тренера, організація тренінгу, місце проведення, тощо)?

3. Чи отримали Ви відповіді на питання, з якими прийшли на тренінг?

4. Шляхом позначки відповідного числа, дайте оцінку корисності наданої, під час тренінгу, інформації (у відсотках) або напишіть своє число (вказати «плюсами» під потрібною цифрою)

100	80	60	40	20	Своє число

5. Яким чином Ви зможете використати отримані знання та набуті навички в процесі професійної діяльності?

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бобровська І. Ю. Психологічні аспекти особистісного і соціально-психологічного розвитку людини у похилому віці [Електронний ресурс] / І. Ю. Бобровська. – С. 50–61. – Режим доступу: file: Pnpz_2013_4_6.pdf
2. «Будуємо майбутнє разом»: програма профілактики конфліктів та правопорушень серед учнівської молоді : навчально-методичний посібник [Л. В. Зуб, Т. А. Лях, Л. А. Мельник та ін.]; за ред. Т. В. Журавель, М. А. Снітко. – К. : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2016. – 298 с.
3. Зінченко О. С. Психологічні особливості людей літнього віку: теоретичний аналіз проблеми / О. С. Зінченко // Психолого-педагогічні науки. – 2015. – № 2. – С. 28–34.
4. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посіб. / Т. В. Журавель, Т. А. Лях, Н. Є. Тимошенко та ін. ; за ред. Т. А. Лях. – 2-ге вид. – К. : Версо-04, 2013. – 288 с.
5. Михальська С. А. Психологічні особливості людей похилого вік / С. А. Михальська // Проблеми сучасної психології.– 2014. – № 23. – С. 425–434.
6. Моделювання та впровадження програм щодо формування здорового способу життя : тренерський модуль / авт-упоряд. : Зимівець Н. В., Лях В. В., Лях Т. А. ; за ред. І. Д. Звереві, Г. М. Лактіонової. – К. : [б. в.], 2001. – 53 с.
7. Потенціал волонтерства та лідерства у здійсненні профілактики ВІЛ/СНІДу та ризикованої поведінки на базі професійно-технічних навчальних закладів : навч. посіб. / Т. В. Журавель, Н. В. Зимівець, Н. Є. Тимошенко та ін. ; за ред. Т. В. Журавель, Т. А. Лях. – К., 2013. – 282 с.

8. Романова Н. Особливості тренінгового навчання майбутніх фахівців у вищому навчальному закладі / Н. Романова, Г. Полякова // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова : зб. наук. пр. – К. : [б. в.], 2013. – Ч. 3. – Вип. 17. – Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. – С. 177–185.

9. Романова Н.Ф. Інноваційні форми підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери у вищій школі / Н. Ф. Романова // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2007. – № 2. – С. 42–48.

10. Сидоренко Є. В. Технології створення тренінгу. Від задуму до результату / Сидоренко Є. В. – СПб. : Мова ; 000 «Сидоренко і Ко», 2007. – 211 с.

11. Сходинки до здоров'я : просвітницько-профілактична програма тренінгових занять з учнями навчальних закладів системи загальної середньої освіти : навч.-метод. посіб. / Лях Т. А., Журавель Т. В., Спіріна Т. П. та ін. ; за ред. Т. В. Журавель, Т. А. Лях. – К. : ТОВ «Видавничий дім «Калита», 2014. – 232 с.

12. Технологія активізації громади : метод. посіб. / авт.-упоряд.: О. В. Безпалько, Т. П. Амельцева, Н. В. Мацевко ; за ред. О. В. Безпалько. – К. : Наук. світ, 2006. – 90 с.