



КЛУБ ИЩУЩИХ РАБОТУ

*ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОГРАММЫ
ПОДГОТОВКИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ
К ПРОЦЕССУ ТРУДОУСТРОЙСТВА*

Учебное пособие для специалистов,
работающих в сфере трудоустройства людей с инвалидностью



**Региональная общественная организация инвалидов
“ПЕРСПЕКТИВА”**

119146 г. Москва, ул. 2-я Фрунзенская, д. 8
тел/факс: (499)245-68-79, (495)363-08-39, (499)242-50-94
e-mail: rabota@perspektiva-inva.ru
<http://perspektiva-inva.ru>

Пособие выпущено в рамках проекта
«Апробация и тиражирование новых технологий подготовки людей с
инвалидностью к трудоустройству и развитие индивидуального сопровождения в
процессе их дальнейшего поиска работы»

При реализации проекта используются средства государственной поддержки,
выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента
Российской Федерации от 30 июня 2007 года №367-рп

КЛУБ ИЩУЩИХ РАБОТУ

**ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОГРАММЫ
ПОДГОТОВКИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ
К ПРОЦЕССУ ТРУДОУСТРОЙСТВА**

**Учебное пособие для специалистов,
работающих в сфере трудоустройства людей с инвалидностью**

**Пособие выпущено в рамках проекта
«Апробация и тиражирование новых технологий подготовки людей с
инвалидностью к трудоустройству и развитие индивидуального сопровождения
в процессе их дальнейшего поиска работы»**

**При реализации проекта используются средства государственной поддержки,
выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента
Российской Федерации от 30 июня 2007 года №367-рп**

Москва, 2008 г.

УДК 37.047
ББК У9(2Рос)240

Автор – составитель
Новиков Михаил Леонович

Редактор
Веселов Михаил Юрьевич

Подписано в печать 13.10.2008
Формат 60х90/16
Бумага офсетная
Гарнитура Times New Roman
Печать офсетная
Усл. печ. л. 12
Тираж 1000 экз.
Отпечатано с диапозитивов
в типографии ГУП “Красный воин”

Контакты:

119146 Москва, ул. 2-я Фрунзенская, 8

Телефон/факс: (499) 245 - 6879, (499) 242 - 5094, (495) 363 - 0839

www.perspektiva-inva.ru

E-mail: rabota@perspektiva-inva.ru

ISBN 978-5-904117-03-0

© РООИ «Перспектива», 2008

©Новиков М.Л., 2008

Содержание

Введение	5
<i>Часть 1. Принципы работы программы «Клуб ищущих работу».....</i>	9
1.1 История, цель и философия работы Клубов ищущих работу..	9
1.2 Как Клуб может помочь безработному человеку.....	9
1.3 Кто должен проводить обучение в Клубе	12
1.4 Кто такой ведущий занятий, какова его роль, какие критерии отбора и подготовки	12
1.5 Какие необходимы знания, навыки и качества руководителю и ведущим Клуба	15
1.6 Какое количество участников Клуба ищущих работу оптимально для проведения учебных занятий	18
1.7 Содержание учебного курса.....	18
1.8 Сколько времени продолжается обучение.....	18
1.9 Форма и структура занятий.....	20
1.10 Как осуществляется подбор участников для участия в Клуба	20
1.11 Какие существуют условия для приема участников в Клуб..	21
1.12 Помещение и материалы для проведения Клуба	22
1.13 Как обеспечить финансирование работы Клуба	26
1.14 Знакомство ведущих и руководителей Клуба с участниками до начала занятий	26
1.15 Как помочь участникам Клуба освоиться на занятиях	26
1.16 Как наладить обратную связь с участниками по результатам занятий	27
1.17 Что должны делать ведущие после каждого занятия на курсе	28
1.18 Насколько важен центр ресурсов для эффективной работы Клуба	28
1.19 Как можно измерить успешность работы Клуба	28
1.20 Все ли участники Клуба должны быть трудоустроены?.....	29
1.21 Каковы цели и способы маркетинга и рекламы Клуба	30
1.22 Российский опыт организации Клубов ищущих работу для людей с инвалидностью	31

Часть 2. Знание и навыки, необходимые для ведущих занятий	34
2.1 Навыки руководства группой, стадии развития группы	34
2.2 Основные навыки общения	37
2.3 Эффективные учебные занятия в Клубе ищущих работу	58
2.4 Проведение презентаций, публичные выступления	81
2.5 Обобщение и применение опыта	83
2.6 Выбор групповых процедур и методов проведения занятий	83
2.7 Получение обратной связи	90
2.8 Умение справляться с возражениями	93
2.9 Умение справляться с трудными ситуациями и трудными участниками во время занятий	96
2.10 Подготовка к проведению занятий	101
2.11 Работа с участниками Клуба после учебных занятий	106

Часть 3. Методы проведения интерактивных занятий	111
3.1 Использование наглядных пособий	111
3.2 Мини-лекция, сообщение	115
3.3 Методика вопросов и ответов	116
3.4 Мозговой штурм	122
3.5 Дискуссии	124
3.6 Работа в малых группах	127
3.7 Обсуждение конкретных случаев	131
3.8 Интервью	132
3.9 Разминки	133
3.10 Ролевая игра	135
3.11 Демонстрация	149
3.12 Моделирование реальной ситуации	150
3.13 Скетч, сценка	151

Часть 4. Программа и разработки обучающих занятий по программе «Клуб для людей с инвалидностью, ищущих работу»	152
---	------------

Введение

Сейчас в рамках деятельности РООИ «Перспектива» апробируется и развивается программа «Клуб инвалидов, ищущих работу». Клуб представляет собой серию из восьми интерактивных тренингов по обучению:

- навыкам в области технологий поиска работы и сохранения рабочего места;
- знанию законодательства в сфере трудоустройства инвалидов;
- коммуникативным методам, применяющимся для успешного поиска работы.

При этом участники имеют возможность обмениваться опытом, делиться друг с другом трудностями и достигнутыми результатами (успехами), то есть происходит своего рода взаимная поддержка, что имеет важный психологический эффект для успешного трудоустройства.

Важной составляющей работы Клуба является дальнейшее индивидуальное сопровождение участников в процессе поиска ими работы. К каждому участнику прикрепляется наставник (куратор), который осуществляет постоянное консультирование (как лично, так и по телефону), помогает составить индивидуальный план поиска работы, осуществляет контроль, при необходимости, вместе с подопечным посещает собеседования и т.д. Каждый куратор может одновременно вести индивидуальное сопровождение 5 - 6 людей с инвалидностью.

Мы также дополнили подготовку участников Клуба к процессу трудоустройства возможностью получить профессиональное образование и улучшить свои профессиональные навыки, что значительно повышает их конкурентоспособность на рынке труда. Для этого мы направляем участников Клуба на различные обучающие курсы, соответствующие их профессиональным и жизненным интересам.

Результаты работы Клуба, действующего на базе нашей организации, в 2007 - 2008 гг. составили 70 % трудоустроенных участников, причём большинство трудоустроились на так называемые «скрытые» вакансии, то есть те, которые изначально не были обозначены, как вакансии для людей с инвалидностью.

Конечно, наша организация не претендует на авторство представленной программы. Она давно и успешно используется в разных странах мира, да и российская государственная служба занятости населения активно использует её по отношению к безработным гражданам. К сожалению, в России программа «Клуб ищущих работу» пока не получила массового применения по отношению к людям с инвалидностью, виной чему мы считаем не всегда правильное следование её основным принципам и неполноту комплекса услуг, необходимых для успешного трудоустройства участников. Например, компонент обучения не принесёт пользу, если по его окончании вы не сможете обеспечить для участников полноценную возможность трудоустройства и сопровождение в процессе поиска работы.

Мы считаем, что только дальнейшее развитие подобных программ и их массовое применение, как со стороны общественных объединений, так и государственных структур, позволит обеспечить комплексный подход к подготовке людей с инвалидностью к процессу поиска работы, что в дальнейшем должно обеспечить высокий процент их трудоустройства на рынке труда. Поэтому в рамках данного учебного пособия мы постарались обобщить весь имеющийся в нашем распоряжении опыт реализации программы «Клуб ищущих работу». При подготовке пособия использованы материалы Государственной службы занятости населения Российской Федерации, Шотландской службы занятости, учебного центра «Процесс Консалтинг», а также теоретические и практические наработки нашей организации в данной области.

Для того, чтобы специалист мог эффективно организовать программу «Клуб ищущих работу» и вести занятия, ему необходимо обладать следующими знаниями и навыками:

- знать цели, происхождение, концепцию и структуру программы Клуба ищущих работу

- перечислить условия приема участников в Клуб, соответствующие обязанности руководителя и ведущих при наборе участников
- перечислить и описать обязанности руководителя Клуба и ведущих курса
- объяснить, какие помещения и ресурсы необходимы для работы Клуба
- объяснить, каким образом можно рекламировать Клуб и привлекать новых участников
- перечислить информацию, которую необходимо регулярно собирать для того, чтобы контролировать эффективность работы Клуба
- описать структуру и содержание учебных занятий в соответствии с программой работы Клуба
- знать принципы работы с группой участников и описать стадии развития группы
- объяснить, как можно научить участников Клуба базовым навыкам, необходимым для успешного трудоустройства, и их эффективному использованию
- уметь применять методы и средства интерактивного ведения занятий в рамках программы Клуба
- уметь вызывать энтузиазм, знать, как укреплять мотивацию и заинтересованность участников Клуба
- справляться со сложными ситуациями в работе Клуба и «трудными» учениками
- уметь понимать нужды и проблемы участников Клуба и знать, как им может помочь Клуб
- понимать важность саморазвития и уметь помочь участникам Клуба в этом

Ответы на все обозначенные выше вопросы мы постарались представить в данном пособии, что, как мы рассчитываем, должно помочь вам в организации и ведении программы «Клуб ищущих работу». Важно, чтобы, хотя бы на начальном этапе своей самостоятельной работы, вы следовали испробованным и проверенным инструкциям, изложенным в данном учебном

пособии. Только это даст вам возможность добиться успешной работы Клуба для людей с инвалидностью, ищущих работу и даст его участникам поддержку и навыки, которые им нужны, чтобы успешно осуществить поиск работы. Мы будем благодарны всем замечаниям и дополнениям к данному пособию, так как продолжим нашу работу в области развития и тиражирования программы «Клуб, ищущих работу».

Пособие выпущено в рамках проекта «Апробация и тиражирование новых технологий подготовки людей с инвалидностью к трудоустройству и развитие индивидуального сопровождения в процессе их дальнейшего поиска работы». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 30 июня 2007 года №367-рп».

Часть 1. Принципы работы программы «Клуб ищущих работу»

1.1 История, цель и философия работы Клубов ищущих работу

Клубы ищущих работу, как форма работы с безработицей, появились в Соединённых Штатах Америки в середине 70-х годов, а теперь существуют во многих странах, в том числе в России, Канаде, Великобритании, Швеции. Цель работы Клубов – подготовить участников к трудоустройству и помочь людям найти хорошую работу в короткие сроки.

Основная идея – для любого члена есть подходящая работа, если он действительно желает её получить. Этот положительный настрой должен сохраняться всё время. Упор делается на помощь участника самому себе. Он должен регулярно посещать учебные занятия и находить согласованное количество возможных вариантов трудоустройства каждый день. Члены Клуба также получают пользу от поддержки, которую оказывают другие участники.

Клубы, в которых состоят люди разного возраста, пола и образования, показали себя наиболее успешными. Но, чтобы усилить групповую поддержку, открываются Клубы для людей с общими проблемами, например для женщин, бывших заключённых, демобилизованных и т.д.

Важно чтобы руководители и ведущие Клуба, помня об основной задаче программы, сосредотачивались на обучении знаниям и навыкам поиска работы и не тратили много времени на другие темы.

1.2 Как Клуб может помочь безработному человеку

В течение многих лет психологи изучали проблему безработицы, и исследования показали, что существуют стадии в реакции на безработицу. Эта «классическая» модель безработицы известна как теория Харрисона (рис. 1). Она предполагает, что люди испытывают разные эмоции и проходят несколько стадий безработицы.

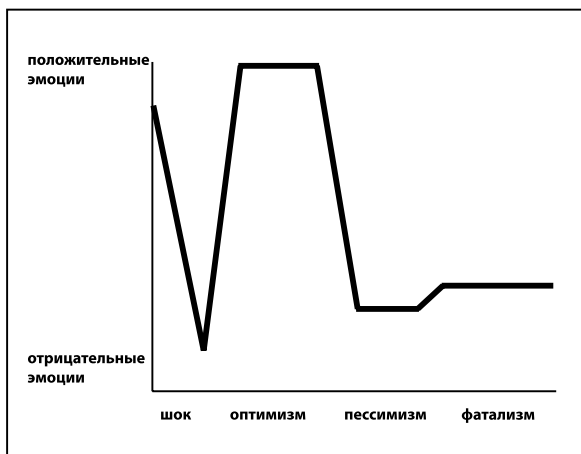


Рисунок 1

Шок – первая реакция, неприятие, постепенное осознание

Оптимизм – активный поиск работы, надежды

Пессимизм – надежды начинают таять, активность понижается, возникают финансовые трудности, приходят отказы в трудоустройстве

Фатализм – всякие надежды оставлены, примирение со статусом безработного, привыкание к низким доходам, прекращение поиска работы.

Сначала люди находятся в состоянии шока и иногда не могут поверить в то, что они остались без работы, но, в конце концов, они смиряются с ситуацией. Потом они пройдут через стадию оптимизма и надежды и будут активно искать работу, однако, если результат не будет достигнут, их надежды начнут исчезать, и усилия в поиске работы пойдут на убыль. За этой стадией следует фатализм и принятие ситуации, когда поиски работы прекращаются совсем. Клуб ищущих работу может помочь поддержать мотивацию участников и не дать им перейти в стадию фатализма. Участники выигрывают от вступления в Клуб на любой стадии безработицы, однако особенно полезным вступление в Клуб может оказаться при нахождении в стадии пессимизма. Исследование показало, что во многих странах эта стадия наступает примерно через 6 месяцев

(к сожалению, Россия не участвовала в данном исследовании, но мы уверены, что эти результаты можно экстраполировать и на ситуацию в нашем государстве). До этого момента люди чаще всего достаточно мотивированы для поиска работы.

Хотя, как было ранее сказано, большинство людей начинает посещать Клуб в период перехода к стадии пессимизма, вам, возможно, придется иметь дело с людьми находящимися на разных стадиях периода безработицы, так что важно, чтобы вы смогли понять, как они себя чувствуют. Важно чтобы вы, как руководители и ведущие Клуба, понимали, через что проходят безработные и почему они ведут себя по-разному. В то время, как они будут проходить через разные стадии, их уровень мотивации будет меняться, и, если руководители и ведущие Клуба осознают, в чем дело, это поможет им, как специалистам по трудоустройству людей с инвалидностью, лучше понимать ситуацию и справляться с ней. Это также поможет учитывать связанные с эмоциональным состоянием нюансы поведения участников Клуба.

Основные навыки, которым надо обучить членов Клуба:

- Техника телефонного разговора
- Навыки составления резюме
- Эффективные презентации на собеседованиях
- Умение правильно представить работодателю свою инвалидность

Клуб поиска работы даёт хорошие результаты, если:

- 1) Изменяются в положительную сторону внешний вид и манеры поведения соискателя
- 2) Оптимизируется технология поиска вакансий соискателем: участники должны основное внимание уделять поиску скрытых вакансий, а не тем, что представлены как работа для инвалидов.
- 3) Увеличивается количество вакансий, с которыми работают члены Клуба (у участников должно быть установленное количество вакансий, с которыми они работают каждую неделю)
- 4) Появляется уверенность в своём предложении работодателю и позитивный настрой.

1.3 Кто должен проводить обучение в Клубе

Предполагается, что данный курс занятий будут проводить работники государственной службы занятости или специально подготовленные ведущие из общественных организаций (на данный момент мы не видим, как можно заинтересовать коммерческие компании для реализации подобных программ). Курс должен вестись двумя ведущими, так как занятия рассчитаны на активное участие слушателей, разбивающихся по необходимости на две подгруппы.

1.4 Кто такой ведущий занятий, какова его роль, какие критерии отбора и подготовки

Преподавателя, применяющего подходы, основанные на использовании опыта участников, называют по-разному: Тренер, Фасилитатор, Ведущий... Это связано с тем, что в своей работе преподаватель выполняет различные функции.

Тренер - это название отражает практическую направленность обучения. Цель занятий зачастую состоит не только в получении новых знаний, но и в формировании навыков, которые необходимо отрабатывать, тренировать.

Фасилитатор - от английского facility (облегчение, способствование) - человек, организующий процесс взаимодействия профессионалов таким образом, чтобы это взаимодействие было более успешным, эффективным. Фасилитатор может быть меньшим специалистом в содержании рассматриваемых вопросов или изучаемых тем, но более профессиональным организатором процесса групповой работы.

Одним из важнейших компонентов обучения взрослых являются те особые отношения, которые складываются между ведущими и участниками обучающейся группы. Эти отношения кардинальным образом отличаются от отношений учителя с учениками в традиционной школе или вузе. Ведущие являются ответственными за развитие психологического климата в группе, который необходим для успешного протекания всех групповых процессов. Усвоение

знаний членами группы обуславливается не только содержанием учебного материала, но и динамикой форм отношений тренера с группой и внутри самой группы.

Главным элементом процесса взаимоотношений ведущего с обучаемыми оказывается построение субъект-субъектного контакта между всеми включенными сторонами. Позиция ведущего заключается в отказе от упора на собственные поучения, советы, интерпретации и т.п. В группе взрослых обучаемых эмоциональный, интеллектуальный и творческий потенциал людей (умудренных опытом, а главное - раскрывшихся групповому взаимодействию, активизировавшихся под влиянием механизмов тренинга) богаче возможностей ведущего, даже весьма подготовленного и опытного.

Итак, ведущий:

- задает и поддерживает необходимые нормы группового общения, которые он сначала объясняет участникам тренинга, а затем терпеливо внедряет в практику работы группы;
- обеспечивая субъект-субъектный характер общения, сознательно выполняет в группе две роли: участника и ведущего, реализуя принцип равенства психологических позиций партнеров;
- должен быть готовым принимать критику в свой адрес, без аффектации выслушивая иногда неприятные, откровенные суждения;
- не должен занимать позицию сурового судьи, то и дело выносящего оценки-приговоры, что, однако не означает устранения от оценки вообще и занимания пассивной позиции;
- для активации эмоционального фактора стремится к естественному, открытому, искреннему выражению своих чувств, оставаясь самим собой;
- сочетает планомерность в работе с умением легко, отступая от плана, отказываться от заранее продуманных вариантов, импровизировать по ходу дела, реагируя на непредусмотренные групповые изменения, и в этом смысле идти на поводу у группы, доверяясь спонтанному течению группового процесса.

Различия в позициях традиционного учителя и преподавателя, работающего с взрослыми, можно продемонстрировать следующей таблицей.

	<i>Учитель</i>	<i>Ведущий занятий, работающий со взрослыми</i>
Образ себя	Учитель доминирует над учащимся. Иерархическое отношение	Равноправные отношения между преподавателем и учащимся, между преподаванием и изучением. Помощь учащимся
Готовность учиться	Общение направлено в одну сторону. Опыт учителя считается основным источником обучения. Учитель определяет изучаемые предметы	Все общаются на равных, возникает общность. Опыт каждого считается ценным источником обучения. Тренер помогает учащимся увидеть их потребности в обучении.
Временная перспектива	Учитель считается хранителем знания. Учиться в настоящий момент, чтобы использовать это знание в будущем.	Найти проблемы - решить проблемы. Учиться путем решения проблем сегодняшнего дня.
Оценка программы обучения	Учащиеся оцениваются со стороны учителя.	Преподаватель, учащийся, группа и среда подлежат оценке.

Особые функции и роли преподавателя обуславливают и особые формы его подготовки. Эта подготовка в значительной степени строится на приобретении практического опыта межличностного взаимодействия в группе, исследования хода групповых процессов.

Подготовка компетентных ведущих групп обычно включает в себя четыре стадии обучения:

1. личное участие в групповом процессе;
2. обучение теории и мастерству;
3. практика по проведению занятий под контролем более опытного коллеги;
4. наблюдение за профессиональными руководителями групп

В идеале, дидактический инструктаж и тренировка под контролем должны происходить одновременно и давать возможность соединять теорию с практикой. Прежде чем приступить к самостоятельной работе в качестве руководителя группы необходимо (и это отмечается во многих пособиях) приобрести личный опыт члена группы. Затем следует наблюдение за работой более опытного руководителя, сопровождающееся обсуждением с ним хода занятий, что обеспечивает начинающим руководителям групп конкретную обратную связь и обеспечивает более глубокое понимание группового процесса. Такой же обратной связью обеспечивается следующий шаг подготовки - проведение групповых занятий самостоятельно, но под наблюдением более опытного преподавателя.

После начала самостоятельной работы тренерам необходимо заботиться о постоянном повышении своей профессиональной компетентности, совершенствовать свои знания и умения, посещать учебные семинары и тренинги, стараться применять в своей практике полученные результаты исследования различных групповых процедур.

1.5 Какие необходимы знания, навыки и качества руководителю и ведущим Клуба

Руководитель и ведущие – это ключ к успеху Клуба ищущих работу. Вам необходимо иметь много знаний, навыков и качеств, если вы хотите успешно организовать эту деятельность. Поэтому мы внимательно ознакомимся с этими навыками и качествами.

Прежде чем перейти к обсуждению знаний, навыков и качеств, необходимо ясно представить себе роль руководителя и ведущих Клуба.

1. Не ваша задача искать работу для членов Клуба. Акцент ставится на самостоятельном поиске работы участниками, вы должны мотивировать их, учить прорабатывать каждый возможный вариант трудоустройства, дать нужные знания и навыки, чтобы они сумели убедить работодателя.
2. Не ваша обязанность лично решать все проблемы участников Клуба. Это может потребовать слишком много вашего времени и сил. Вы должны осознавать, в чём заключаются нужды безработных, быть знакомыми с психологическим эффектом безработицы (при этом не обязательно иметь специальное высшее образование в области психологии). Достаточно того, что вы помогаете участникам выявить, в чём заключается проблема, и, по необходимости, направляете их за советом к специалисту.
3. Вам не надо стараться быть специалистом по всем вопросам. Вы можете помочь даже тем, что даёте увидеть всем, что тоже можете делать ошибки, и признаёте, что идеи самих участников могут оказываться лучше ваших. Помните, что вы стараетесь повысить их уверенность в своих силах.
4. В большинстве случаев вы будете проявлять демократические тенденции. Однако, иногда вам придётся проявить власть, например, когда участники Клуба не соблюдают условий договора или согласованный порядок на семинаре.

Руководитель и ведущие отвечают за набор в Клуб, проведение учебных занятий, работу в Центре ресурсов (под Центром ресурсов здесь и далее подразумевается некая инфраструктура или информационный ресурс вакансий, где участники при участии своих кураторов смогут подбирать подходящие варианты трудоустройства), составление отчетов и прочую административную деятельность.

У каждого человека уже есть определённый набор знаний, навыков и качеств, но есть и те, которые вам, возможно, придется развить, чтобы стать эффективным руководителем и/или ведущим Клуба.

Знания, необходимые, чтобы быть эффективным руководителем Клуба ищущих работу:

- Положение на местном рынке рабочей силы
- Программы по трудоустройству реализуемые государственной службы занятости и местных общественных объединений
- Психологические эффекты безработицы
Особенности различных профессий, а также то, насколько они соотносятся с различными формами ограничений при инвалидности (это может вам помочь для профорientации участников Клуба)
- Различные методы и формы обучения участников Клуба

Навыки, нужные руководителю и ведущим Клуба:

- Эффективное общение
- Работа с группой участников, проведение групповых обсуждений
- Мотивирование участников Клуба
- Организационные навыки
- Умение справляться с возражениями и трудными участниками

Качества, необходимые руководителю и ведущим Клуба:

- Терпимость, как возможность общаться с широким кругом людей разных возрастов, профессий, стремлений, форм инвалидности и т.д.
- Выносливость, как возможность длительное время одному работать с целой группой участников, справляться с критикой и негативным отношением со стороны членов Клуба
- Способность во всем видеть возможности, а не проблемы
- Решимость и готовность к новым ситуациям и решениям

- Умение помочь участникам чувствовать себя непринужденно
- Уверенно себя чувствовать в общении с новыми людьми
- Умение уверенно и грамотно говорить

Если обобщить всё ранее сказанное, то компетентный руководитель Клуба:

- ✓ знает местный рынок рабочей силы,
- ✓ мотивирует и направляет членов Клуба,
- ✓ всегда настроен положительно и оптимистично,
- ✓ организует обучение участников приёмам и навыкам поиска работы,
- ✓ постоянно подчёркивает цель Клуба – дать участникам работу.

1.6 Какое количество участников Клуба ищущих работу оптимально для проведения учебных занятий

Идеальный размер группы – 10 человек. С большим количеством участников трудно работать в рамках интерактивных методов.

1.7 Содержание учебного курса

Разработка программы учебного курса представлена в данном пособии. Большое внимание уделяется усвоению конкретных навыков, необходимых для успешного поиска работы. Важно, что члены Клуба привлекаются к активному участию в занятиях, а сами занятия увеличивают уверенность слушателей в своих силах.

1.8 Сколько времени продолжается обучение

В идеале Клубы работают по трёхнедельным циклам. Во время первой и второй недели новые группы работают по установленной учебной программе. Занятия обычно продолжаются три-четыре часа по четыре раза в неделю. Более продолжительные

занятия слишком утомительны, более короткие - малоэффективны. При этом надо учитывать получасовые перерывы на кофе-брейк через каждые полтора часа. Это оптимальное время, в течение которого участники могут работать продуктивно, да и вам как ведущим необходима некоторая разгрузка. Хорошо, если во время перерывов удастся организовать для участников чай или кофе с легкой закуской (бутерброды, печенье, чай, прохладительные напитки). Также очень полезно для сохранения работоспособности немного прогуляться во время перерыва. Благодаря тому, что занятия идут только три-четыре часа и есть перерыв, участники не перегружаются информацией. Для того, чтобы провести все учебные занятия, входящие в программу Клуба, понадобится 8 дней.

Рекомендации:

- Учтите время, затрачиваемое слушателями на дорогу.
- Вы сами должны решить, в какие дни недели лучше всего проводить занятия (учитывайте желание участников, а также возможности вашей организации).
- Несмотря на все перерывы необходимо сохранять интенсивный темп курса занятий.
- В период обучения необходимы выходные дни, чтобы участники получили отдых и разрядку.

После учебных занятий на третьей неделе участники начинают работать в центре ресурсов. Они должны уделять оговоренное количество времени поиску вакансий. Обычно именно работа в центре ресурсов приводит к их трудоустройству.

После того, как большинство участников Клуба трудоустроились, цикл возобновляется с новой группой. Члены прежней группы могут продолжать работу в центре ресурсов, обрабатывая установленное количество вакансий каждую неделю, пока работа не будет найдена. Если в течение месяца работа для участника не была найдена, то следует предусмотреть дополнительные мероприятия, способствующие повышению его конкурентоспособности на рынке труда (индивидуальная работа с психологом, дополнительное обучение тем или иным навыкам поиска работы, курсы профессионального обучения, программы стажировок и т.д.) Описанная система может быть приспособлена к местным условиям и возможностям организации.

1.9 Форма и структура занятий

Обучение участников Клуба не состоит в чтении лекций. Существует ряд приёмов преподавания, которые можно применить для успешного обучения в интерактивной (двухсторонней) форме.

В форме изложения материалов занятий в каждом из занятий имеется перечень задач. Это очень важно, так как с помощью этого перечня вы устанавливаете, чего следует достичь. Нужно ясно представлять эти задачи, прежде чем приступить к занятиям, а также по их окончанию следует проверить, были ли они достигнуты.

Изучите приведенные перед каждым занятием список наглядных пособий, упражнений и раздаточных материалов, которые вам понадобятся. Это напоминание о том, что именно следует подготовить к занятию.

Все, что вам предстоит сказать слушателям, выделено курсивом. Все остальное – либо инструкции для вас, либо заметки, не предназначенные для слушателей. Содержание самих занятий излагается простым, разговорным языком, как если бы вы сами вели занятия. Может быть, вас устроит этот текст, но вполне приемлемо, если вы предпочтете излагать материал своими словами и в форме, которой именно вам легко будет пользоваться.

Буквы В. и О. используются, чтобы показать, где вы задаете группе вопрос, и какого ответа ждете. Ответ приводится в материале, чтобы вы знали, на каких учебных моментах следует останавливаться. Очевидно, что вам не всегда удастся получить от группы те ответы, которых вы ожидаете. В разделе «Методика вопросов и ответов» даются объяснения, как в таком случае следует поступить.

1.10 Как осуществляется подбор участников для участия в Клуба

Вам нужно будет разработать систему подбора слушателей в Клуб. Руководитель и ведущие Клуба отвечают за набор участников Клуба. Следует обдумать, как рекламировать курсы, и каким образом будущие участники смогут на них записываться.

Нужно будет составить текст информационного письма и анкету для размещения на информационных носителях и рассылки потенциальным слушателям курса до начала занятий. Письма следует рассылать минимум за 3 – 4 недели до начала курса с тем, чтобы отвести достаточно времени на подготовительную работу и отбор участников Клуба. В письме обязательно должно разъясняться, где будут проводиться занятия, продолжительность курса, его задачи и содержание. Все это очень важно, так как участникам нужно знать о содержании курса и том, как он будет организован. К тому же, полученная информация поможет им избавиться от некоторых страхов перед участием в Клубе. Заполнение потенциальными участниками Клуба предложенной анкеты поможет вам получить необходимую информацию, на основании которой можно будет провести предварительный отбор.

Минимум за неделю до начала занятий следует обзвонить тех участников, которые отобраны для участия в Клубе. Помимо информационной функции это позволит вам познакомиться с будущими слушателями, которые, в свою очередь, смогут на данной стадии начать чувствовать себя более раскованно и непринужденно. Следует выяснить, есть ли у них какие либо вопросы и опасения, чтобы обстоятельно на них ответить. Следующим и окончательным этапом отбора участников Клуба, может стать собеседование. Собеседование может быть групповым или индивидуальным. Собеседование очень важно, так как трудно сделать правильные выводы только на основании информации из анкеты и телефонного общения.

Необходимо также сделать телефонные звонки каждому участнику за день-два перед началом занятий. Не в коем случае не забудьте об этом!

1.11 Какие существуют условия для приема участников в Клуб

Главным и единственным условием приема участников является то, что члены Клуба должны искать работу, а не просто быть заинтересованными в обучении или участии в какой-либо другой

программе. Если они не ищут работу, то важно выяснить, является ли для них Клуб ищущих работу подходящим вариантом. Именно поэтому так важно правильно организовать подбор участников, иначе окажутся набранными неподходящие люди.

Клубы оказались удачной формой работы по оказанию помощи широкому диапазону безработных с разными уровнями навыков и разным опытом, с разными уровнями подготовки и разного происхождения, и они открыты для всех. Так что никакого отбора не должно проводиться среди людей, отвечающих уже упомянутому критерию приема участников. Напомним, что клубы, в которых участвуют люди разного возраста, пола и образования, являются наиболее эффективными. Но иногда для усиления групповой поддержки имеет смысл создавать Клубы только для женщин, людей с высшим образованием, инвалидов, впервые ищущих работу или граждан, имеющих длительный перерыв в работе (более года) из-за получения инвалидности.

Члены приходят в Клуб в основном по направлению консультантов по трудоустройству или обращаются сами. Поэтому важно, чтобы они были полностью осведомлены о целях, задачах и условиях приёма Клуба. Система набора новых Членов может быть различной. Самый общепринятый метод:

1 шаг – будущие члены заполняют заявление о приеме.

2 шаг – проводится краткое собеседование один на один с руководителем Клуба для того, чтобы удостовериться, что человек полностью понимает концепцию Клуба и действительно ищет работу.

1.12 Помещение и материалы для проведения Клуба

Помещение, в котором будет работать Клуб, может находиться либо в самой организации, которая реализует программу, либо в специально арендованном помещении. Идеально, если в Клубе будут иметься:

- класс для учебных занятий, рассчитанный на 15-20 человек;

- отдельное помещение, где члены Клуба (до 20 человек) ежедневно могут заниматься поиском и обработкой вариантов трудоустройства (в центрах ресурсов могут работать участники нескольких групп);
- место для индивидуальных собеседований и консультаций.

Члены Клуба также должны иметь доступ к туалету и умывальной комнате.

Вам понадобятся следующие материалы и оборудование для создания учебного класса:

- доска для записей и наглядных пособий (участники тоже будут пользоваться доской для записей),
- мелки и специальные фломастеры для доски,
- заранее подготовленные наглядные пособия.

Обстановка в учебном классе должна быть неофициальная: удобные стулья, расположенные полукругом. Что касается самого пространства, в котором проходит обучение, то оно должно быть просторным, не менее 2 квадратных метров на человека. То есть, для аудитории в 12 человек нужно помещение не менее 24 квадратных метров. Если в аудитории будут люди в колясках, для них требуется в два раза больше места. Кроме того - проследите за доступностью учебного помещения, мест для курения, туалетов и т.д.

В помещении должно быть много света и воздуха. Если окна в помещении невелики, или занятия проводятся в сумеречное время (зимой темнеет уже к 15 часам дня), то нужно позаботиться об электрических источниках света. Следите, чтобы прямые лучи солнечного света не попадали в глаза участникам или преподавателям, а также на светлые поверхности (например, на белую стену) - это также вредно для зрения. Даже в холодное время года помещение должно быть хорошо проветрено. Избегая влияния сквозняков, проветривайте помещение во время перерывов.

Желательно, чтобы форма помещения, в котором вы проводите занятия, была близка к квадрату. В активных методах обучения часто используется такое расположение участников, когда они сидят кругом или полукругом.

Мебель в учебном помещении должна быть одновременно удобной и легкой. Избегайте жестких стульев или скамей без спинок - на них трудно просидеть долго. Также опасайтесь и слишком мягких кресел - в них слишком легко задремать. Мебель должна легко перемещаться по комнате, если вам будет необходимо изменить положение участников. Столы должны быть достаточно высокими, чтобы участники на колясках не чувствовали неудобств.

В учебном помещении нельзя курить. Если в этом есть необходимость, то ведущие должны позаботиться о специальном месте, удобном для курения во время перерывов, не забывая о пепельницах и креслах (стульях).

Если вы делаете записи на доске или на бумажных плакатах, убедитесь, что всем участникам хорошо видно. Лучше всего - напрямую спросить их об этом. Наиболее удобны бумажные плакаты, которые крепятся прямо к стене бумажным же скотчем. На них можно разместить гораздо больше записей, чем на “школьной” доске, развешивая использованные листы по периметру помещения, оставляя их, таким образом, все время в поле зрения участников. Если вы используете такие плакаты, проверьте поверхность стен. Если стены оклеены обоями, то обои могут отрываться, когда вы отклеиваете скотч от стены. Если же стена покрыта модной сейчас мраморной крошкой или отштукатурена неровно, вы не сможете надежно закрепить свои плакаты.

Если вы используете на занятиях теле-видео- аудиоаппаратуру, проекторы для демонстрации слайдов, кинофильмов, то вам следует позаботиться о том, чтобы имелось необходимое количество электрических розеток, шнуров, переходников, чтобы выключатели были удобны, легко доступны и безопасны. В случае использования новой для вас аппаратуры поначалу лучше приглашать специалиста. Настройку аппаратуры необходимо проверить до начала занятия.

Возможно, на практике будет нелегко создать описанные идеальные условия. В таком случае, существуют различные способы приспособления программы Клуба к ограничениям помещения. Однако, если вы решили адаптировать структуру Клуба, важно

учитывать, что основная цель всё равно должна быть достигнута, и основные требования к структуре Клуба должны остаться без изменения.

Если помещение должно использоваться и для других целей, и руководитель с ведущими имеют к нему ограниченный доступ (например, один - два дня в неделю), то модель Клуба (занятия и центр ресурсов) может быть соответствующим образом адаптирована к имеющемуся времени. В таком случае, например, можно вести учебные занятия более длительное время (одно – два занятия в неделю). В этом можно найти и положительные стороны – члены Клуба получают гораздо больше времени для приобретения навыков поиска работы – и отрицательные – процесс обучения сильно затягивается (более месяца), что не для всех участников может быть приемлемо.

Возможно, некоторые руководители решат уделить основное внимание учебным занятиям и сократить время пребывания в Клубе до одного месяца. Это позволит его членам овладеть навыками поиска работы, но возможности центра ресурсов будут доступны им в ограниченной степени. Вследствие этого члены Клуба будут лишены возможности вести активный продолжительный поиск работы, что значительно расходится с философией Клуба.

Ресурсный центр должен рассматриваться как рабочее место. Поэтому обстановка должна быть дружеской, но деловой. Участникам должен быть предоставлен доступ:

- ✓ к телефонам
- ✓ к вакансиям, имеющимся в организации
- ✓ к вакансиям, опубликованным в газетах и журналах
- ✓ к различным справочным материалам с информацией о компаниях-работодателях
- ✓ правовым и методическим материалам по трудоустройству и предпринимательской деятельности
- ✓ литературе по психологическим аспектам межличностного общения

1.13 Как обеспечить финансирование работы Клуба

Деятельность Клуба может финансироваться из следующих источников:

- Государственные субвенции (федеральные и муниципальные программы, тендеры государственной службы занятости на оказание профориентационных услуг);
- Гранты от благотворительных фондов;
- Добровольные пожертвования от предприятий, компаний, организаций и частных лиц.

1.14 Знакомство ведущих и руководителей Клуба с участниками до начала занятий

Знакомьтесь лично с участниками, когда они входят в помещение. Желательно уже до начала занятий побыть с участниками в одной комнате и постараться завести непринуждённую беседу. Таким образом, и вам, и им будет легче почувствовать себя непринужденно.

1.15 Как помочь участникам Клуба освоиться на занятиях

Вполне естественно, что на начальных занятиях участники нервничают, волнуются. Это может проявляться даже в негативном настрое и определенном цинизме. Чтобы не допустить подобных ситуаций и помочь участникам освоиться, можно использовать следующие методы:

- Встретьте участников и поговорите с ними до начала занятий
- улыбайтесь и ведите себя приветливо
- создайте неофициальную обстановку в помещении
- дайте время участникам поговорить друг с другом

- расскажите о расписании занятий Клуба и всех прочих организационных вопросах, ответьте на все вопросы участников
- расспросите участников о надеждах и опасениях в связи с участием в Клубе, обязательно дайте понять участникам, что вы учтете все сказанное в своей работе
- дайте возможность высказаться всем участникам Клуба по поводу программы и задач курса занятий

Следует уделять пристальное внимание тем участникам, которые перестают посещать Клуб через один-два дня. Усиленное внимание в начальный период знакомства часто может помочь прогульщикам стать активными членами. Отметим, что учебные занятия в Клубе добровольные. За прогулы не должно быть прямых наказаний. Так что ищите другие способы для мотивации участников.

1.16 Как наладить обратную связь с участниками по результатам занятий

Важно убедиться в том, что курс удовлетворяет потребностям участников. Один из способов проверки – опрос в форме обзора пройденного материала. Такие обзоры устраиваются в конце учебного дня. Необходимо обсудить следующие вопросы:

- В какой степени сегодняшнее занятие оправдало ваши ожидания?
- Чему вы научились?
- Каким образом можно усовершенствовать занятие?

Другая важная задача для ведущих – проверить, усваивают ли участники учебные материалы. Можно сделать это методом вопросов и ответов, с помощью упражнений или ролевой игры. Не пребывайте в уверенности, что все участники успешно учатся. Если вовремя обнаружите, что у некоторых возникли проблемы – по крайней мере, у вас будет возможность помочь.

1.17 Что должны делать ведущие после каждого занятия на курсе

Ваша работа не заканчивается с окончанием занятия. Рекомендуется сделать следующее:

1. Проанализируйте вашу работу – с чем вы справились хорошо и что нуждается в доработке.
2. Проанализируйте обратную связь с участниками по окончании занятия – в них могут быть ценные мысли и предложения.

Безусловно, вам следует провести серьезный анализ вашей работы и по окончании всего курса. Вы сможете использовать и заполненные анкеты участников по итогам учебных занятий. Не забывайте, что истинное испытание полученных знаний – применение их в деле. Вам очень важно знать, как курс напрямую повлиял на уровень подготовки к процессу трудоустройства каждого из участников.

1.18 Насколько важен центр ресурсов для эффективной работы Клуба

После окончания учебных занятий участники Клуба должны иметь доступ к центру ресурсов, где они будут работать над поиском вариантов трудоустройства, тогда они смогут достичь прогресса в поиске работы.

Центр ресурсов является неотъемлемой частью Клуба, и если он отсутствует, то руководитель Клуба должен установить лучший способ помочь участникам продолжить поиск работы.

1.19 Как можно измерить успешность работы Клуба

Основные показатели успеха следующие:

- количество принятых членов;
- размеры потока (количество покидающих Клуб);
- количество успешных трудоустройств (сколько нашли работу);

- прочие положительные результаты (сколько направлено на профессиональное обучение, общественные работы и др.)
- количество долгосрочных безработных среди участников Клуба.

Дополнительно вычисляются цифры, выражающие соотношение общего количества к случаям трудоустройства (процент трудоустройства).

Руководитель должен обеспечить регулярный сбор упомянутой информации, которая должна передаваться в стандартной форме всем должностным лицам, имеющим к ней отношение и донорским структурам. Имеет смысл формирования «успешных историй» трудоустройства. Это может выступить и формой отчёта, и материалом для привлечения новых участников в Клуб, а также работодателей к сотрудничеству по трудоустройству людей с инвалидностью.

Контроль даёт информацию о том, как работает Клуб и почему (будь эта работа хорошей или нет). Контроль также создаёт возможность выявления положительного опыта и передаче его в другие организации. Важно также, чтобы руководители Клуба регулярно контролировали учебные занятия, наблюдали их и получали информацию от участников Клуба, чтобы оценить качество программы и работу ведущих с тем, чтобы соответствующим образом её аттестовать.

1.20 Все ли участники Клуба должны быть трудоустроены?

Каждые две недели руководитель Клуба должен проводить проверку успешности трудоустройства участников. Для того, чтобы этот процесс был эффективным, руководитель должен:

- иметь письменные записи о согласованном плане по трудоустройству каждого участника;
- проверить посещаемость участниками мероприятий по трудоустройству (собеседования, ярмарки вакансий, консультации и т.д.);

- проверить, реальны ли всё еще притязания каждого участника в отношении поиска работы, сохраняется ли позитивный настрой;
- убедиться, что участники Клуба выполняют свою часть Соглашения.

Есть группы людей, которым продолжительное членство в Клубе не приносит никакой пользы, например, те, кто сам ограничивает свою деятельность по поиску работы или посещает мероприятия Клуба нерегулярно. На эти проблемы следует обратить внимание во время проверки успешности трудоустройства участников. Если после принятых мер никаких изменений не происходит, человек лишается членства в Клубе. Если Клуб имеет ограниченный срок членства (например, 6 месяцев), проводится официальное собеседование и выносится решение о прекращении или продлении членства после внутреннего совещания.

1.21 Каковы цели и способы маркетинга и рекламы Клуба

Главной целью маркетинга и рекламы Клуба является привлечение новых членов. Вторичной целью является оповещение «потребителя» о Клубе, создание общественного мнения о преимуществах приёмов поиска работы людьми с инвалидностью и изменения отношения работодателей к сотрудникам из числа инвалидов.

Существует много способов популяризации Клуба:

- листовки, плакаты;
- выставки, дни открытых дверей;
- ярмарки вакансий;
- государственные структуры (служба занятости, социальная защита и т.д.)
- средства массовой информации.

Руководители Клубов играют важную роль в деле популяризации достижений своего Клуба. Нужно отслеживать, попадает ли информация в печать и эфир, и правильно ли освещается работа Клуба.

1.22 Российский опыт организации Клубов ищущих работу для людей с инвалидностью

Опыт организации и проведения Клубов ищущих работу для людей с инвалидностью существует в разных регионах в рамках деятельности Государственной службы занятости населения. К сожалению, наша организация не знакома с этим опытом настолько, чтобы обобщить и представить его в данном пособии. Мы можем описать опыт реализации подобных программ общественными объединениями из городов Самара и Москва.

Первыми в 2006 году программу «Клуб ищущих работу» для людей с инвалидностью опробовала Самарская общественная организация инвалидов-колясочников «Ассоциация Десница». СООИК «Ассоциация Десница» добавила в стандартную государственную программу Клуба, состоящую из десяти занятий, еще два семинара по темам «Понимание проблем инвалидности» и «Формирование индивидуальной программы реабилитации». Еще одним отличием деятельности Клуба СООИК «Ассоциация Десница» от Клуба государственной службы занятости населения стал график проведения занятий. Встречи проводились не каждый рабочий день, а два раза в неделю. Отчасти это было связано с возможностями помещения СООИК «Ассоциация Десница», так как семинары Клуба проходили на её базе. Это значительно увеличивало сроки проведения работы Клуба для одной набранной группы - до полутора месяцев, что имело свои как положительные, так и отрицательные последствия.

Положительные моменты заключались в достаточной гибкости графика и удобстве посещения для людей с инвалидностью, а также в возможности за длительный период времени сплотить участников и перевести группу к третьей стадии развития, к самоуправлению (более подробно об этом в главе 2.1). Это ставилось как одна из основных целей деятельности Клуба. Была даже идея, чтобы инвалиды, прошедшие подготовку в Клубе ищущих работу, по его окончании создали бы свою общественную организацию, которая бы занималась решением проблем трудоустройства людей с инвалидностью. Но полностью реализовать эту цель так и не удалось из-за низкой общественной активности инвалидов – выпускников программы Клуба.

Отрицательными последствиями стало неучастие значительного числа людей с инвалидностью в деятельности Клуба, так как вместо получения знаний на тренингах они предпочли заниматься конкретно поиском работы. Немногие могут позволить себе полтора месяца быть нетрудоустроенными. Это могут быть лишь те инвалиды, которые уже длительное время не имеют работу, или у них вообще отсутствует трудовой опыт, а также социально пассивные люди. Участие в Клубе они рассматривают не как возможность решить проблему своего трудоустройства, а как своеобразное времяпровождение без практического результата. Конечно, их мотивационная структура в процессе участия в программе Клуба может и должна (в соответствии с задачами создания Клуба) измениться, но изначальная ориентация только на этот очень непростой в плане дальнейшего трудоустройства слой граждан с инвалидностью ставила определенные ограничения в деятельности Клуба. Во многом из-за этого переход группы участников к третьей стадии самоуправления оказался проблематичным.

Обозначенные проблемы нивелировались частично за счет приглашения на семинары людей из числа инвалидов, сумевших самостоятельно найти достойную и высокооплачиваемую работу. Они становились экспертами в вопросах поиска работы и адаптации в трудовом коллективе, состоящем из работников без инвалидности, а также стимулом и примером, помогающим преодолеть психологические «барьеры» участников Клуба. Также к проведению ряда занятий в Клубе привлекались специалисты государственной службы занятости населения города Самара и работодатели. Это повышало информированность участников в вопросах поиска работы и помогало снять часть страхов и недоверия между людьми с инвалидностью, представителями государственных структур и бизнеса. Молодые инвалиды при этом получают неоценимый опыт общения с реальным работодателем.

Набор участников в Клуб проводился через объявления в местной прессе, и дальше шёл сбор заявок от желающих принять участие в очередном цикле работы Клуба. Всего в Самаре в 2006 году было проведено 2 цикла работы Клуба ищущих работу. Приняло участие 19 инвалидов, из которых больше половины в дальнейшем успешно трудоустроились.

Клубы ищущих работу как в стандартном варианте государственной службы занятости населения, так и в исполнении СООИК «Ассоциация Десница» преследовали цель подготовки людей к самостоятельному поиску работы и не подразумевали помощь в этом процессе со стороны организации.

РООИ «Перспектива» подготовила несколько иную программу, где Клуб ищущих работу выступил как первый этап подготовки людей с инвалидностью к трудоустройству, а на втором этапе специально подготовленные сотрудники организации (их можно назвать кураторами или наставниками) обеспечивают индивидуальное сопровождение и поддержку в процессе поиска работы. Такое сопровождение представляет собой постоянную консультационную поддержку, совместную разработку вариантов поиска работы, подбор подходящих вакансий, контроль, в случае необходимости – совместное посещение собеседований с работодателями и так далее. Кроме того, было усилено обучение в Клубе ищущих работу путем повышения уровня профессиональных знаний и навыков. Для этого участники Клуба направляются на различные обучающие курсы, соответствующие их профессиональным и жизненным интересам. В целом, это позволило сформировать комплексный подход к подготовке людей с инвалидностью к процессу поиска работы, что обеспечило высокий процент их трудоустройства. В 2007 году в программе «Клуб инвалидов, ищущих работу» РООИ «Перспектива» участвовали 25 человек, из которых было успешно трудоустроено 18 (более 70 %). В 2008 году в данной программе приняло участие более 70 людей с инвалидностью и, как мы планируем, не менее 80 % будут трудоустроены (к моменту подготовки материала к печати было трудоустроено около 50 % участников Клуба, а с остальными велась работа по их индивидуальному сопровождению).

Часть 2. Знание и навыки, необходимые для ведущих занятий

2.1 Навыки руководства группой, стадии развития группы

Одно из важнейших умений, необходимых для того, чтобы стать эффективным руководителем или ведущим Клуба – это навыки руководства группой. Коллектив состоит из отдельных личностей. Следует учесть, что в вашем Клубе будут состоять люди разных:

- ✓ Возрастов
- ✓ Полов
- ✓ Форм инвалидности
- ✓ Способностей
- ✓ Характеров
- ✓ Профессий

Но, несмотря на это, вам необходимо достичь того, чтобы они работали вместе как коллектив и учились друг у друга. Чтобы использовать эту возможность, надо понимать, как работает группа. Следует также знать, какие проблемы могут возникнуть в ходе группового занятия и пути решения этих проблем.

Группы участников в своем развитии проходят разные стадии (рис.2). Они называются (по часовой стрелке):

1. Формальная
2. Неформальная
3. Самоуправление

Рис. 2



Формальная стадия – люди приспосабливаются, чувства и эмоции не проявляются, личный контакт поверхностный, лидерство не оспаривается, группа подчиняется правилам.

Неформальная стадия – начинают проявляться чувства и эмоции, группа перестраивается, лидерство оспаривается, «чужаки» отвергаются, люди более открыты.

Стадия самоуправления – открытость возрастает, конфликты решаются внутри группы, у участников возрастает гибкость и отсутствие настороженности, они чувствуют себя членами дружного коллектива.

Естественно, что группы участников указанные стадии развития проходят последовательно. Вам следует помочь группе пройти все эти этапы развития. Только удачные группы достигают стадии 3. Участники могут не перейти к стадии 3 в силу следующих причин:

- Трудные характеры участников
- Недостаток чётких установок
- Слишком большая зависимость от руководителя
- Нежелание или неспособность руководителя и ведущих продвигать группу к переходу на новую стадию

Ответственность руководителя и ведущих за развитие группы очень велика, а роль их заключается в подведении группы к стадии 3. Для этого нужно определённое мастерство и понимание. Этот процесс во многом зависит от навыков и качеств руководителей. Руководитель и ведущие могут не захотеть продвигать группу вперед, чтобы избежать сложных ситуаций и возникновения дополнительных чувств и эмоций в группе, которые сложнее контролировать. Руководитель и ведущие могут помешать прогрессу группы, если не будут:

- ставить чётких задач перед Клубом и учебными занятиями, так как вашей группе надо знать, чего вы пытаетесь достичь, иначе вам не добиться от них заинтересованности
- приветствовать обмен опытом и чувствами между участниками
- поощрять каждого к участию
- открыто и честно вести себя с участниками
- проявлять оптимизм в отношениях с группой.

Для эффективной работы с группой вам следует учесть следующее:

Установки

Они должны быть определены в первый день занятия и, следовательно, не вызывать вопросы (именно к установкам) во время дискуссий. На каждом занятии, в каждом упражнении следует точно определять установку. Это поможет вам заинтересовать группу, люди будут больше увлечены.

Скрытые факторы

Например, личные, скрытые установки, о которых сами учащиеся могут не подозревать. Они проявляются, когда отдельные участники группы много спорят или наоборот, замыкаются в себе, - что-то их не устраивает. В таких случаях используйте следующие приёмы работы:

- вызывайте участников на откровенность,
- предложите обсудить ваш собственный опыт или переживания,
- если вы допустили ошибку, честно признавайтесь в этом,
- дайте понять, что вас не удивят какие-то необычные переживания или чувства.

Таким образом, создаётся атмосфера доверия и искренности, в которой откроются скрытые факторы. Тогда с ними можно будет работать.

Разная степень заинтересованности

Разным членам группы понадобится разное количество усилий, чтобы выполнить установку – это создаёт очень многостороннюю проблему. Вот некоторые пути её преодоления:

- поощрение, а не противостояние,
- сохраняйте оптимизм,
- освещайте положительные моменты, не останавливайтесь на отрицательных,
- пусть каждый участник группы отвечает только тогда, когда у него готов ответ,
- уделяйте внимание каждому вопросу; когда вы не знаете ответа, обратитесь за помощью к группе или признайтесь, что вы не знаете, и постарайтесь найти ответ позже,

- не позволяйте слишком активным участникам завладеть вниманием группы (например, «спасибо, а что думают остальные?»),
- никогда не обсуждайте с группой кого-то из отдельных её участников.
- привлекайте специалистов, имеющих соответствующие знания, чтобы они объясняли что-то группе; не стремитесь выглядеть человеком, который знает всё,
- если интерес падает, вызовите группу на дискуссию,
- иногда просите кого-то из группы кратко рассказать содержание предыдущего занятия отсутствовавшему на нём (в зависимости от ситуации он может сделать это при всей группе или индивидуально во время перерыва).

Заключение: Чтобы Клубы ищущих работу были эффективными и успешными, их участники должны стать самостоятельными людьми. Члены Клуба должны сами искать себе работу, а не ждать этого от руководителей и ведущих. Задача руководителя и ведущих – помочь и поощрить их, способствуя переходу группы к стадии 3. В ходе дальнейшего материала мы познакомим вас с методами, которые вы можете применить, чтобы продвинуть группу участников на стадию 3.

2.2 Основные навыки общения

Одна из самых важных обязанностей руководителя и ведущих – это общение с участниками Клуба, и, чтобы эффективно с этим справиться, вам надо знать о разных навыках, которые можно использовать, и о том, что может помочь или помешать этому процессу.

Общение – это передача и получение информации. Чтобы быть эффективным, этот процесс должен быть двусторонним и охватывать точную подачу и приём информации. Существуют различные способы получения и передачи информации: говорить/слушать, читать/писать, невербальное общение. Основным правилом передачи информации является то, что сообщение должно быть чётким, кратким и законченным.

Руководитель и ведущие Клуба в основном должны использовать поддерживающий стиль, то есть помогать участникам думать самим. Это означает, что большая часть информации, излагаемой вами, будет в форме вопросов. Так что техника постановки вопроса является очень важной.

При общении друг с другом мы используем несколько типов вопросов: закрытые, открытые, направляющие, со значением.

Открытые вопросы – это вопросы, требующие ответа более чем в одно слово. Они обычно начинаются словами: С кем? Почему? Где? Как?

Открытые вопросы используются:

- для сбора большого количества информации;
- чтобы дать людям возможность высказать свои мнения, интересы, заботы.

При использовании открытых вопросов помните:

- они должны быть краткими и по существу – не давайте возможности уйти от вашего вопроса;
- они должны быть простыми, и будьте готовы к паузам.

Закрытые вопросы – это вопросы, на которые даётся краткий, обычно в одно слово, ответ. Они используются:

- когда вам нужно быстро получить простую информацию;
- сузить тему беседы.

Примеры различных вопросов:

Открытые	Чем вы занимались с того времени, как стали безработными?
Закрытые	В течение какого времени вы были безработными?
Направляющие	Вы сможете вернуться домой и на практике применить полученные навыки, не правда ли?
Со значением	Вы не находите работу в бухгалтерию скучной?

Наименьшее количество информации дают закрытые вопросы, так как на них можно прямо ответить да или нет. При этом закрытые вопросы могут быть полезны, например, если вы хотите получить односложный ответ или если вы общаетесь с очень разговорчивым

человеком. Наиболее эффективны открытые вопросы, так как они быстро дают наибольшее количество информации. При этом вы должны избегать направляющих вопросов, так как они директивны и заранее подразумевают ответ, а также не отражают истинных мыслей и чувств человека, а также вопросов со значением, так как они могут раздражать и огорчать людей. Избегайте вопросов, которые могут запутать участников (вопросы с множественными значениями и «туманным» смыслом) так как человек может не знать, какая информация от него требуется, что может затруднить общение. А, в результате, нужная информация может так и не поступить.

Правильное и своевременное использование вопросов может помочь улучшить эффективность общения, когда как, задавая не тот тип вопросов, вы можете возвести барьеры между участниками Клуба и самим собой.

Техника постановки вопросов очень важна, но, если вы задаете вопросы, то должны уметь и выслушивать ответы. Практически во всех профессиях люди проводят большую часть времени, слушая других. Не менее 50 % рабочего времени ведущих семинаров уходит на то, чтобы слушать. Если учесть тот факт, что это одна из самых важных сторон общения, можно сказать, что слушать участников – это основная часть их работы. Существуют навыки, которые вам помогут с процессом выслушивания.

Вначале надо понять, что существует большая разница между «слышать» и «слушать». «Слышать» - это физический процесс. Информация входит в одно ухо, а выходит из другого. «Слушать» означает перерабатывать информацию, это положительный поиск понимания. Наверное, мы все считаем, что умеем слушать. Однако, большей частью слушание у нас – это не восприятие мыслей, а просто вибрация барабанных перепонки собеседника. Очень часто звуки, которые мы производим, не вызывают желаемых результатов, их значение не улавливается. «Слушать» - это процесс неизмеримо более сложный, чем «слышать». «Слышать» - значит, воспринимать звук, «слушать» включает в себя физические, эмоциональные и интеллектуальные импульсы. Когда мы «слышим», мы просто наблюдаем за ходом чьей-то мысли, когда мы «слушаем», мы думаем вместе с собеседником. Мы «слышим» пассивно, «слушать» - активный процесс.

Не всякое умение слушать требует специальных навыков и происходит не на одном уровне. Различают четыре таких уровня выслушиваний.

1. Первый уровень – вы различаете звуки и слова. Например, вы ведёте машину, слушаете радио.
2. На втором уровне начинается понимание. Слушатель начинает понимать смысл сказанного, - появляются семантические различия.
3. На третьем уровне человек уже отличает факт от вымысла, то есть анализирует сказанное, для чего использует свои знания, интеллект, опыт. Важную роль начинает играть восприятие.
4. Высший уровень, который требует высшей степени сосредоточенности и мастерства. Собеседник выслушивает углублённо и может понять сказанное с точки зрения говорящего.

На рисунке 3 показано, что происходит в процессе общения.

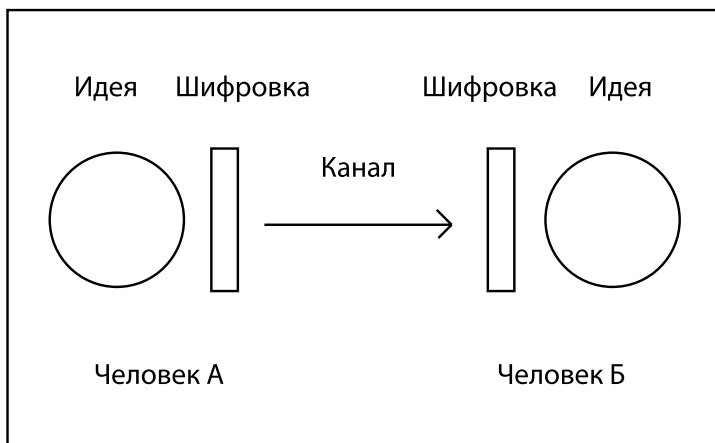


Рисунок 3

У собеседника «А» появляется идея, он выражает её в словесной форме (передаёт). Идея переходит от «А» к «Б», «Б» выслушивает слова и воспринимает идею. Процесс не сложный, но множество факторов могут помешать «Б» правильно воспринять идею «А».

Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, поскольку именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. Иногда это может оказаться опасным и даже роковым. Почему так происходит?

1. Мы ошибочно считаем, что слушание - это просто неговoreние. На самом деле слушание - активная, утомительная работа, требующая большой степени сосредоточенности;

2. Мы часто слишком заняты тем, что и как отвечать собеседнику, или с нетерпением ждем возможности высказать свою идею.

3. Нам своих забот достаточно; особенно в напряженные моменты нашей жизни нам грозит опасность пропускать мимо ушей важные сведения;

4. Не хотим слушать - особенно тогда, когда у нас по данному вопросу давно готово решение;

5. Иногда мы неуверенны и тревожны; в такие минуты мы не слушаем потому, что боимся услышать неприятное или критику в наш адрес;

6. Постоянно заняты оцениванием и осуждением того, что говорят и делают другие;

7. Не умеем слушать: не хватает умения, навыков, привычки.

Непосредственно на занятиях могут помешать вам выслушивать участников Клуба, а им - вас, следующие обстоятельства:

- ✓ Предубеждения
- ✓ Стереотипы
- ✓ Нервы
- ✓ Отношение к некоторым участникам Клуба (они нам могут не нравиться)
- ✓ Шум в аудитории
- ✓ Недостаток времени
- ✓ Недостаток навыков и знаний технологии общения
- ✓ Использование жаргона и специфических выражений
- ✓ Трудности речи из-за особенностей инвалидности говорящего (это может быть связано с глухотой, детским церебральным параличом, заиканием т.д.)

Все перечисленные помехи можно разделить на три группы:

- Физические
- Психологические
- Семантические

Физические помехи

Обычно факторы окружения, которые мешают слушать, например, шум, расстояние, отвлечение или нехватка времени. Физическое ограничение происходит вследствие того, что мы говорим со скоростью 100 – 120 слов в минуту, тогда как мы думаем в 4 раза быстрее. Значит, при выслушивании у нас остаётся много времени, так как мы воспринимаем информацию быстрее, чем она поступает, но это также означает, что у нас появляется возможность отвлечься и начать думать о другом.

Психологические барьеры

Эти помехи гораздо сложнее, чем физические, и их труднее преодолеть. Они могут возникнуть в результате различий между людьми – различий положения, точек зрения, в характере, настроении. Они могут появиться также в результате предубеждения, впечатления, которое один собеседник произвёл на другого. Часто мы слышим только то, что ожидаем или хотим услышать, игнорируя, может быть, даже бессознательно, действительное значение сказанного, которое не укладывается в наш стереотип.

Может быть, слушателю не терпится прокомментировать сказанное или высказаться самому. Мы придаём большое значение умению выражать свои мысли. Более того, человек получает удовлетворение, передавая информацию, а не получая её, и говорящий оказывает гораздо более прямое и сильное воздействие, чем слушатель.

Неспособность сосредоточиться – это важная помеха. Необходимо сохранять внимание, но помните, что даже наполовину расслабленное состояние, как на лекции, не даст вам правильно воспринять информацию, а чрезмерное напряжение, если вы нервничаете или волнуетесь, приведёт к выборочному восприятию.

Немного о памяти. Чтобы слушать правильно, мы должны воспринимать, анализировать и сохранять информацию. При устном общении у нас задействована в основном краткосрочная «рабочая» память, которая имеет серьёзные ограничения. Значит, мы не сможем удержать в памяти сказанное, если не поймём основной мысли говорящего.

Следует отметить, что при выслушивании информация не переходит в долгосрочную память, и мы забываем от половины до трети сказанного через 8 часов.

Семантические барьеры

Возникают из-за того, что люди выражают свои мысли субъективно. Слова часто имеют несколько значений и далеко не всё, о чём мы говорим, основано на фактах. Далеко не всё можно выразить словами, и это тоже создаёт дополнительные трудности для слушателя.

Более того, люди могут не уметь выражать свои чувства или общаться на достаточно высоком уровне. Они могут использовать жаргон или говорить слишком быстро.

Как можно стать хорошим «слушателем» при огромном количестве помех? Приводим результаты исследования, сравнившего поведение 100 человек, считавшихся хорошими «слушателями» с поведением 100 плохих «слушателей».

- Попробуйте заинтересоваться сказанным. Вам нужна сознательная установка, чтобы воспринять идеи. Хороший слушатель знает, что может получить от общения, и может быстро перестроиться.
- Попробуйте составить суждение не о человеке, а о сказанном.
- Старайтесь не спешить с оценкой. Оценивайте только тогда, когда всё поняли.
- Слушайте аналитически – ищите основную мысль, связи, необходимые подробности.
- Устраните отвлекающие моменты – шум, посторонних людей и т.д. Сосредоточьтесь на собеседнике.

- Попросите объяснить или повторить, если вам что-то неясно. Пусть ваш собеседник поможет вам.
- Не торопитесь – будьте готовы с ответом, но не с поспешным.
- Вслушивайтесь в то, что кроется за словами. Внимательно следите за собеседником.
- Внимательно смотрите на собеседника – вы проявляете интерес, сидя в нерасслабленной позе и глядя на человека.

Эти рекомендации применительно к работе ведущих Клуба можно обозначить так:

- ✓ Слушайте неторопливо
- ✓ Сосредоточьтесь
- ✓ Вслушивайтесь в содержание, а не просто слушайте человека
- ✓ Будьте дружелюбны и открыты
- ✓ Говорите четко
- ✓ Не используйте жаргон и специфические предложения
- ✓ Будьте терпеливы
- ✓ Обеспечьте тишину в аудитории
- ✓ Не стесняйтесь попросить повторить информацию или при необходимости сами повторите основной смысл сказанного

Результатом правильного применения навыков выслушивания является:

- лучшее понимание сказанного – вы воспринимаете всю передаваемую информацию,
- лучший контакт – вы хорошо понимаете собеседника, а он ценит ваше внимание и заинтересованность,
- быстрее решаются проблемы и спорные вопросы.

Умение слушать для ведущего очень важно. В силу многочисленных особенностей проведения тренингов, о которых говорилось выше, тренер должен использовать специальные

техники коммуникации со слушателями. И одной из наиболее важных техник является техника активного слушания. Существуют навыки активного слушания, их применение помогает показать собеседникам, что вы их слушаете и понимаете. Они в свою очередь делятся на нерефлексивное и рефлексивное слушание.

НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Эта техника состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, комментариями или суждениями. Реплики слушающего должны быть абсолютно нейтральными, только стимулирующими, поддерживающими говорение собеседника. Типа:

“Да...”. “Продолжайте, продолжайте, я вас слушаю”. “Поподробнее, пожалуйста...” “Скажите об этом больше...”

При этом необходимо активно использовать невербальную поддержку: наклон корпуса слушающего в сторону говорящего, кивки головой, мимическое сопровождение речи говорящего. Кроме того, в технике нерефлексивного слушания могут быть использованы следующие приемы:

- *Угу-поддакивание.*
- *Поддерживающее эхо* - повторение последних слов собеседника с тем, чтобы поддержать контакт и стимулировать его на дальнейшее повествование.
- *Смысловое эхо* - повторение одного или двух ключевых слов из высказывания собеседника с целью того, чтобы он вел далее разговор в этом направлении. Это - способ акцентировки, значимой для слушающего сферы.

Нерефлексивное слушание полезно использовать тогда, когда:

- а) собеседник горит желанием высказать свою точку зрения;
- б) хочет обсудить наболевшие вопросы;
- в) испытывает трудности в выражении своих забот и проблем;
- г) сдерживает эмоции в беседе с человеком, занимающим более высокое положение.

РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Эта техника надстраивается над техникой нерефлексивного слушания. Ее смысл состоит в том, чтобы установить с помощью специальных приемов объективную обратную связь с говорящим. Это делается, чтобы контролировать точность восприятия услышанного. Навыки рефлексивного слушания можно продемонстрировать с помощью *уточнения, перефразирования, обобщения и отражения чувств.*

• Уточнение

Один из приемов рефлексивного слушания - обращение к говорящему за уточнениями с использованием открытых вопросов:

- “Скажите об этом больше”. “Уточните, пожалуйста...”. “Что именно вы имеете в виду?” “Я хотел бы уточнить”. “Не объясните ли вы это?”

Закрытые вопросы могут использоваться, но это опасно - они могут переключать говорящего на слушающего.

• Перефразирование

Надо помнить, что «слушать» - это двусторонний процесс и необходимо убедиться и проверить, что в процессе общения вы кого-то поняли, или кто-то понял вас. Один из способов - это перефразирование, то есть попытка своими словами или образами выразить то, что сказал другой человек. Процесс перефразирования похож на игру, в которой вы ловите мяч и кидаете его обратно, однако мяч, который вы кидаете, немного отличается от первоначального.

Перефразирование – это способ проверить, правильно ли вы поняли чувства, выраженные вашим собеседником словами или иными средствами, прямо или косвенно, сформулировать ту же мысль иначе. Передача говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Цель - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. По сути, перефразирование есть выражение своей мысли (слушающего), отражающей мысль

партнера, в такой форме, чтобы партнер отделил в ней верное смысловое содержание от неверного. Можно сосредоточиться на каком-то одном моменте, можно суммировать несколько моментов, можно попробовать выяснить подтекст. Обычно лучше сосредоточить внимание на эмоциях, а не на фактах.

Как было сказано, перефразирование заключается в повторении своими словами того, о чем вы только что узнали от собеседника. Вы как бы говорите им: «Мне кажется, вы сказали следующее..... Я прав?» - это проявление вашего внимания и поддержки. Своим поведением вы показываете, что заинтересованы, полны желания правильно понять, и внимательны к его словам. Перефразирование помогает вам понять собеседника и побудить его рассказать о себе больше и подробнее. Часто это помогает и самому человеку взглянуть на проблему под другим углом или самому что-то понять.

Перефразирование может начинаться, например, следующими фразами:

“Как я понял вас...” “Как я понимаю, вы говорите...” “По вашему мнению...” “Вы думаете...” “Другими словами говоря, вы считаете...” “Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но как я понял вас ...” “Вы хотите сказать, что...” “Иными словами...” “Если я правильно понимаю...” “Насколько я вижу, речь идет о том, что...”

Главное в умении перефразировать - способность слушать очень внимательно. Если наш собеседник говорит, а мы при этом беспокоимся о том, как ответить, или мысленно оцениваем сказанное и делаем критические замечания, то нам вряд ли удастся внимательно выслушать сказанное и перефразировать мысль собеседника. Ссылка на “Вы” в перефразирование представляет собой акт приписывания перефразируемого мнения партнеру. С ее помощью подчеркивается ответственность говорящего за высказанную мысль, фиксируется формулировка его точки зрения. Перефразирование никак не работает как отражение для говорящего, если в нем не подчеркивается адресность высказанной мысли.

Опытные исследователи полагают, что легче достичь понимания и сделать анализ, если использовать косвенные приёмы, подобные воспроизведению, а не прямые вопросы разных типов. Дело в том, что недостаточная ясность часто бывает результатом стремления человека выразить что-то так, чтобы было понятно вам, а не ему самому. Побуждая его сосредоточиться на себе самом, на своих чувствах, вы даёте ему возможность сосредоточиться и выразить свои чувства яснее.

С практической точки зрения, воспроизведение требует от вас очень внимательного выслушивания и улавливания всех эмоциональных нюансов, а затем воспроизведения услышанного без своей оценки. Это ни в коем случае не должно стать интерпретацией, так, что вы старайтесь ничего не прибавлять и не убавлять.

Используя перефразирование:

- пользуйтесь своими словами, не повторяйте механически;
- если было выражено несколько мыслей, воспроизводите последнюю;
- не бойтесь пауз – пауза помогает человеку сосредоточиться. Сделав паузу после перефразирования, вы даёте возможность пояснить сказанное, если вы его неправильно поняли;
- старайтесь воспроизводить бесстрастно, не выражая ни сочувствия, ни одобрения;
- старайтесь выражаться кратко;
- не используйте перефразирование, если вы не уверены, что собеседнику есть что сказать – если тема исчерпана, это будет звучать нелепо.

Для овладения навыком перефразирования нужна практика. Однако, овладев им, вы расширите свои возможности во многих областях – оценке, консультациях, собеседованиях, проведении семинаров и т.д. Очень полезно регулярно использовать прием пересказа, чтобы это стало привычкой. С этой целью можно даже иногда перебить собеседника т.к. люди не возражают, если таким образом вы выражаете заинтересованность в точности понимания. Например: «Позвольте вас перебить, мне хочется проверить, правильно ли я вас понял...»

Примеры:

Предложения	Перефразирование
Я не знаю, как я смогу найти работу. Я слишком стар и в любом случае я не знаю, что мне делать.	Так вы думаете, что трудно узнать какой тип работы можете выполнять, или как её найти, особенно сейчас, когда вы становитесь старше?
Я не знаю, где мы сможем найти все эти варианты трудоустройства; я искал работу в течение 6 месяцев и нашел только две вакансии, на которые я мог бы претендовать.	Так вы думаете, что могут возникнуть сложности с поиском намеченного количества вариантов трудоустройства, так как до сегодняшнего дня Вы нашли всего два?
Я не вижу никакого смысла во всех этих методах, о которых вы нам говорите, я уверен, что смогу найти работу сам, без помощи Клуба.	Так вы уверены, что сможете найти работу без нашей помощи?

Преимущества перефразирования заключаются в том, что если вы правильно всё делаете, ваш собеседник будет знать, что вы его слушали, и вы установите контакт. Если вы что-то неправильно поняли, то вас поправят.

Трудности в реализации техники перефразирования:

1. Неудобство вызывает тот факт, что понимание сути опережает процесс перефразирования.
2. Ощущение неловкости при применении перефразирования в большой мере объясняется отсутствием привычки или внимания к такой технике.
3. Когда тема разговора лично значима или эмоционально насыщена. В этом случае трудно реализовать перефразирование не только технически - оно мешает выражать непосредственное эмоциональное отношение к сообщению, резко сужает эмоциональный канал. В этом случае необходимо использовать элементы эмпатического слушания (см. ниже).

Следствия из этого факта следующие:

4. У человека, овладевающего техникой перефразирования, часто возникает боязнь быть воспринятым, как непонимающим, боязнь подвергнуться оценке: “Какой глупый, никак меня не поймет!” Это ощущение возникает из широко распространенного мифа, что ответственность за понимание высказывания целиком лежит на слушающем. На самом деле она лежит на обоих участниках акта передачи сообщения.
5. В нашем социуме человек, перефразирующий партнера, выглядит странным в своем поведении. В некоторых ситуациях - чуть ли не “белой вороной”. Отказ от перефразирования из-за страха быть “белой вороной” имеет в своей основе миф, что для делового взаимодействия более полезно сохранять свой положительный имидж человека, все схватывающего с полуслова, чем реально уяснить в интересах общего дела то, как видит действительность ваш собеседник.

Ошибки в применении перефразирования:

1. Часто перефразирование понимается, как полное воспроизведение мыслей партнера. Однако, по мере овладения этой техникой, оно реализуется в большинстве случаев, как краткое резюме или воспроизведение ключевых слов или фразы. Полная его форма применяется обычно лишь при серьезных трудностях в понимании.
2. Странность восприятия перефразирующего объясняется во многом не столько самой техникой отражения содержания, сколько постоянным повторением одной и той же стандартной первой фразы перефразирования, в которой ответственность за высказывание приписывается партнеру. Эта ошибка легко устраняется расширением возможного репертуара первых фраз при перефразировании.
3. Обильное использование перефразирования часто способствует тому, что собственная позиция слушающего по какому-либо вопросу разговора не проявляется явно, и у говорящего возникает иллюзия, что слушающий (перефразирующий) разделяет его точку зрения.

- Перефразирование затрудняет выражение собственного
4. эмоционального отношения в эмоциональных и значимых разговорах, поэтому в тех случаях, где важна эмоциональная сторона общения (в семье, с друзьями и т.д.) применение техники, очевидно, не способствует взаимоотношениям людей.

• *Обобщение (резюмирование)*

Еще одно умение, которое вы можете использовать, чтобы что-то выяснить у собеседника – это обобщение. В собеседовании или дискуссии подведение итогов – это очень важный метод:

- он помогает прояснить суть вопроса и связать воедино всё сказанное;
- вы убеждаетесь, что вы оба понимаете и согласны по основным моментам беседы;
- вы оба становитесь уверены в общей позиции по тому, что произошло и/или, что должно произойти дальше.

Цель резюмирования сказанного заключается в том, чтобы:

- свести воедино наиважнейшие данные, мысли, идеи,
- выработать основание для дальнейшей дискуссии или перейти к другой теме
- оценить успешность
- проверить, согласны ли друг с другом собеседники, все ли понимают сказанное.

Применяя прием резюмирования, вы побуждаете людей к лучшему пониманию их собственной позиции, поскольку они должны оценить, правильно ли вы обобщили содержание и направленность сказанного.

Способность обобщать требует, чтобы вы внимательно выслушивали собеседника для того, чтобы иметь возможность правильно, четко и систематически изложить полученную информацию. Резюмированная, суммированная информация позволяет всем участникам дискуссии понять, что произошло в данном моменте обсуждения.

Обобщение имеет обычную форму утверждения, синтезирующего полученную информацию и прямо или косвенно требующего подтверждения, исправления или дополнительной информации. Этот метод может использоваться на всех этапах общения, не только на заключительном.

Например, преподаватель может периодически подводить итог сказанному, чтобы помочь участникам запомнить основные моменты или чтобы подчеркнуть ту или другую важную мысль. Когда вам приходится подвести итог или обобщить сказанное, вы можете начать со следующих фраз:

Мне кажется, здесь было выражено несколько важных мыслей...

Если я правильно понял(а), вы имеете в виду...

Мне кажется, мы достигли договоренности. Мы договорились о том, что мы...

Подведение итогов или резюмирование особенно полезно тем, что дает возможность проверить степень согласия между членами группы. Если участники не согласны друг с другом, то лучше выявить это во время дискуссии, чем позднее, когда выясняется, что задание не выполнено или не сделано вовремя. Часто приходится выслушивать жалобы о том, что часть группы считала, что договоренность достигнута, но не вышло так, как было запланировано. Во многих случаях эти проблемы являются результатом отсутствия настоящего согласия во время дискуссии.

Несмотря на внешнюю похожесть перефразирования и обобщения между ними существует и принципиальная разница. Перефразирование – это когда вы излагаете содержание того, что было сказано, своими словами, а обобщение – это когда вы излагаете содержание того, что было сказано, словами говорящего.

С помощью обобщения можно выполнить несколько установок (одновременно или последовательно):

- Связать, скрепить и синтезировать отдельные фрагменты полученных знаний;
- Выяснить непонятные моменты, показав человеку, как вы поняли его слова. Когда люди говорят впервые о каких-либо эмоциях или идеях, они часто выражаются неясно – иногда

это средство самозащиты – обобщение поможет вашему собеседнику прояснить свои мысли;

- Обобщение может помочь вам неявно остановить слишком словоохотливого собеседника и перейти к другому вопросу;
- Обобщение помогает также осуществлять контроль над содержанием или ходом беседы, подобно тому, как вы пользуетесь закрытым вопросом для получения краткого ответа.

Применительно к проведению занятий в Клубе обобщение может вам помочь:

- сократить длинный ответ участника,
- убедиться, что вы действительно поняли, что вам говорят,
- управлять разговором, особенно, если он «ходит» вокруг одной и той же темы в течение долгого времени,
- объединить и подытожить все, что до этого было сказано участниками.

Если вы используете обобщение для того чтобы поддержать разговор с собеседником, то не следует сводить обобщение к ряду односложных подтверждений. Чтобы этого не случилось:

- ✓ Можно намеренно исказить факты – ваш собеседник с этим вряд ли с этим согласится и начнёт объяснять свою мысль дальше. Однако не перестарайтесь – вас могут счесть бестолковым;
- ✓ Подведите итоги точно, но скажите, что вы не уверены, правильно ли вы поняли;
- ✓ Укажите, что это ваше личное восприятие, которое может отличаться от восприятия собеседника.

Нет единого способа обобщения, вы можете пробовать разные методы и выбрать наиболее подходящее. Вначале можно употреблять фразы типа:

- Значит, я
- Если я вас правильно понял
- Вы говорите.....
- Как я услышал от вас.....
- Насколько я понял.....
- Я думаю, вы имеете ввиду

Приведем пример резюмирования. Допустим, участник говорил в течение нескольких минут, а затем вы подводите итог следующим образом: «Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял. Во-первых, вы считаете, что это занятие скучно, во-вторых, что расписание плохо спланировано и, наконец, вас не устраивает количество учебных часов. Так?»

Другой пример: предположим, обсуждение продолжалось в течение нескольких минут, и вы подводите итог следующим образом: «В процессе обсуждения были высказаны три основные идеи...»

В заключение можно сказать, что этот навык или прием общения является целенаправленным действием, которое используется ведущим с целью сведения воедино основных мыслей, высказанных одним или несколькими лицами в ходе обсуждения.

- *Отражение чувств (эмпатия)*

Перефразирование и обобщение чаще всего используются для того, чтобы передать то, что вы поняли в содержании сказанного. Однако если вы внимательно слушаете, то можете также услышать эмоциональное состояние, и тут вы можете использовать навыки отражения, чтобы передать чувства говорящего своими словами. То есть отражение чувств означает повторение эмоции, которые только что были высказаны собеседником. Эмпатия - это понимание любого чувства - гнева, печали, радости - переживаемого другим человеком и ответное выражение своего понимания этих чувств. Острые эмоциональные состояния могут мешать человеку точно выразить свое мнение, спокойно донести до слушателей необходимую информацию, просто точно и ясно говорить. Эмпатическое слушание помогает говорящему справиться, совладать со своими эмоциями.

Прием заключается в отражении слушающим чувств, которые испытывает говорящий. Например: “Мне кажется, что вы очень возмущены...”.

Этот приём позволяет извлечь информацию, не выраженную словами, то есть то, как человек что-то сказал, и углубить разговор, достигая более сокровенного значения, чем при перефразировании.

Вам периодически надо проверить, что чувствует участник, так как это показывает, что вы внимательны и хотите понять членов Клуба. Это поможет вам получить подлинное понимание того, что человек хочет выразить.

Примеры:

Слова участника	Выраженные эмоции	Вариант отражения чувств
«Я думаю, я могу с этим справиться, но иногда я просто не знаю, может, стоит попробовать».	Неопределённость, отсутствие уверенности.	«Мне кажется, что вы чувствуете себя не очень уверенно».
«Это пустая трата времени!»	Раздражение.	«Вы кажетесь очень раздражённым».

Использование отражения чувств в определённых ситуациях может помочь разрядить обстановку.

Чтобы подвести итог теме навыков эффективного слушания, посмотрим на некоторые ситуации, где они вам могут помочь:

Примеры:

Описание ситуации	Возможные действия
Один из участников группы всё время говорит, просто не умолкает ни на секунду.	Обобщите его слова, перефразируйте и двигайтесь вперед.
Один из участников выглядит сбитым с толку.	Отразите его чувства, проверьте, например, «Вы выглядите несколько озадаченно?». Так же действуйте, если им скучно, они раздражены или огорчены.
Обсуждение идет вокруг одной и той же темы и не продвигается.	Обобщите и двигайтесь дальше.

Обычно люди плохо владеют навыками эффективного слушания, но это является необходимым умением для всех, кто работает с людьми и ему можно и даже нужно научиться.

Типы высказываний, неприемлемых в процессе активного слушания: (по Томасу Гордону)

1. Приказ, указание, команда.
2. Предупреждение, угроза: обещание.
3. Поучение, указание на целесообразность.
4. Совет, рекомендация или решение.
5. Нравоучения, логическая аргументация.
6. Осуждение, критика, несогласие, обвинение.
7. Похвала, согласие.
8. Брань, необоснованные обобщения, унижение.
9. Интерпретация, анализ, диагностика.
10. Успокаивание, сочувствие, утешение
11. Выяснение, допрос.
12. Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Важно понимать, когда говорить, а когда лучше помолчать во время беседы. Молчание важно, потому что даёт человеку время на раздумье, на то, чтобы собраться с мыслями. Но ваше молчание не означает обездвиженность, даже в этот момент вы должны демонстрировать собеседнику свою заинтересованность. В этом вам помогут навыки невербального общения.

Под невербальным поведением подразумевают общение без слов, то есть язык тела – мимика, жесты. Невербальное поведение выражается через:

- выражение лица,
- контакт глаз,
- жесты головы и рук,
- движения ног,
- позицию тела,
- дистанцию между собеседниками.

Это очень мощное средство общения – первое впечатление часто формируется на основе невербального поведения. Руководителям и ведущим Клуба ищущих работу следует понимать, какое впечатление может производить их поведение. Им следует также уметь правильно толковать невербальное поведение участников. Итак, невербальное поведение важно для ведущих по двум причинам:

1. Надо знать то, что действительно чувствуют участники Клуба, так как их чувства могут не всегда совпадать с тем, что они говорят. Надо глубже понимать их слова.
2. Надо следить за своим невербальным поведением и быть уверенными в том, что мы говорим участникам, подтверждается языком нашего тела. В обратном случае – группа может не поверить тому, что мы говорим.

Ведущие в работе с группой обязательно должны соблюдать следующие правила невербального поведения:

- ✓ открытая позиция,
- ✓ постоянный контакт глаз,
- ✓ кивание головой, когда кого-то слушаете.

Заключение: Ведущие обязательно должны знать, как эффективно давать и получать информацию, какие типы вопросов нужно использовать, а каких следует избегать, а также обладать навыками эффективного слушания участников. Большинство людей считают себя довольно компетентными в области выслушивания других людей. Однако, очень часто мы просто «слышим», что нам говорят. Когда мы слышим, мы просто наблюдаем чье-то мышление, а когда мы слушаем, то мы думаем вместе с собеседником. Это очень важная часть общения, так что ведущим необходимо работать, чтобы овладеть этим навыком. Если вы нацелены на улучшение навыков общения, независимо от того, даёте или получаете информация, то увидите, как качество вашей работы в качестве ведущих семинаров заметно улучшится.

2.3 Эффективные учебные занятия в Клубе ищущих работу

Помимо навыков общения и публичных выступлений не менее важны и другие навыки, которые позволят ведущим успешно организовывать и проводить учебные занятия в Клубе ищущих работу. Прежде чем их рассмотреть, необходимо понять, что делает занятие неэффективным и наоборот эффективным.

Делает занятие неэффективным:

- плохое планирование,
- отсутствие структуры,
- отсутствие цели и задач,
- отсутствие наглядных пособий,
- отсутствие выводов и заключений,
- ведущие не учитывают настроение и желания аудитории,
- отсутствие активного участия членов Клуба,
- неудачное расположение участников в помещении.

Наоборот, делает занятие эффективным:

- четкое планирование,
- выстроенная логичная структура,
- понятные и достижимые задачи,
- использование наглядных пособий,
- понятные и своевременные выводы и заключения,
- активное участие всех членов Клуба,
- удачное расположение участников в помещении,
- корректное устранение возражений участников,
- умение ведущих выслушать и понять участников,
- использование юмора (но в разумных пределах),
- контакт глаз, открытая позиция ведущих.

Мы упомянули важность активного участия всех членов Клуба в занятии. Попробуем более глубоко раскрыть этот вопрос.

Активное участие членов Клуба в занятиях важно по следующим причинам:

- двухстороннее общение сближает вас с группой,
- помогает вам перейти к третьей стадии развития группы – самоуправлению,

- вы всегда можете выяснить, усваивают ли участники учебный материал,
- это означает, что участники учатся активно, а не пассивно,
- участники могут сами справляться с проблемами, сами отвечают за своё обучение, больше запоминают.

Ознакомимся с некоторыми теориями, которые помогут понять процесс обучения.

Обучение взрослых людей на основе их опыта. Обучение взрослых людей должно проводиться в соответствии с особенностями взрослых людей, пришедших для занятий. Эти особенности определяются как наличием у них жизненного и производственного опыта, так и тем набором психологических черт, привычек и даже физических параметров, которые складываются у взрослых людей в течение их жизни. Было бы большой ошибкой не учитывать эти аспекты. Ниже приводится материал, в котором перечислены некоторые особенности взрослой аудитории, а также указывается, что можно сделать, чтобы обучение им соответствовало как можно полнее.

1. Взрослые располагают большим личным опытом. Некоторые из них обдумали свой опыт и научились чему-то, другие - нет; они изменили свое поведение без осмысления прошлого опыта и их слова и действия расходятся. Большинство усвоило на опыте, что их возможности ограничены. Успешные семинары используют опыт участников как один из основных источников обучения. В то же время успешные семинары - источник нового опыта для участников, они помогают участникам превратить свой опыт в новое знание.

2. У взрослых довольно большие тела, подверженные воздействию гравитации. Когда они были моложе, они спокойно спали на деревянных полах. С возрастом на полу делается не так комфортно. Большинство чувствует себя неудобно, когда им приходится долгое время сидеть на жестких стульях. Слишком узкие или низкие кресла еще хуже. Некоторые взрослые засыпают в слишком мягких креслах. Для успешных семинаров используются правильные кресла или частые перерывы.

3. Взрослые выработали устойчивые привычки и сильные пристрастия. Многим требуется кофе по утрам, кому-то - во второй половине дня. Одни ненавидят кофе и получают свой кофеин из чая. Другие не притронутся к кофеину и предпочтут напитки, полезные для здоровья. Одним нужно курить, другие настаивают на запрете на курение. Одни любят сочные выражения, другим неприятна грубость. Всем трудно учиться, когда их привычки и пристрастия нарушены. Вам следует принимать во внимания привычки и пристрастия участников и стараться, как можно больше следовать им.

4. Взрослые - гордые люди. Несмотря на то, что многие из них остаются зависимыми всю свою жизнь, взрослые любят хотя бы иногда считать себя независимыми. Сильное стремление уничтожить независимость, наблюдаемое в армии, является наглядным подтверждением существования независимости. Семинары могут быть использованы для уничтожения независимости и воспитания людей, которые подчиняются. Но лучше поощрять развитие независимости, ответственности и самостоятельности.

5. Взрослым есть что терять. Успешные семинары приводят к приобретениям, а не пытаются доказать отсутствие у участников каких-то способностей. Успешные семинары нацелены на достижение стопроцентного успеха и осознание его участниками.

6. У взрослых выработан рефлекс по отношению к власти. Одни сопротивляются власти. Другие ей подчиняются. Одни используют ее, другие нет. Когда взрослые становятся сами себе начальниками, способность к научению возрастает в геометрической прогрессии. Успешные семинары используют власть по назначению.

7. Взрослым приходится решать проблемы и принимать решения. У многих есть ностальгическая мечта о том, чтобы вернуться в школу и заниматься только учением. Мало кто это делает. Вместо этого, они идут в кино или смотрят телевизор. Когда они идут учиться, то чаще всего для того, чтобы получить помощь в решении возникших проблем или принятии каких-то важных решений. Успешные семинары одновременно ориентируются на проблемы и развлекают.

8. Взрослые очень заняты разными делами вне ситуации обучения. Люди с большим трудом фокусируют внимание. У большинства людей очень много дел, в какие-то моменты больше, в какие-то меньше. У большинства есть очень серьезные обязанности. Некоторые взрослые умеют организовать свое время, другие проявляют нетерпение, у третьих слишком много проблем. Успешные семинары учитывают свое место во взрослом мире. Они достигают баланса между насыщенной подачей материала и временем, необходимым для усвоения нового.

9. Современные взрослые в ужасе от количества возможностей. Успешные семинары помогают им в выборе.

10. Взрослые выработали манеру поведения в группе, соответствующую их потребностям. Одни враждебны, другие склонны помогать. Одни агрессивны, другие пассивны. Одни закрыты, другие открыты. Многие взрослые выбирают конкретное поведение из готового набора стилей в соответствии со своими потребностями в данной ситуации. У всех есть потребности. Все стараются удовлетворить их в группе. Одним это удастся лучше, чем другим. Всем это удастся настолько, насколько позволяет группа. Все виды поведения взаимны. Одни помогают группе, другие - мешают. Успешные семинары учитывают потребности участников. Они стараются удовлетворить эти потребности так, чтобы это было полезно группе. Успешные семинары являются композицией множества видов поведения.

11. Взрослые сформировали в себе эмоциональные структуры, состоящие из ценностей, отношений и склонностей. Такие структуры нужны всем для успешного функционирования. Одни люди успешны внутри своих структур, другие - нет. Некоторые осознают большую часть своих структур. Большинство осознает очень малую часть. Прогресс в обществе толкает отдельных людей к изменению. Некоторые изменения полезны, другие вызывают отчаяние. Любое изменение сбивает с толку. Слишком много изменений за небольшой период времени оказывается разрушительным. Способность изменяться прямо пропорциональна степени безопасности, ощущаемой взрослым человеком. Речи и споры не приводят к изменениям в эмоциональных структурах,

тогда как новое поведение может этого достичь. Труднее всего изменить ценности. Эмоциональные изменения не всегда приводят к изменениям в поведении; изменения в поведении не всегда требуют изменения в отношении. Успешные семинары помогают взрослым в достижении изменений в поведении.

12. Взрослые выработали фильтры восприятия. У людей есть пять чувств. Все эти чувства взаимосвязаны. Стимулы бомбардируют все чувства. Каждое впечатление состоит из хотя бы одного стимула. Стимул трудно изолировать. Большинство впечатлений состоит из множества стимулов. Окружающая среда является воспринимаемым пространством и состоит из несчетного количества стимулов. Люди реагируют на эти стимулы путем отфильтровывания неприятных и раздражающих впечатлений. Короче, большинство взрослых слышат только то, что хотят слышать. Успешные семинары в какой-то степени контролируют стимулы. Успешные семинары используют несколько органов чувств. Успешные семинары не отфильтровываются.

13. Взрослые реагируют на подкрепления. Большинство позитивно реагирует на позитивные подкрепления (похвалу, “награду”) в большинстве случаев. Всем иногда требуется негативное подкрепление. Одним подкрепление нужно чаще, чем другим. Некоторые подкрепления оскорбительны. Большинство подкреплений теряют силу при бессмысленном повторении. Успешные семинары построены на подходящем подкреплении.

14. Взрослым нужен отдых. Все хорошие учителя знают это, и успешные семинары предполагают удовлетворение этой потребности.

15. Взрослые должны выглядеть так, как будто они владеют собой, поэтому их эмоциональные проявления ограничены. Многие потеряли контакт с детским началом в себе. Это детское начало может быть замечательным или ужасным. Семинары часто оказываются ситуацией, в которой двери, ведущие к детскому началу, отпираются. Успешные семинары не стараются ни открыть, ни захлопнуть эти двери. Успешные семинары способны иметь дело с эмоциональными проявлениями, если они возникают.

16. У взрослых имеются сильные чувства по отношению к ситуациям обучения. У каждого есть свои воспоминания. Эти воспоминания могут быть хорошими или плохими. В этих

воспоминаниях запечатлелся либо успех, либо неудача. В результате большинство людей склонны к соревновательности, сотрудничеству или устранению от ситуации. Большинство способно выработать позитивные чувства по отношению к ситуации обучения. Хорошие семинары наполнены переживаниями успеха.

17. Современные взрослые в глубине души боятся отстать от других и быть замененными на кого-то другого. Успешные семинары позволяют им работать в удобном режиме и увеличивать уверенность в себе.

18. Взрослые способны опустить некоторые простейшие вещи. Для того чтобы построить мост, взрослым нужно усвоить только математические принципы его построения. Основания для будущего им часто не нужны: будущее происходит сейчас. Успешные семинары не ограничиваются простым. Они помогают взрослым научиться способам решения имеющихся проблем. Успешные семинары не озабочены заполнением пробелов в образовании.

19. Взрослые часто испытывают ситуации, в которых основные характеристики жизни сильно изменяются. Комната в общежитии - не то же самое, что комната дома. Новорожденный отнимает возможность провести ничем не занятый день. Работа может быть потеряна. Умирают родители. Разрушаются идеалы. Происходят разводы. Тело теряет силы. Дети вырастают и покидают гнездо. Биржа разваливается. Обязанности отнимаются. Уход на пенсию оказывается требованием. Супруги умирают и оставляют их в одиночестве. Успешные семинары не только помогают взрослым справиться с ситуацией, но и помогают научиться тому, как вернуться к жизни.

20. Взрослые способны измениться. Это основное убеждение, на котором строятся успешные семинары.

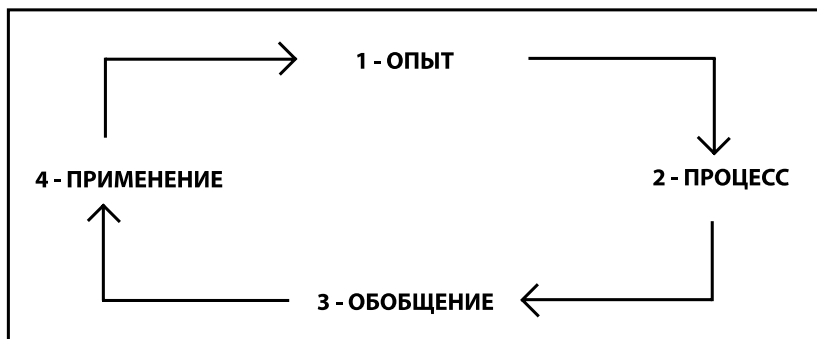
21. У взрослых есть прошлое. Их воспоминания наполнены чувствами сожаления, вины, или тоски по волшебным временам. Мало кто располагает точными воспоминаниями. Мало кто способен понимать субъективность своих воспоминаний. Успешные семинары сосредотачиваются на выработке новых умений; вопросы прошлого - забота других.

22. Взрослые располагают идеями, которыми они могут поделиться. Эффективные семинары оставляют для них место.

Важнейшей особенностью обучения становится использование опыта обучаемых. Взрослые не так доверчивы, как дети. У них есть убеждения, подкрепленные их жизненным и профессиональным опытом. И именно этому опыту они доверяют. Роль, которую этот опыт играет для их обучения, неоднозначна. С одной стороны, он является практически неисчерпаемым ресурсом, позволяющим взрослым людям успешно решать личные и рабочие задачи. Но с другой стороны, под воздействием опыта формируется система представлений и правил, которые ограничивают свободу принятия решений: то, что противоречит этим представлениям и правилам, отвергается или просто не замечается человеком. Проводя занятия со взрослыми людьми, необходимо это учитывать, опираться не только на их профессиональный опыт, но и на актуальный опыт, возникающий в учебной аудитории, опыт, который вы можете создавать, применяя специальные методы обучения, и который может отличаться от того, что привыкли видеть в своей повседневной работе и жизни участники обучения.

Кроме того, обучение взрослых имеет своей целью не столько общее развитие участников (как, например, в традиционной школе), сколько практическое ими полученных в ходе обучения навыков. Для формирования способности действовать в соответствии с изученным необходимо опробовать новые способы профессионального и межличностного поведения в практических упражнениях.

Обучение на собственном опыте (“experiential training”) - это буквальное название для данного вида обучения, то есть приобретение новых знаний путем личного опыта. Подход обучения на опыте сосредотачивает процесс обучения на самих учащихся, позволяя им направлять собственное обучение и разделять ответственность за его результаты с преподавателями. Эффективные стратегии обучения, включая обучение на опыте, предоставляют человеку возможность принять участие в каком-то виде деятельности, подвергнуть эту деятельность критическому анализу, извлечь из анализа полезные для себя новые понятия и затем применить результаты на практике. Ниже приводится схематическое изображение этой модели.



ОПЫТ

Этап опыта - это деятельность, которая предоставляет конкретные результаты и данные для дальнейшего обсуждения. Этот этап следует проводить таким образом, чтобы участники получили возможность что-то делать. В данном случае, «дело» понимается достаточно широко и включает в себя диапазон разных видов деятельности, таких как:

- изучение конкретных случаев и примеров
- ролевая игра
- моделирование
- игры
- мини-лекции
- просмотр фильмов и диапозитивов
- практика, направленная на усовершенствование конкретных способностей
- освоение инструмента
- жизнь в семье из другой страны

ПРОЦЕСС

По завершении этапа опыта преподаватель вводит группу в часть цикла, посвященную процессу. На этом этапе участники определенным образом обсуждают полученный опыт в малых группах или со всеми учащимися. Участники обсуждают как свое интеллектуальное понимание, так и эмоциональные реакции на то, что происходило во время учебной деятельности. Кроме того, они, с помощью преподавателя, стараются связать полученные впечатления воедино с тем, чтобы осмыслить полученный опыт.

На каждом этапе цикла обучения очень важна роль преподавателя - фасилитатора. На этапе процесса он должен быть готов помочь участникам подойти к полученному опыту критически, выразить свои чувства и впечатления, при этом обращая внимание на темы, повторяющиеся в реакциях участников. Роль преподавателя состоит в том, чтобы помочь участникам хорошо сформулировать свои впечатления и чувства с тем, чтобы впоследствии сделать выводы.

ОБОБЩЕНИЕ

На этапе обобщения участники делают выводы, заключения и обобщения на основании того, что произошло в течение двух первых этапов цикла. На этом этапе участникам помогают “отступить” от непосредственного опыта и его обсуждения, и подумать о выводах, применимых в реальной жизни или существенных для определенного теоретического построения. Этот этап вероятно лучше всего описывается следующими вопросами:

- Что нового вы узнали на основании всего произошедшего?
- Какой вы можете извлечь из этого общий смысл?

Преподаватель или ведущий обучения строит эту часть цикла обучения таким образом, чтобы участники сначала поработали самостоятельно, а затем поделились выводами в ходе организованного обсуждения. Таким образом, участники выступают в роли катализаторов друг для друга. К тому же, преподаватель выступает в роли организатора процесса следующим образом:

- Задает вопросы и помогает участникам в сжатом и обобщенном виде изложить свои мысли
- Взаимодействует с участниками с тем, чтобы их мыслительный процесс протекал более активно, предъявляет более высокие требования к качеству
- Обрисовывает взаимосвязь между высказываемыми заключениями, выстраивая их таким образом в теоретическую модель.
- В разумных пределах предоставляемого времени, обеспечивает каждому участнику, желающему поделиться интересными мыслями, возможность выступить.

- Помогает группе сопоставить и сравнить различные выводы, выявить повторяющиеся закономерности и разумные области расхождения во мнениях.

ПРИМЕНЕНИЕ

После того, как участники посвятили некоторое время формулированию обобщений, они переходят с помощью преподавателя в этап применения. На основании доводов и умозаключений, выработанных на предыдущем этапе (и на других этапах работы), участники внедряют новое знание в собственную жизнь, разрабатывая планы на будущее. После идеально проведенного учебного мероприятия участники смогли бы тут же, непосредственно по завершении программы обучения, применить свои новые знания. Планируемые участниками применения могут иметь отношение к их профессиональной деятельности, к личной жизни, учебе в зависимости от нужд и жизненных ситуаций участников.

Для фасилитации данного этапа цикла обучения используются следующие приемы:

- Индивидуальная самостоятельная работа для разработки тщательно продуманного плана действий, позволяющего использовать новые знания на практике.
- Участники знакомятся с планами друг друга, предоставляют друг другу консультацию и помощь, где это уместно и целесообразно.
- Некоторые части индивидуальных планов можно обсудить на группе, чтобы создать чувство “совместности” в группе.
- Участники помогают выявить области, в которых необходимо дальнейшее обучение.

Преподаватель помогает обучающимся на данном этапе, в частности, тем, что стимулирует их к выработке как можно более конкретного и детального плана будущих действий.

Для того, чтобы эта модель стала эффективной, ее надо использовать последовательно, как на этапе планирования, так и на этапе проведения обучения. «Обучение на основании опыта» - фраза, достаточно часто встречающаяся в мире преподавания и обучения, однако на деле это понятие часто используется не по

назначению. Например, участникам предоставляется возможность поучаствовать в презентации тем, что они задают вопросы после окончания лекции, или же они просто проводят ролевую игру или обсуждают конкретную ситуацию без использования последующих этапов модели. Чаще всего, при разработке программы обучения опускаются этапы обобщения знаний и разработки концепции применения, в результате чего возможности процесса обучения на основании опыта оказываются уменьшены или утеряны.

Хотя модель, при правильном изложении, выглядит просто и понятно, на практике ее исполнение оказывается далеко не очевидно. Между этапами существуют переходные моменты, поэтому случается так, что (особенно если преподаватель ведет группу слишком быстро) группа возвращается к незавершенному этапу, пока не “закончит” его. Бывает, что отдельные участники группы не подходят к самому процессу приобретения новых знаний настолько линейным образом - это тоже вполне закономерно. Эта модель предназначена в качестве ориентира для преподавателя, который стремится разработать и провести групповое занятие путем предоставления обучающего опыта.

Следующая теория, пересекающаяся с теорией обучения на основе практики – это *модель психолога Колба*.

Рисунок Цикл обучения Колба



Теория Колба заключается в следующем: чтобы эффективно обучаться, люди должны пройти через все четыре стадии. Она заостряет внимание на том, что обучение не только включает мышление и восприятие, но и испытание изученного материала на практике. Конечно, люди не всегда начинают процесс обучения со стадии 1, но для полноценного усвоения новых знаний должны пройти весь цикл.

Психологи Хани и Мамфорд развили теорию Колба. Они согласились, что важны все 4 стадии, но люди предпочитают обучаться только в одной из них. Они описывают 4 стиля так: *активист, размышляющий, теоретик, прагматик*.

Люди предпочитают обучаться, применяя один из стилей: занимаясь делом (активист), думая (размышляющий), анализируя (теоретик) или испытывая на практике (прагматик).

У всех есть свой предпочитаемый стиль или определённая комбинация стилей для эффективного усвоения знаний.

Далее в материале представлен вопросник, который позволяет определить предпочитаемый вами и участниками индивидуальный стиль обучения. Не стоит проводить такое исследование в группе, но возможно это вам поможет глубже понять себя и по косвенным признакам определить, кто из группы больше склонен к тому или иному стилю обучения.

Анкета стилей обучения

Для того, чтобы выяснить, какой стиль обучения вы предпочитаете, заполните эту анкету. Тест состоит из 80 утверждений, с которыми вы можете согласиться или нет. Поставьте (+) около тех утверждений, с которыми вы согласны и (-) – против тех, с которыми вы не согласны. Результаты будут больше соответствовать действительности, если вы будете отвечать сразу, не задумываясь. На заполнение теста вам понадобится 15-20 минут.

1. У меня очень чёткое представление о том, что хорошо и что плохо.
2. Мне свойственно безрассудство.
3. Я решаю проблемы методично, мне не свойственны «полёты фантазий».
4. Я считаю, что всевозможные официальные церемонии только осложняют жизнь.
5. Я отношусь к тому типу людей, которые всегда называют вещи своими именами.
6. Я придерживаюсь мнения, что интуиция не менее важна, чем анализ и размышления.
7. Мне нравится такая работа, где у меня есть возможность использовать всевозможные средства.
8. Я всегда расспрашиваю людей, чем они руководствуются.
9. Самое главное – сработает ли это на практике.
10. Я постоянно нахожусь в поисках нового.
11. Если я узнаю о новой идее, я немедленно начинаю искать ей практическое применение.
12. Мне свойственна самодисциплина – я слежу за диетой, делаю зарядку, у меня строгий распорядок дня.
13. Я получаю большое удовлетворение от тщательного выполнения работы.
14. Мне лучше удаётся ладить с людьми, склонными к анализу и логике, чем с импульсивными, неуравновешенными людьми.
15. Я тщательно проверяю все данные и стараюсь не делать поспешных выводов.
16. Я принимаю решение, только тщательно взвесив все варианты.
17. Меня больше привлекают новые, необычные идеи, чем практические.
18. Я не люблю небрежности и стараюсь, чтобы всё укладывалось в принятые рамки.
19. Я придерживаюсь установленного порядка, если он не мешает мне успешно выполнить работу.

20. Я люблю соотносить свои действия с общепринятыми правилами.
21. При обсуждении вопроса я предпочитаю сразу взять «быка за рога».
22. С коллегами у меня довольно официальные, сдержанные отношения.
23. Я с азартом берусь за выполнение чего-то нового, необычного.
24. Я с удовольствием общаюсь с весёлыми, непосредственными людьми.
25. Я тщательнейшим образом изучаю все подробности, прежде чем сделать вывод.
26. Мне трудно выносить на обсуждение необдуманные, сумасбродные идеи.
27. Терпеть не могу «ходить вокруг да около».
28. Я стараюсь не слишком спешить с выводами.
29. Я стараюсь привлечь как можно больше источников – чем больше информации для размышления, тем лучше.
30. Меня раздражают несерьёзные, легкомысленные люди.
31. Прежде, чем высказать своё мнение, предпочитаю выслушать мнение других.
32. Как правило, я откровенно говорю о том, что я чувствую.
33. Когда я участвую в дискуссиях, я получаю удовольствие, наблюдая за маневрами оппонентов.
34. Я предпочитаю действовать по обстоятельствам, а не планировать свои действия заранее.
35. Меня привлекают различные методики, например, системный анализ и прочее.
36. Меня выбивает из колеи срочная работа, которую нужно выполнить в сжатые сроки.
37. Я стараюсь судить о людях по их делам, а не по их словам.
38. Я чувствую себя неловко в обществе застенчивых, задумчивых людей.
39. Меня раздражают люди, которые очертя голову бросаются что-либо делать.

40. Важно уметь наслаждаться тем, что есть, не думая о том, что было или что будет.
41. Я думаю, что тщательный анализ при принятии решений значительно важнее, чем интуиция.
42. Я всегда стремлюсь к совершенству.
43. Я часто выношу на обсуждение необычные сумасбродные идеи.
44. На собраниях я всегда выступаю с практичными, трезвыми идеями.
45. Правила довольно часто приходится нарушать.
46. Я предпочитаю ничего не предпринимать, пока тщательно всё не взвешу.
47. Я часто вижу непоследовательность и слабость аргументов других людей.
48. В целом, я говорю больше, чем слушаю.
49. Я часто вижу лучшие, более осуществимые способы выполнения работы.
50. Мне кажется, что письменные отчёты должны быть краткими и по существу дела.
51. Я считаю, что победа всегда будет за логикой и рационализмом.
52. Я предпочитаю обсуждать с людьми серьёзные вещи, а не заниматься светской болтовней.
53. Мне нравятся люди, которые твёрдо стоят на своих ногах.
54. В споре меня раздражают отвлекающие маневры и неуместные замечания.
55. Если мне нужно написать отчёт, я сначала делаю несколько набросков плана.
56. Мне интересно проверять, насколько то или иное практически применимо.
57. Я предпочитаю идти к ответу с помощью логики.
58. Мне нравится быть в центре внимания.
59. В дискуссиях часто оказывается, что я реалист, стремлюсь добраться до сути и не позволяю «растекаться мыслью по древу».
60. Я люблю перебрать побольше решений, прежде чем принять решение.

61. В споре часто оказывается, что я – самый объективный и трезвый участник.
62. В споре мне свойственно скорее не высовываться, чем брать инициативу в свои руки.
63. Я стараюсь увидеть события, происходящие в данный момент в перспективе.
64. Когда что-то не получается, я вспоминаю поговорку «на ошибках учатся».
65. По-моему, сумасбродные, неожиданные идеи не могут иметь практического применения.
66. Всегда нужно «семь раз отмерить, а потом отрезать».
67. В целом, я предпочитаю не говорить, а слушать.
68. Я не слишком любезен с людьми, которым чужда логика.
69. Я считаю, что, в конце концов, цель оправдывает средства.
70. Если это нужно для дела, я не остановлюсь перед тем, чтобы обидеть кого-то.
71. Мне кажется, что все формальности, необходимость следовать плану ограничивают мои возможности.
72. Можно сказать, что я душа общества.
73. Я делаю то, что надлежит делать, чтобы выполнить работу.
74. Мне быстро надоедает кропотливая работа.
75. Я люблю выяснить подоплёку, теоретические предпосылки того или иного явления.
76. Мне всегда интересно знать, что делают другие люди.
77. Я считаю, что на собрании необходимо строго соблюдать повестку дня.
78. Я стараюсь держаться подальше от двусмысленных, субъективных тем разговора.
79. Мне нравятся кризисные ситуации, - они вызывают во мне подъём сил и энергии.
80. Людям часто кажется, что я толстокожий.

Вы закончили заполнять вопросник, а теперь обведите в кружок те пункты, на которые вы ответили утвердительно.

2	7	1	5
4	13	3	9
6	15	8	11
10	16	12	19
17	25	14	21
23	28	18	27
24	29	20	35
32	31	22	37
34	33	26	44
38	36	30	49
40	39	42	50
43	41	47	53
45	46	51	54
48	52	57	56
58	55	61	59
64	60	63	65
71	62	68	69
72	66	75	70
74	67	77	73
79	76	78	80
Активист	Размышляющий	Теоретик	Прагматик

Эти колонки цифр показывают, сколько очков вы набрали в каждом из четырёх разделов.

На рисунке вы найдёте заготовку для вычерчивания графика – профиля вашего стиля обучения. Здесь же приведён пример такого профиля человека, которому свойственен активный подход к обучению - профиль активиста.



Мы приводим описание четырёх стилей, сделанные психологом Хани. Большинству людей присуща смесь стилей с уклоном в ту или иную сторону.

Активист

Активисты увлекаются всем новым немедленно и без предвзятости. Они получают удовольствие от настоящего и легко попадают под влияние новых идей. Они не предубеждены, им не свойственен скепсис, поэтому они с энтузиазмом берутся за новое дело. Их девиз – «Всё надо попробовать». Они без страха вступают в неведомое, они склонны рисковать. Они всегда чем-то заняты. Кризисные ситуации только разжигают в них задор, они решают проблемы с налёта. Как только пропадает новизна, они ищут другого дела. Их индивидуальность проявляется с наибольшей полнотой, когда перед ними новая, сложная задача. Но им скучно заниматься практическим осуществлением идей и долгими внедрениями. Они – общительные люди, постоянно находятся в центре внимания. Они – душа любой компании и стремятся сосредоточить всю деятельность вокруг себя.

Размышляющие

Они стремятся остаться в стороне и наблюдать за событиями на расстоянии. Они собирают данные как самостоятельно, так и с помощью других и должны хорошенько их переварить, прежде чем прийти к какому-то выводу. Для них главное – сбор и анализ данных, поэтому они стремятся отложить принятие решений на

невозможно долгие сроки. Их девиз – «семь раз отмерь – один раз отрежь». Это вдумчивые люди, которые любят рассмотреть все возможные варианты, прежде чем действовать. На собраниях они предпочитают сидеть в задних рядах. Они любят наблюдать, как действуют другие. Они прислушиваются к чужому мнению и вникают в суть дискуссии, прежде чем принять в ней участие. Они стараются не привлекать к себе внимания и сохраняют невозмутимый, бесстрастный вид. Когда они начинают действовать, их поступки продиктованы не только настоящим, но и прошлым; не только своими соображениями, но и соображениями других.

Теоретики

Они перерабатывают наблюдения в сложные, но логические теории. Они анализируют проблемы вертикально, поэтапно, как диктует логика. Разрозненные факты выстраиваются у них в стройную теорию. Они постоянно стремятся к совершенству и не успокаиваются, пока всё не приведено в порядок и не укладывается в рациональную схему. Им нравится анализировать и синтезировать факты, они увлекаются принципами, теоретическими моделями, системным подходом. Для них главное – логика и рациональность. «Если логично, значит, хорошо» - их девиз. Они часто задают вопросы типа «Имеет ли это смысл?», «Как это будет сочетаться?», «Какова предпосылка?». Это отстранённые, объективные, склонные к анализу люди, не признающие ничего субъективного или двусмысленного. Их подход к проблеме неизменно отличается логичностью. Так уж они устроены, и они отвергают всё, что не вмещается в установленные ими рамки. Они придают огромное значение определённости и чувствуют себя неуютно рядом с субъективными, поверхностными, легкомысленными людьми.

Прагматики

Прагматики увлечённо проверяют идеи, теории и методы на практике. Они находятся в постоянном поиске нового и используют любую возможность, чтобы поэкспериментировать и попробовать что-то применить. Эти люди возвращаются с курсов повышения квалификации, переполненные новыми идеями,

которые их привлекают, они не любят тратить время зря и зачастую теряют терпение, участвуя в обсуждениях, которые ничем не заканчиваются. Это, по существу, практичные, рациональные люди, которые любят принимать практические решения. Они с азартом берутся за дело и стараются не упустить никакой возможности. Их девиз – «Всегда можно найти лучший способ» и «Если это срабатывает, значит, это хорошо».

Теория Хани и Мамфорда означает, что руководителям и ведущим Клуба надо использовать разные методы, которые подходят ко всем стилям обучения. Также, руководитель и ведущие не должны считать, что если у них есть предпочитаемый стиль обучения, то и все остальные тоже хотят обучаться этим же способом.

Соответствие методов различным стилям обучения:

Стиль обучения	Методы обучения
Активисты	Много упражнений Работа в малых группах Мозговые штурмы Дайте им высказать своё мнение
Размышляющие	Дайте время обдумать информацию Предоставьте раздаточные материалы Не заставляйте их без желания говорить Иногда они с большим желанием готовы выполнять указания ведущих
Теоретики	Используйте стратегию поэтапного обучения Обсуждайте с группой методы и форму обучения
Практики	Апробирование теории на практике Ролевые игры

В самом начале семинара в целом и каждого дня в отдельности очень важно проинформировать участников о расписании занятий. Не каждый взрослый человек может свободно говорить о своих потребностях. Поэтому следует в самом начале занятий рассказать

аудитории, каково будет чередование учебного времени и перерывов. Если у кого-то из учебной группы есть возражения или предложения, их необходимо обсудить путем переговоров и, возможно, внести коррективы в свое расписание.

Также необходимо сообщить участникам, в каких местах они могут курить, пить чай или кофе, где находится телефон, медицинский пункт и другие необходимые службы.

Хорошо, если эта информация будет представлена в письменном виде на большом плакате, который будет постоянно находиться перед глазами участников.

Следующий шаг - информирование аудитории о целях и задачах занятия. Важно, чтобы люди с самого начала обучения понимали, для чего их пригласили, чем и как они будут заниматься. Помимо организационной функции, эта информация выполняет важную психологическую роль. Мы все испытываем, если не страх, то, во всяком случае, опасение перед неизвестностью. Собравшись в незнакомом месте, а иногда и в незнакомой компании, мы стремимся прояснить для себя общий смысл ситуации, если угодно - мизансцену, в которой нам предстоит действовать. От того, что мы знаем о происходящем, зависит то, как мы себя ведем. Вот поэтому демонстрация целей и задач необходима для снятия напряжения у участников обучения. Кроме того, это позволит вам в дальнейшем следовать поставленным ориентирам, выполняя одну задачу за другой, преодолевая возможное неконструктивное поведение кого-то из участников.

Так, например, при обсуждении проблем, стоящих перед организацией, кто-то из членов аудитории может увлечься воспоминаниями о своей молодости, когда “все было лучше” или пойти по пути политического диспута. Не смотря на неоспоримый интерес подобных дискуссий, они вряд ли могут помочь организации решить ее проблемы в реально сложившейся, сегодняшней ситуации. Здесь-то и могут прийти на помощь те цели и задачи занятия, о которых вы договорились с группой в самом начале. Если прояснение политических ценностей не запланировано изначально, для него можно выделить отдельное время по окончании учебных занятий.

Говоря о целях и задачах, которые вы определили для данного занятия, стоит поговорить с участниками и об их собственных ожиданиях. Это очень важно по следующим причинам:

1. Участники имеют некоторые ожидания по отношению к семинару, и если вас эти ожидания не интересуют, то участники могут подсознательно расценивать это как неуважение. Разговор с участниками об их ожиданиях - это демонстрация равноправных отношений тренера с группой.
2. Высказанные участниками ожидания помогут вам понять, насколько объективные результаты получены вами при оценке потребностей в обучении.
3. Ожидания обладают свойством самореализующихся пророчеств. Мы часто видим именно то, что ожидаем увидеть. Ожидая позитивных результатов, мы достигнем их скорее, чем, если будем действовать, ожидая неудачи. Высказанные ожидания являются для группы ориентиром, намечают цели и направления движения обучающейся группы.
4. В необычной для себя обстановке участники могут чувствовать некоторое напряжение. Разговор об ожиданиях позволит им в иносказательной форме выразить свои тревоги, “излить” лишние эмоции.
5. Обговаривая ожидания участников, вы как бы заключаете с группой договор о совместной деятельности. Это позволяет вам в самом начале занятий наладить контакт со слушателями.

Ожидания, которые выскажут участники, тоже желательно записать на плакате. Для членов вашей аудитории это будет означать, что вы правильно всех поняли, знаете ожидания участников и не собираетесь о них забывать. Если ожидания участников значительно расходятся с вашими собственными намерениями, это необходимо обсудить с группой. По окончании семинара следует вернуться к списку ожиданий, выяснить, в какой мере они оправдались, и что еще следует сделать в следующий раз.

Следующий важный шаг в работе группы - установление Правил. Правила устанавливаются сами участники. Это важно, так как в противном случае нет гарантии, что правила будут соблюдаться. Если же кто-то из участников, забывшись, нарушит правила, установленные совместно, обычно сама группа напоминает ему об этом. Напомнить о правилах может и тренер.

Спрашивая группу о Правилах, объясните, что они предназначены для того, чтобы все чувствовали себя комфортно, чтобы работа группы была продуктивной. Обычно списки правил, предлагаемые участниками различных групп, не сильно различаются между собой. Скорее всего, вы получите что-то вроде следующего:

Правила работы в группе:

- Юмор
- Говорить по одному
- Конкретно, коротко
- Обсуждать любые предложения
- Начинать вовремя
- Право участия и неучастия в каких-то процедурах
-

Вы, как и каждый из участников, можете добавить то, что считаете важным.

Итак, самыми первыми вашими шагами в ходе семинара могут быть:

1. Объявление расписания и решение организационных вопросов.
2. Рассказ о целях и задачах предстоящего семинара.
3. Обсуждение ожиданий участников.
4. Совместное установление правил работы группы на семинаре.

Заключение:

Эффективность обучения в Клубе реализуется следующими факторами:

1. Участники должны быть мотивированы для обучения.
2. Учебная обстановка и методы должны учитывать индивидуальные особенности в скорости обучения, глубине восприятия и количестве воспринимаемого материала.
3. Учебная обстановка должна предусматривать возможность практических упражнений.
4. Каждый обучающийся должен быть активным участником учебных занятий.
5. Участники должны иметь достаточно времени для усвоения нового учебного материала.
6. Обучение должно проходить в формах как мыслительного процесса, так и действия, и участники должны пройти через цикл Колба (сделать – проанализировать – прийти к заключению – спланировать).
7. Существует четыре типа учащихся – активист, размышляющий, теоретик и прагматик. Люди могут иметь склонность к тому или иному типу, однако все четыре типа должны учитываться в любой учебной ситуации (теория Хани и Мамфорда).

2.4 Проведение презентаций, публичные выступления

Всем нам в какие-либо моменты нашей жизни приходилось выступать перед группой людей. Для ведущих Клуба это является своего рода профессией, и им необходимо обладать необходимыми для этого навыками.

Многие люди нервничают при мысли о презентации или перед публичным выступлением. Ведущим нужно знать, почему многие из нас так реагируют, на достоинства и недостатки состояния нервозности и на то, как можно стать более расслабленными и уверенными.

Люди нервничают, когда обращаются к группе людей, потому что боятся забыть текст, боятся аудитории, боятся ошибок. Возможно, во время презентации вам не по себе, но в этом есть и хорошие стороны. В таком состоянии в кровь поступает адреналин и это помогает вашему мозгу работать быстрее и острее.

Нервничать совершенно естественно. Это даже хорошо. Вы должны нервничать, потому что из-за этого ваше выступление пройдет лучше. Все, включая профессиональных ораторов, нервничают. Надо понимать, что вы никогда с этим не справитесь, но это совершенно нормально.

Симптомами нервного состояния во время публичного выступления являются: быстрый пульс, пересыхает во рту, дрожат голос, руки, ноги, иногда возникает тошнота. Интересно, что в 9 случаях из 10 сторонние участники не замечают все эти симптомы (если эти люди не изучали глубоко психологию или не являются профессиональными ведущими). Но даже если кто-то из участников понимает ваше состояние, то это не важно. Главное – это как вы себя чувствуете, потому что вы можете почувствовать себя неловко, и это нарушит ход занятия.

Можно сделать следующее, чтобы минимизировать симптомы нервного состояния во время занятия, а также их негативные последствия:

- хорошо знать материал занятия и качественно подготовиться,
- практиковаться и быть готовым к непредвиденным обстоятельствам во время занятия,
- начать занятие с более простых и знакомых упражнений (например, разминки), чтобы успокоиться,
- перед началом занятия представьте себе, что всё успешно закончится.

Далее в пособии более подробно будут рассмотрены вопросы планирования и подготовки, что также поможет вам быть более спокойными и уверенными во время проведения занятий.

Заключение: Умение справляться с нервами является важной частью проведения эффективного занятия. В тот день, когда вы не будете нервничать, можете оставить работу ведущего занятий.

2.5 Обобщение и применение опыта

Обобщение и применение опыта необходимы для того, чтобы обучение в организации было максимально приближено к реализации ее целей и задач. Очень важно, чтобы полученные на ваших семинарах знания и навыки могли применяться участниками в их реальной работе.

Если мы обсудили какие-то проблемы, то важно также провести обсуждение того, что мы будем делать для их решения. Если мы получили знания о том, как общаться с представителями прессы, важно понять, как мы реализуем эти знания в реальной практике ежедневной работы. Этапы обобщения и применения опыта:

1. Опыт. Участники обучения получают на семинаре некоторый опыт. Опыт конкретных знаний и умений, опыт переживания, опыт построения отношений.
2. Определение. Важно определить этот опыт, отрефлексировать его, сформулировав ответ на вопрос “Что произошло? (Что происходило?)”
3. Анализ. Почему все произошло именно так, как произошло? Каковы причины, тенденции? Чему это нас научило?
4. Обобщение. Выводы о том, как можно применять то, чему мы научились.

Задача ведущих - помочь участникам сформулировать эти выводы, задать соответствующие вопросы. Если вы сочтете это необходимым, вы можете вместе с участниками составить по окончании семинара план действий по применению того, чему удалось научиться на семинаре.

Понимание практической ценности обучения наполнит участников энтузиазмом по отношению к работе и обучению

2.6 Выбор групповых процедур и методов проведения занятий

Важнейшей особенностью групповой работы являются базовые принципы, лежащих основе всех методов активного обучения. Деятельность группы строится таким образом, что помимо изучения собственно учебного материала, участники решают задачу обучения эффективным подходам к обучению.

Прежде всего, к числу этих подходов относится стремление руководителя и участников группы повысить свою способность осознавать актуальную ситуацию во всем многообразии составляющих ее процессов и предоставляемых ею возможностей поведения. Задача учебной группы состоит не в том, чтобы найти одно, единственно правильное решение той или иной проблемы, а, наоборот - в том, чтобы рассмотреть ВСЕ возможные способы поведения в сложившейся ситуации.

Вторым важным принципом деятельности учебной группы является исследовательское отношение к тому, что происходит “здесь и теперь”, рефлексия по отношению к процессам, происходящим в группе, поведению и чувствам ее членов.

Еще одна важная особенность данного подхода - наделение участников свободой самостоятельно принимать решения, строить межличностные отношения, предпринимать те или иные действия и - одновременно - ответственностью за последствия своего выбора.

И, наконец, в-четвертых, ведущий в группе строит отношения с участниками на основе равноправного сотрудничества, не используя “репрессивные” меры управления и контроля. Основной источник обучения в такой группе - опыт самих участников, а не “авторитетное мнение” руководителя. Доверие же к руководителю формируется за счет его профессионализма и искренних отношений с участниками.

Принимая решение об использовании того или иного метода обучения, важно иметь в виду несколько важных моментов.

Подходит ли данный метод к вашей цели? Важно, чтобы результат, которого вы стремитесь добиться, соответствовал тому результату, на достижение которого рассчитан данный метод. Так, например, если вашей задачей является проинформировать аудиторию о чем-то, то наиболее эффективными будут такие методы, как презентация (краткое сообщение), интерактивная лекция, или лекция эксперта в академическом смысле этого слова.

Если вам нужно обсудить возможные способы решения какой-то проблемы, то, возможно, лучшим способом будет групповая дискуссия в большой аудитории или с разделением участников на малые группы. Для обсуждения же опыта, полученного в ходе занятия, может подойти фокусированная дискуссия.

В случаях, когда необходимо исследовать те или иные стратегии поведения в сложных ситуациях, возможно, подойдет ролевая игра (с фиксацией на видеопленку или без таковой).

Если речь идет о формировании определенного навыка, то вы можете использовать такой метод, как демонстрация, с последующим практическим упражнением (например, видеотренинг для отработки навыка публичного выступления).

Можно ли использовать этот метод несколько раз? Некоторые методы могут быть использованы многократно, другие - нет. В частности, у вас, скорее всего, не будет возможности постоянно приглашать эксперта для чтения лекций, а, значит, время, которое он может вам уделить, следует использовать максимально эффективно: после лекции, пока эксперт не ушел, стоит провести дискуссию, так как другие методы в меньшей степени требуют присутствия экспертов.

Опасайтесь постоянно использовать один и тот же метод. От однообразной деятельности участники группы устанут гораздо быстрее.

Требуется ли данному методу большего или меньшего уровня знания, чем тот, которым располагают участники в настоящий момент? Речь в данном случае может идти как о знании участниками содержания вашего занятия, так и об их знакомстве с процедурными моментами.

Если вы собрали специалистов, например, в области законодательства, то читать им лекцию по этому предмету, скорее всего, будет неэффективно. Более полезным будет провести с ними дискуссию, ролевую игру или другую процедуру, позволяющую им поделиться своим опытом или расширить поведенческие навыки. Люди же, недостаточно знакомые с законодательством, наоборот, не смогут компетентно обсуждать содержание нормативных актов, не прослушав предварительно информативную лекцию специалиста.

Это же может относиться и к организационному аспекту некоторых процедур. Часть учебных методов требует хотя бы минимального знакомства участников с ними. Если вы применяете мозговой штурм в данной аудитории впервые, необходимо ознакомить слушателей с его назначением, этапами, правилами проведения.

Наиболее оптимальным критерием может служить представление Л.С. Выгодского о “зоне ближайшего развития”. Это область, в которой человек может действовать, если ему кто-то помогает. В этом случае ему интересно, в этом случае он может развиваться. Для полугодовалого ребенка зоной ближайшего развития является навык прямохождения, а не навык вождения автомобиля. Для учащегося пятого класса средней школы уже неинтересен алфавит, но еще недоступна высшая математика.

Сколько потребуется времени? Располагаете ли вы временем, достаточным для проведения данной процедуры? Некоторые методы требуют определенного минимума времени, другие же можно сокращать или “растягивать” по собственному усмотрению. Если из полуторачасового занятия один час вы используете для лекции, то у вас остается полчаса - за это время можно провести небольшую дискуссию, а для метода мастерской у вас времени явно не остается, так как этот метод даже в самом компактном виде требует не менее 40 минут. Некоторые методы позволяют использовать работу в малых группах, что помогает экономить время.

Какие потребуются средства? Некоторые методы требуют применения специального оборудования. Для видеотренинга необходимы видеокамера, видеомэгаффон или видеоплеер и телевизор, желательны также несколько микрофонов и штатив. Если вы не располагаете этими приспособлениями, у вас ничего не получится.

Какие специальные умения потребуются от преподавателей: обладают ли преподаватели этими умениями? Каждый из методов обучения предполагает определенные знания и умения, необходимые тренер. Использование некоторых методов возможно при ознакомлении с ними по литературе, для других же нужна специальная подготовка: опыт участия, наблюдение за работой более опытного преподавателя, а затем самостоятельное проведение в его присутствии. Не связывайтесь с недостаточно знакомыми вам методами, это не только неэффективно, но и может поставить вас в неудобное положение.

Какие специальные умения потребуются от ведущих: обладают ли ведущие этими умениями? Каждый из методов обучения предполагает определенные знания и умения, необходимые

ведущим. Использование некоторых методов возможно при ознакомлении с ними по литературе, для других же нужна специальная подготовка: опыт участия, наблюдение за работой более опытного преподавателя, а затем самостоятельное проведение в его присутствии. Не связывайтесь с недостаточно знакомыми вам методами, это не только неэффективно, но и может поставить вас в неудобное положение.

Удобно ли будет участникам использовать этот метод?

Каждый из методов обучения требует от участников определенной активности, как в плане действий, так и в плане отношений. Они могут сталкиваться с трудностями как физического, так и психологического порядка. Не каждый начальник сможет искренне говорить о своих недостатках в присутствии подчиненных. Для человека с физическими ограничениями могут быть сложны некоторые формы двигательной активности при использовании методов скульптуры или ролевых игр. В то же время вы можете видоизменять применяемые вами процедуры таким образом, чтобы максимально оградить участников от возможных неудобств.

Потребуется ли этот метод активного или пассивного участия обучаемых? О важности активного участия слушателей в обучении уже много говорилось. В этом смысле активные методы всегда имеют преимущество перед пассивными. Хотя иногда необходимы такие методы, как лекция, в которых большая часть участников остается пассивной. Но даже в этом случае имеет смысл придумать задание для участников, чтобы они не оставались полностью пассивными, например: найти ответ на какой-то вопрос, рассмотреть возможность использования воспринятой информации.

Позволяет ли метод достигнуть цели наиболее коротким путем? Если есть более простой путь, то не стоит прибегать к более сложному лишь для демонстрации “экзотической” формы работы.

Будет ли он работать? Мы уже не раз говорили и все же повторим: главный критерий эффективности как всего обучения в целом, так и применения каждого отдельного метода - достижение результата.

Возможна также интерпретация методов обучения в зависимости от стиля учащихся. Различным людям в аудитории может больше подходить тот или иной метод. Оценивая состав

аудитории, вы можете принимать решение о возможности использовании той или иной процедуры. Ниже приводится таблица, которая показывает зависимость некоторых составляющих обучения от того, какой стиль учащихся доминирует в аудитории.

	ЗАВИСИМЫЙ СТИЛЬ	СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА	НЕЗАВИСИМЫЙ СТИЛЬ
Описание ситуаций проявления стиля поведения	Может возникнуть при изучении вводных курсов, на новой работе, когда учащийся знает очень мало или совсем ничего в момент начала обучения.	Может возникнуть, когда учащийся приходит с некоторыми знаниями и идеями, которыми может поделиться и которые можно попробовать на практике.	Может возникнуть, когда учащийся уже располагает большим запасом знаний и хочет продолжать самостоятельный поиск информации, или у него есть положительный опыт самостоятельного изучения предмета; может чувствовать, что преподаватель не способен предложить достаточно информации.
Потребности в обучении	Структура, направление, внешняя мотивация, поощрение, позитивная оценка со стороны авторитета.	Взаимодействие, практика, наблюдение, соревнование с другими учащимися, оценка другими учащимися, экспериментирование.	Внутреннее осознание, экспериментирование, время, поддержка.

Роль тренера	Директор, эксперт, авторитет.	Сотрудник, участник процесса, создатель обучающей среды.	Фасилитатор, организатор процесса.
Поведение тренера	Предоставляет ответы, лекции, демонстрации, задает задания, проверяет ответы, поощряет, мотивирует, оценивает, создает материалы, поддерживает, передает содержание.	Взаимодействует, иногда передает содержание, ставит вопросы, предоставляет ресурсы, модели, предоставляет обратную связь, координирует, оценивает вместе с участниками, ведет группу. Помогает задать цели.	Позволяет, предоставляет запрашиваемую обратную связь, помогает в получении средств, советует, слушает, достигает согласия, наблюдает групповой процесс.
Поведение учащегося	Получает ответы, зависит от преподавателя, задает вопросы преподавателю, сопротивляется ответам, проявляет осторожность, учится у учителя.	Ставит цели, задает вопросы, взаимодействует, оценивает, использует (ищет) ресурсы, исследует, использует обратную связь, принимает решения, растет, использует преподавателя для всего вышеуказанного, учится у всех.	Ставит цели, полагается на себя, ищет собственные решения, мало или не полагается на тренера, принимает решения, оценивает, учится у всех.

2.7 Получение обратной связи

Обратная связь – это процесс передачи человеку сведений, несущих информацию о том, как этот человек своим поведением, словами или поступками воздействует на окружающих. Обратная связь помогает человеку узнать, как он справляется через конструктивные замечания. Обратная связь позволяет людям улучшить работу или поведение, ведь одной практики для этого недостаточно. Обратную связь используют для того, чтобы дать людям возможность лучше понять себя, свои сильные и слабые стороны в отношении поиска работы. Именно обратная связь способствует совершенствованию.

В качестве ведущих Клуба вам необходимо получать от участников обратную связь много раз в день. В Клубе ищущих работу обратная связь важна во время занятий, например, после ролевых игр или составления участниками резюме. Вам нужно будет давать обратную связь, когда участники Клуба что-то хорошо сделали, чтобы их мотивировать, а также тогда, когда им надо что-то улучшить. Умение вовремя и с толком похвалить – это один из самых важных навыков, который ведущий Клуба должен приобрести. Не менее важно уметь сообщать результаты тем, кто не очень хорошо справляется. Если это будет сделано некорректно, то участники могут начать чувствовать себя скованно или станут нервничать.

Обратная связь должна давать результат, то есть быть эффективной. Эффективная обратная связь является:

- объективной,
- конструктивной,
- безотлагательной,
- конкретной,
- честной,
- двусторонней,
- понятной,
- приемлемой,
- дающей возможность действовать.

Объективная обратная связь должна быть основана на фактах, а не на предвзятых идеях. Она должна быть основана на поведении людей, но не на том, что вы ожидаете. Нельзя заставлять участников Клуба вести себя так, как вам хочется. Люди изменяют своё поведение, если они согласны с тем, что это им будет полезно и ведущий должен знать, как вызвать изменение. И конечно никакая личная неприязнь не должна стоять на пути. Внимательно выслушивайте участников и не торопитесь высказывать своё мнение. Пусть участники подумают и выговорятся. Спрашивайте их мнение и покажите, что оно представляет для вас интерес.

Безотлагательная обратная связь должна быть дана сразу после упражнения. Это важно, так как через какое-то время участники могут забыть, чем занимались и обратная связь может потерять значимость. Обратная связь – это способ заставить человека задуматься о своих поступках. Если руководитель/участник выявляют свои слабые и сильные стороны в той или иной ситуации, это подготавливает почву для дальнейшего обучения.

Конкретная обратная связь подразумевает, что вы должны сослаться на то, что участники сделали/сказали или привести примеры их поведения. Не имеет эффекта просто сказать кому-то: «могло быть лучше» или «хорошо сделано», вы должны конкретно объяснить, что могло быть лучше или уточнить, что было хорошо и почему. Чтобы успешно дать обратную связь иногда желательно записывать что делают/говорят участники. Когда вы будете опрашивать группу, напоминайте участникам и внимательно следите за тем, чтобы во время обратной связи они говорили конкретно.

Во время обратной связи старайтесь сосредоточиться на положительных оценках. Вы можете лишить человека уверенности в себе, если будете анализировать только его недостатки. Если упражнение выполнено плохо, сосредоточьте внимание на том, какие могут быть улучшения. При обратной связи выделяются сильные и слабые стороны. Выявите то, с чем люди успешно справились и похвалите. Это стимулирует работу участников Клуба. В то же время вы рискуете утратить доверие участников Клуба, если будете тщательно избегать нелицеприятных оценок.

Всегда помните о своих установках и не поддавайтесь соблазну успеть сделать ещё что-то. Люди могут усвоить только ограниченное количество материала за одно занятие. Определите первоочередные аспекты для получения обратной связи и выберите два или три из них, не более.

Бывает правильным построить ваш отзыв исключительно на вопросах. Если возможно, помогите участникам самим найти решения. Люди легче приходят к соглашению в результате обсуждения, чем в случае навязывания своего мнения. Вы должны попытаться придать вашей обратной связи структуру, задавая вопросы, которые помогут участникам самим выявить свои сильные и слабые стороны и то, как они смогут их улучшить. Постарайтесь не высказывать своего мнения. вы можете использовать следующие вопросы:

- Как, по вашему мнению, прошло упражнение?
- Как вы думаете, что получилось хорошо?
- Что вы хотели бы изменить и почему?
- Чему вы научились?

Попытайтесь, чтобы участники сами поняли, что и как им надо улучшить, при этом прямо им ничего не говорите. Повторим, вы не можете заставить людей делать то, что вы хотите, приказывая или поучая их. Они изменяют своё поведение только при соблюдении двух условий:

1. Соглаются с тем, что перемена нужна.
2. Узнают, как они могут измениться.

Заключение: В ходе работы вам будет необходимо сообщать участникам об результатах. Клубы ищущих работу добиваются успеха только тогда, когда они изменяют поведение участников. Показатели такого изменения выявляются в:

- В оптимизации процесса поиска вакансий
- В количестве рассматриваемых участником вакансий
- В том, что участник думает о себе, своих способностях и о своём предложении работодателям
- В усвоении участником навыков составления резюме и переговоров с потенциальными работодателями
- В поведении участника на собеседованиях.

2.8 Умение справляться с возражениями

Каким бы хорошим ведущим занятий в Клубе вы ни были, вам всё равно неизбежно придётся иметь дело с возражениями. Возражения могут возникнуть во время занятия, в самый неожиданный момент и в самой неожиданной форме. Может получиться и так: не успеете вы открыть рот, как вам уже скажут: «Не вижу в этом никакого смысла, ведь работы всё равно нет».

Под возражениями подразумеваются слова или жесты, выражающие неодобрение или оппозицию (противостояние), которые могут повлечь за собой несогласие участников Клуба с тем или иным действием.

Возражения могут принять самые разнообразные формы. Например:

- отсутствие интереса к занятию и вашим словам;
- нежелание давать информацию;
- агрессивность;
- неприятие вас и вашей роли ведущего;
- отказ принять предложение об участии в упражнении;
- неохотное принятие предложения об участии в упражнении.

Возражения у участников Клуба могут появиться различные, и они при этом будут пользоваться разными словами, например:

«Работы по моей специальности нет»

«Это пустая трата времени»

«Какой смысл в выполнении этого упражнения»

«Я не буду участвовать в этой ролевой игре»

«А что вы вообще знаете, почему вы считаете себя экспертом?»

Вполне очевидно, что, столкнувшись с некоторыми из упомянутых возражений или другими необозначенными, вы не сможете найти подходящие ответы, что в свою очередь приведёт к расстройству или даже злости.

Прежде всего, необходимо понять, почему у участников Клуба могут появиться эти возражения. Возражения могут быть неподдельными и обоснованными, например, по тому, что по

их специальности действительно может быть мало рабочих мест. Часто это происходит потому, что участники раздражены, нервничают, цинично настроены по отношению к Клубу. Также учтите, что возражения очень редко направлены лично на вас.

Существует стратегия устранения возражений, и если вы будете пользоваться её последовательно по пунктам, то всегда достигнете успеха и снимете возможное напряжение.

Стратегия устранения возражений:

1. Приветствуйте возражения, не воспринимайте их лично. Примите возражение, не отмахивайтесь от него и не приуменьшайте его значимость,
2. Проясните суть возражений, если это необходимо
3. Выясните конкретные причины возражения (даже если они являются скрытыми)
4. Устраните возражения, показав перспективу решения проблемы
5. Проверьте, согласны ли участники с вами, что возражение прояснено и снято, после этого двигайтесь вперёд.

Первый пункт советует приветствовать возражения. Это бывает непросто. Если вы раздражены, вы можете неумышленно это показать.

Давайте рассмотрим пример. Участник Клуба говорит: «Это пустая трата времени». Вы можете быть расстроенными и рассерженными этими словами. Но вы можете показать, что соглашаетесь с тем, что вам сказали, перефразируя слова говорящего и отразив его чувства. Например, «Так вы думаете, что это занятие пустая трата времени?» или «Вы очень раздражены». Это даст следующий эффект:

- вы сохраните спокойствие,
- обезоружит возможных противников, потому что от вас ожидают конфронтации на эти слова, а вместо этого вы показываете, что вы слушаете их,
- вы проясняете, что они говорят, переходя к пункту 2.

Выясните, в чём его суть возражения. Проверьте и убедитесь, что поняли правильно. Выясните, нет ли недоразумения.

Постарайтесь выяснить, что кроется за возражением, и насколько оно важно для человека. Бывает непросто найти причину возражения. Это можно сделать, спросив, почему они это говорят или что они имеют в виду, могут ли они привести примеры. Этим вы можете выяснить, что они просто не понимают, о чём идет речь на занятии – возможно, вы им недостаточно объяснили или они плохо слушали. Вполне вероятно, они не смогут дать вам конкретные ответы, и если вы пойдёте дальше, то выясните, что участники просто пытаются вас отвлечь, например, потому, что не хотят делать упражнение или ролевую игру.

Взгляните на возражение отвлечённо и подумайте, какую пользу для обучения группы оно может принести. Вы не всегда можете попробовать устранить возражения участников лично. Иногда бывает к этому правильно подключить всю группу или самих авторов возражения. Это можно сделать, спросив группу, что та думает или отразить возражение, сказав, например: «Хорошо, вы думаете, что это занятие пустая трата времени, но что может сделать его стоящим для вас?». Вы можете извлечь выгоду, давая группе самой устранить возражения. Это снимет с вас психологическое давление. Возможно, участники, высказавшие возражение, уделят больше внимания тому, что скажет группа, чем вашему мнению. Последнее, что вам надо сделать – это проверить, согласны ли участники. Это можно сделать, спросив их, «Что вы теперь об этом думаете? Вы готовы двигаться дальше?». Придите к соглашению и продолжайте работать дальше, если возражение снято.

Следует отметить, что ведущие могут заранее подготовиться к возражениям, тем более, что часто возникают одни и те же возражения. Старайтесь воспринимать возражения как что-то положительное, помогающее вам выполнять вашу работу. Возражение очень важно для человека, выдвинувшего его. Старайтесь не пропустить его мимо ушей, не отмахивайтесь от него как от чего-то, не стоящего внимания и не предлагайте сиюминутного решения. Если это важно для участника, значит, важно и для ведущего. Сняв возражение, вы снимаете многие барьеры на пути к достижению понимания и вовлечению в работу членов Клуба. Если вы будете поощрять участников к

возражениям, при этом сможете их правильно устранять, то тем самым поможете вашей группе развиваться и эффективно учиться.

Заключение: Вам придётся регулярно устранять возражения. Не бойтесь их и не воспринимайте лично. Возражения могут быть очень полезными, и по ходу практики вам станет легко их устранять.

2.9 Умение справляться с трудными ситуациями и трудными участниками во время занятий

В предыдущем разделе мы ознакомились с некоторыми возражениями, которые могут возникнуть у участников Клуба, и с тем, как их можно устранять. Устранение этих возражений тоже входит в категорию трудных ситуаций. Мы продолжим знакомство с этой темой и посмотрим на другие трудные ситуации и поведение участников, с которыми вы можете столкнуться во время занятий в Клубе.

Члены Клуба – разного происхождения, с разным жизненным опытом и характером, что сказывается на уровнях внимания и интереса. Высокий уровень наблюдательности позволит ведущим Клуба способствовать усвоению материала группой, выявить проблемы и удовлетворить запросы участников. Наблюдая за группой, вы можете выявить несколько трудных участников, к которым нужен особый подход. Среди членов Клуба будут и трудные личности, поэтому следует разработать подходящую стратегию для нахождения выхода из сложных ситуаций. Перед тем, как рассматривать возможные пути решения проблем, подумайте над следующими вопросами:

- Что мы подразумеваем под трудными участниками?
- Что они делают такого, что создают нам проблемы?
- Чьи это проблемы?
 - ✓ Ваши?
 - ✓ Других участников группы?
 - ✓ Результат группового задания?
 - ✓ Самого участника?
- Что бы вы хотели изменить?

Под трудными участниками мы понимаем людей, поведение которых создаёт проблемы. Это может быть проблемой ведущих, других членов группы, самого участника. Надо быть внимательным и понимать, что именно вы хотите изменить в сложившейся ситуации. Возможно, участник вам кажется трудным только потому, что вы сами в плохом настроении. Можно справиться с любой ситуацией или поведением, если вы знаете, как надо поступить.

Иногда бывает полезно вспомнить, называя кого-то проблемным, что мы все бываем проблемными в различных ситуациях. Мы можем проанализировать, что заставляет нас быть замкнутыми, упрямыми, пренебрежительными, так как, если нам удаётся понять причины, заставляющие нас так вести себя, мы сможем понять участников и избежим ситуаций, ведущих к конфликту.

Примеры трудных участников:

- молчаливые,
- стеснительные,
- отвлекающиеся и отвлекающие других участников,
- слишком разговорчивые/доминирующие над группой,
- скучающие/замкнутые,
- агрессивные,
- пропускающие занятия (прогульщики),
- медленно усваивающие материал.

Решая, как поступить с трудным участником группы, не упускайте из виду других участников, их благополучие и успехи, так же как успехи трудного участника; а также не забывайте о достижении общей цели. Иногда бывает трудно всё совместить. Первое занятие играет очень важную роль при устранении барьеров. Ниже приведены способы работы с трудными участниками:

Проблема	Решение
Молчаливость	○ пользуйтесь упражнениями по работе в парах ○ обеспечьте помощь других участников группы ○ дайте участникам достаточно времени на то, чтобы освоиться

	○ давайте время на подготовку, чтобы человек мог собраться с мыслями ○ задавайте прямые вопросы или прямо спрашивайте его мнение ○ поощряйте любое высказывание ○ не заставляйте участников группы высказываться против воли
Люди, нечётко выражающие мысли	○ дайте им время освоиться, помогите им почувствовать себя увереннее, пусть группа тоже окажет помощь ○ выберете подходящую тему и метод, возможно, лучше выбрать задания, связанные с действием, а не разговором ○ убедитесь, что язык занятия и упражнения им понятны ○ дайте время на подготовку, помогите подготовиться, уделите время после занятия
Застенчивость	○ иногда сажайте вместе с друзьями ○ не сосредотачивайте на них много внимания, поощряйте исподволь ○ подходите индивидуально, пусть человек втягивается в работу постепенно ○ дайте достаточно времени, чтобы обрести уверенность в своих силах
Любители отвлечься	○ проанализируйте их поведение и укажите, что желательно в нём изменить ○ посадите среди участников, которые не будут отвлекаться ○ посадите там, где вам будет легче всего за ними следить и контролировать ○ уберите из помещения потенциально отвлекающие предметы ○ если влияние на окружающих слишком велико, и человек не хочет менять своего поведения, то отстраните от занятий

Требующие к себе повышенного внимания	○ уделяйте внимание в свободное от занятий время ○ дайте понять, что их поведение не всегда уместно ○ давайте задания на самостоятельную работу (личную и групповую) ○ не обращайтесь на них внимания, когда они работают самостоятельно ○ поощряйте самостоятельность и контакты с другими участниками группы
Слишком разговорчивые	○ избегайте прямого контакта взглядом ○ не позволяйте оккупировать своё внимание ○ хвалите за активность, но укажите, что другим тоже нужно проявить себя ○ в личной беседе попросите, чтобы они не только говорили сами, но побуждали высказываться других участников ○ посадите вместе с другими активными участниками, чтобы они нейтрализовали друг друга
Скучающие, замкнутые	○ используйте задания, требующие активного участия ○ давайте индивидуальные задания записывать, засекайте время и т.д., пусть иногда поработают самостоятельно ○ прореагируйте на их поведения – выясните его причины ○ посадите с друзьями ○ обеспечьте интересным материалом для работы и похвалите, если участник начал работать
Агрессивность	○ выявите причины поведения, обсудите их, дайте человеку выговориться, устраните причину, если это в ваших силах ○ прореагируйте на поведение – укажите, как оно негативно влияет на других ○ избегайте обострения конфликта

	○ создайте такую обстановку, где агрессивность была бы неприемлема ○ не выпускайте из-под своего контроля ситуацию ○ используйте стратегию «сглаживания острых моментов», попросите агрессивного участника начать обсуждение с положительных моментов ○ если трудности непреодолимы, и это мешает обучению других членов группы, отстраните агрессивного участника от занятий
Нежелающие посещать учебные занятия	○ подчеркните важность и пользу учебных занятий ○ нужен мягкий, дружелюбный подход и поддержка, как ваша, так и других членов группы ○ выясните, в чём причина нежелания учиться ○ выясните, не может ли помочь вам в этой ситуации группа ○ дайте таким участникам индивидуальные поручения ○ посадите их работать с друзьями
Психологически уязвимые и ранимые	○ обеспечьте максимальную поддержку группы ○ избегайте тем и упражнений, которые могут вызвать их болезненную реакцию ○ держите таких участников под своим контролем

Приведённый список трудностей, с которыми может столкнуться ведущий, и способы борьбы с ними является отнюдь не исчерпывающим. Каждый ведущий постепенно вырабатывает свою методику работы с трудными участниками.

Заключение: У всех участников группы будут разные биографии, опыт и совершенно разный подход к участию в Клубе. Их особенности выявятся уже на ранней стадии развития группы. Важно, чтобы вы понимали проблемы, которые могут возникнуть как результат этого и чтобы вы правильно применяли методы, представленные в данном пособии.

2.10 Подготовка к проведению занятий

До сих пор мы рассматривали то, как проводить учебные занятия. Но не менее важно и даже необходимо подготовиться к проведению эффективного занятия в Клубе. Подготовка, прежде всего, поможет вам справиться с нервозностью перед занятием. Конечно, со временем, когда вы наберётесь опыта в проведении занятий в Клубе и станете увереннее, вам понадобится гораздо меньше времени на подготовку.

Чтобы подготовиться к занятию нужно:

- отвести на это время,
- чётко понимать обзор задач занятия и его содержание (разработку),
- подготовить и запомнить текст мини-лекций,
- подготовить наглядные пособия и раздаточные материалы,
- распределить упражнения со своим партнером – ведущим,
- при необходимости заранее отрепетировать,
- подготовить помещение.

Если раньше вы не имели опыта в проведении некоторых методов занятий или упражнений, которые входят в программу Клуба имеет смысл провести тренировочные занятия со своими коллегами.

Вам будет очень трудно провести эффективное занятие, если под руками у вас не будет подробно расписанного плана занятия. Вам надо будет переработать всю информацию и, используя приведённую далее разработку плана, придать тексту форму и стиль, которые вас устраивают как ведущего, то есть вести занятие своими словами. Если со временем вы решите изменить разработку плана занятия, то следует проверить её содержание на коллегах, а также – укладываетесь ли вы в отведённое для каждого упражнения время. Занятие должно быть построено в логической последовательности, причём нужно определять эту последовательность не со своей точки зрения, а с точки зрения участников. При планировании занятия необходимо выявить, что необходимо сделать, что важно сделать и что желательно сделать. Важно определить установки для каждого занятия и следовать им. Знания, умения и убеждения иногда еще

называют целями или общими задачами обучения, которые тренер не должен упускать из виду, формулируя конкретные задачи. Конкретные задачи обучения определяют, что должны делать преподаватель и участники обучения в ходе занятий, для того, чтобы решить общие задачи обучения, т.е. получить те знания, умения и убеждения, необходимость которых была выявлена в ходе проведения оценки потребностей. Конкретные учебные задачи часто формулируют в виде действий, которые совершаются в ходе учебных занятий.

Значение сформулированных целей и задач:

- Повышают уровень самооценки. Последовательное выполнение намеченного, продвижение к желаемому результату наполняет людей гордостью и уверенностью в своих силах.
- Помогают проследить за выполнением задуманного. Анализируя ход достижения намеченных целей, решения поставленных задач, мы можем контролировать свое продвижение, корректировать планы, деятельность.
- Проясняют предмет. Четко определенные цели и задачи помогают людям яснее понять, куда движется учебная группа (или организация в целом). Если цели и задачи занятия определены и обсуждены с участниками, группе понятно, о чем будет идти речь, люди знают ответ на вопрос “Чем мы тут занимаемся?”
- Предусматривают путь развития, Предоставляют новую перспективу. Достижение каждой из целей позволяет ставить новые цели, решение текущих задач позволяет перейти к следующим. Таким образом, мы видим, куда движемся, как развиваемся.
- Помогают ясно мыслить. Четко определенные цели и задачи не только способствуют психологическому объединению людей, но и наполняют их взаимодействие логикой.
- Содействуют сосредоточению на главном. Постановка целей и задач позволяет отделить главное оттого, что является сегодня второстепенным, позволяет действовать более эффективно.

- Помогают договариваться. Задачи, определенные группой, являются общими задачами всех людей, находящихся в аудитории. Это один из важнейших факторов достижения согласия.
- Помогают не сбиться с курса. Зная цель, нам легче выбирать дорогу. Поставленные цели и задачи становятся ориентиром для групповой деятельности.
- Облегчают прогнозирование будущего. Если мы знаем, к чему мы стремимся, знаем, насколько успешно мы продвигаемся к поставленной цели, мы можем представлять себе, где будем находиться в тот или иной момент.

После определения целей и задач обучения можно приступать к разработке плана занятия. План - это особая форма, позволяющая тренеру представить последовательность будущего занятия во всех его аспектах.

Прежде всего, в плане формулируются цели занятия и задачи, которые необходимо решить для их достижения. Затем записывается содержание каждого временного отрезка, методы изучения этого содержания, необходимые для осуществления тех или иных методов ресурсы и материалы, а также тот результат, к которому должна прийти учебная группа на каждом этапе занятия.

Особенности текста плана, которую легко использовать во время занятия:

- Крупный почерк, который вы сможете без труда читать с расстояния. Вы будете выглядеть непрофессионально и неискренне, если будет слишком очевидно, что вы пользуетесь и читаете по бумаге. К тому же важно, чтобы вы всё время поддерживали с группой зрительный контакт.
- Пронумеруйте страницы и скрепите их (мы рекомендуем пользоваться специальным планшетом для ведения занятий). Вы можете уронить или перепутать страницы и тогда не сможете сразу вернуться к нужному месту.
- Используйте цвет или заголовки, чтобы выделить нужные места (например, отметить те пункты, которые вы ведёте совместно с парнёром-ведущим).

- Не пишите всё полностью. Сделайте конспект основных моментов и не читайте по бумаге, тогда то, что вы говорите, будет звучать более естественно.
- Подготовьте свой собственный текст выступлений и не пользуйтесь чужим. Главное, вы должны донести нужную информацию своими словами.

Где возможно, всегда следуйте разработке плана занятия. Однако, будут случаи, когда вам придётся что-то по ходу изменять. Это может быть, например, если:

- у вас слишком много или слишком мало времени для выполнения упражнения из разработки (вы сильно выбились из графика),
- какой-то метод или упражнение не срабатывает с какой-то группой/участником.

Как мы уже раньше отметили, важно следовать разработке плана, где только можно, но бывают случаи, когда вам надо будет проявить гибкость во время проведения задания. Но если вы решили что-то изменить – не забудьте, что вам всё равно следует добиться выполнения задач занятия.

В целом процесс подготовки плана занятия выглядит следующим образом:

1. Выявление проблемы. В чем состоит проблема? Что мешает организации работать эффективно?
2. Анализ проблемы (следствия, причины). Почему так происходит? В чем причина проблемы? В чем ее следствия?
3. Переформулирование проблемы с точки зрения целей и задач обучения. Что мы должны делать лучше, чтобы справиться с этой проблемой? Чему мы можем научиться для этого?
4. Определение знаний, умений, убеждений, необходимых сотрудникам для решения проблем (общие задачи обучения). Что мы должны знать, что мы должны уметь, в чем мы должны быть убеждены, чтобы справляться с подобными проблемами?

5. Конкретные учебные задачи. Какие действия мы должны предпринять, чтобы получить знания, умения и убеждения, которые помогут нам справляться с подобными проблемами в нашей организации?
6. Подготовка плана занятий.

Во время занятия периодически подводите итоги, чтобы удобнее было перейти к следующему вопросу и дать возможность участникам перестроиться. Окончательное подведение итогов должно напомнить участникам пройденный материал. Оно должно быть кратким и емким и, если возможно, сделанным другими словами. Добейтесь полного понимания с участниками.

Важно бывает заранее отрепетировать занятия. Может оказаться очень полезным просто посидеть в пустом зале для занятий и представить, что перед вами группа: прочитайте мини-лекцию – представьте, какие вопросы и ответы вы можете получить. Это поможет вам запомнить текст и успокоит нервы.

Необходимо организовать учебную среду семинара. Под этим термином подразумевается организация учебного пространства, планирование времени, информированность участников о ходе обучения, создание наглядных средств, формирование учебных групп.

Участники занятия непременно оценят то, что вы заранее подготовили наглядные материалы. Наглядные материалы должны быть краткими и конкретными. Следите за тем, чтобы со временем они не устарели, не пользуйтесь терминами, отличными от тех, что вы употребляете на занятии. Если вы собираетесь показывать слайды, убедитесь, что их всем будет хорошо видно. Перед занятием надо обязательно проверить, все ли наглядные материалы готовы для использования.

Рассмотрим комнату, в которой вы будете работать:

- Возможно, стоит подготовить бейджи (именные таблички) для участников, чтобы им было проще общаться с вами и друг с другом (особенно это важно на начальных занятиях),
- ручки, карандаши, блокноты, раздаточные материалы для участников,

- наглядные пособия, плакаты, маркеры для проведения занятия,
- поставьте стулья в форме полукруга (это способствует, чтобы в занятии участвовали все участники), уберите лишние стулья,
- создайте возможности для работы в малых группах (отдельные столы, не слишком близко поставленные друг к другу)
- проверьте, комфортно ли в комнате (отопление, вентиляция),
- проверьте, нет ли отвлекающих моментов (шума),
- возможно, вам как ведущему понадобится стол для материалов и записок.

И, в заключение, ещё несколько полезных советов, которые вы должны помнить во время занятия:

- ✓ оставайтесь самими собой
- ✓ будьте настроены оптимистично и доброжелательно
- ✓ смотрите на всех – не забывайте тех, кто сидит с краю
- ✓ шутите, но не давайте участникам отвлечься от сути занятия
- ✓ придерживайтесь разработок.

Заключение: Подготовка – это ключ к успешному занятию. Никогда не пренебрегайте её значением, каким бы опытным ведущим вы не были.

2.11 Работа с участниками Клуба после учебных занятий

Вы не будете всё время с участниками проводить только учебные занятия. После их окончания вы будете работать в центре ресурсов (базе данных вакансий) примерно с 10 участниками Клуба и с теми, которые остались от предыдущих групп и всё ещё не нашли работу. При этом ваша роль в центре ресурсов будет не менее важна.

Роль ведущих и руководителей Клуба по окончании учебных занятий с группой:

- покажите новым участникам Клуба центр ресурсов и объясните, как они смогут там работать с имеющимися вакансиями,
- познакомьте их с участниками из предыдущих групп,
- поговорите индивидуально с каждым из участников Клуба,
- согласуйте план действий, сколько вариантов трудоустройства каждый участник будет прорабатывать в течение недели,
- контролируйте, как они справляются с поиском работы,
- будьте в распоряжении всех участников Клуба для оказания помощи и консультаций,
- хвалите, поощряйте, сообщайте успешные результаты других участников,
- проведите дополнительные тренировочные занятия для тех участников, кому это необходимо.

В цикле развития группы нам важно достичь стадии самоуправления. К концу учебных занятий большинство участников программы должны будут достичь очень высокой степени мотивации. Но не менее важно поддерживать этот высокий уровень мотивации во время дальнейшего поиска ими работы. Может изменить этот уровень участников то, что:

- им не удаётся получить приглашение на собеседование,
- всем другим удаётся найти работу, а им нет,
- личные проблемы.

Вы можете сделать следующее, чтобы поддерживать нужный уровень мотивации у участников:

- сообщайте об успехах других участников и результатах работы Клуба,
- проводите собеседования и консультации один на один,
- всегда будьте позитивны по отношению к перспективам трудоустройства участников, даже если вы этого не чувствуете.

Мы рекомендуем проводить внутриорганизационные собрания по трудоустройству участников Клуба каждые две недели. Целью этих собраний являются: обсуждение поиска работы участниками, определение их прогресса с целью удостовериться, что участники используют в процессе поиска работы весь свой потенциал. В отдельных случаях, если участники не соблюдают установленные правила по поиску работы (поиск работы ими слишком ограничен, и они не хотят ничего менять, возникли проблемы с посещаемостью или поведением) вам придётся прибегнуть к такой мере, как исключение из Клуба. Чтобы сделать этот процесс обоснованным и деловым, вам необходимо фиксировать и хранить всю информацию по каждому из участников. Для этого необходимо создать форму документов и заполнять их по всем аспектам поиска работы. Например, могут фиксироваться следующие пункты:

- обработанные вакансии,
- применённые методы поиска работы,
- качество поиска работы (насколько глубоко была проработана каждая вакансия),
- посещаемость, пунктуальность, внешний вид на собеседовании,
- результаты собеседования.

Большинство участников Клуба будут успешно работать, но возможны случаи, когда у них могут возникнуть проблемы, и вам придётся использовать ваши навыки консультирования. Консультирование обычно охватывает следующие темы:

1. Стандарты работы
2. Личные проблемы
3. Личные конфликты
4. Посещаемость и опоздания

Необходимость консультирования участника может выразиться в его:

- плохой работе,
- изменении в поведении,
- агрессивности,

- конфликтах с другим участником,
- плохой посещаемости,
- непунктуальности.

Под консультированием понимается навык, при помощи которого вы помогаете участникам Клуба выявить проблему и найти решение. Проблемами могут быть:

- отсутствие уверенности,
- плохие отношения с другими участниками Клуба,
- недостаток навыков поиска работы,
- депрессия,
- семейные трудности,
- психологические проблемы.

Проблемы участников Клуба могут разниться от незначительных до чрезвычайно серьёзных. Ваша роль в связи с их проблемами состоит в том, чтобы:

- побудить участников откровенно говорить с вами и постараться найти истинные проблемы, которые являются барьерами на пути их трудоустройства,
- не давать советов в тех вопросах, в которых вы некомпетентны, иногда уместнее отослать за советом к специалисту.

Возможно, вы окажетесь в ситуации, когда вам будет нелегко найти баланс между желанием помочь участнику Клуба, устранив препятствия, мешающие ему, и ощущением чрезмерности вашего участия в его делах. У вас нет на это ни времени, ни энергии, ни, во многих случаях, знаний и опыта. Вы призваны только способствовать осуществлению процесса самопомощи, ваша роль — помогать участникам помогать самим себе.

Шаги при консультировании:

1. Договоритесь о собеседовании
2. Поощряйте людей говорить
3. Помогите им всё обдумать
4. Помогите им найти решение

Согласно первому шагу сначала надо:

- отметить участнику необходимость в таком собеседовании,
- создать благоприятную ситуацию для консультации,
- консультация должна проводиться неспешно, наедине и быть конфиденциальной.

Во втором шаге вы можете поощрять людей говорить тем, что:

- будете задавать открытые вопросы,
- успокоите их,
- покажете, что вы слушаете – обобщайте, перефразируйте.

В третьем шаге вы можете помочь участнику всё обдумать, если:

- признаетесь, что у вас тоже есть трудности
- не будете сообщать ему свою точку зрения,
- выявите факты и удостоверитесь, что он отдаёт себе отчёт в своём праве выбора и последствиях его.

В четвертом шаге вы можете помочь найти решение следующим путём:

- спросив их, что они могут сделать в этой ситуации,
- приняв его решение,
- согласовав план действий и определив контрольную дату.

Одной из самых сложных частей данного подхода в консультировании для многих может стать необходимость дать участникам возможность самим найти решение. Будет большое искушение высказать своё мнение о том, что бы вы сделали в подобной ситуации.

Заключение: Ваша роль в центре ресурсов очень важна и вам придётся решать проблемы, которые могут возникнуть у некоторых участников Клуба. Но вы не должны принимать их проблемы близко к сердцу и чувствовать себя обязанными решать эти проблемы. Вы хотите помочь им преодолеть препятствия к нахождению работы, но не забывайте, что ваша задача – помочь участникам всё делать самим.

Часть 3. Методы проведения интерактивных занятий

3.1 Использование наглядных пособий

Ранее мы ознакомились со способами, позволяющими сделать занятия в Клубе эффективными и создающими благоприятные условия для обучения. Необходимо знать методы, которые помогут вам использовать эти способы. Один из методов – это использование наглядных пособий.

Наглядное пособие – это инструмент обучения, который помогает участнику понять материал, а ведущему – пояснить материал. Вообще обучение взрослых отличается тем, что в нем в гораздо большей степени, чем в традиционной школе, используются средства наглядного обучения. Это связано с тем, что:

- у взрослых меньше времени на учебу, и учеба должна быть более интенсивной;
- у взрослых более загруженная память, и запоминать новое им сложнее, чем школьникам,
- взрослые менее дисциплинированы, чем дети, так как они более свободны и просто не будут сидеть на занятии, если им будет не интересно.

Представление информации в письменном виде позволит вам решить сразу несколько задач. Во-первых, следует помнить, что 80% информации об окружающем нас мире, мы получаем через органы зрения. Важно использовать этот путь к умам ваших слушателей. Старайтесь как можно больше сказанного в ходе занятия записывать и оставлять на виду у аудитории столько, сколько это может потребоваться. Это позволит вам:

- меньше прибегать к пространным объяснениям,
- не возвращаться к уже сказанному,
- не оспаривать с кем-то из участников однажды высказанные формулировки,
- самому точнее помнить сказанное,
- короче и яснее выражать свои мысли и мысли участников,
- использовать записи самих участников, экономя время устных выступлений.

Поскольку существует необходимость именно в интенсивном обучении, очень плотно связанном с практическими навыками, то большинство методов обучения рассчитаны на то, чтобы участники имели возможность не только услышать, но и увидеть, и даже попробовать сделать что-то, если речь идет о конкретных навыках. Нельзя научиться плавать, пользуясь только учебниками, пусть самыми хорошими, или только мнениями специалистов, пусть даже самых компетентных. Необходимо практическое освоение нового, чтобы оно стало привычным и пригодным к использованию.

Помимо специальных методов обучения для обеспечения наглядности применяются также различные технические средства, если они имеются, и готовые раздаточные материалы. Раздаточные материалы - это письменные материалы, которые раздаются участникам во время занятия. Они могут быть в виде текста или краткого перечисления основных моментов, написаны преподавателем или скопированы с опубликованных источников.

Вы можете использовать наглядные пособия в следующих случаях:

- для представления задач и содержания занятия,
- чтобы составить список установок для занятия,
- чтобы дать инструкции к заданию,
- для подачи новой информации,
- для введения в тему занятия,
- чтобы обобщить занятие.

Как упоминалось, под наглядными пособиями мы понимаем доску для письма, плакаты, слайды, проектор, раздаточный материал. Записи на плакатах - одно из самых доступных, а потому распространенных - средств наглядного обучения. В работе Клуба обычно используются заранее подготовленные плакаты. Использовать доску для написания на ней мелом или маркерами неудобно, так как вы будете терять значительное время на подготовку новых наглядных пособий. Проектор также неудобен, ведь вам для его использования придётся постоянно включать и выключать свет, а также вам трудно будет одновременно с демонстрацией наглядного пособия вести его обсуждение в темноте.

Наглядные пособия делаются не для того, чтобы показать художественные таланты ведущего, или служить выставочным экспонатом, вокруг которого ведётся дискуссия, они должны естественным образом вытекать из специфики изучаемого материала. Наглядные пособия используются, как вспомогательные инструменты, чтобы сделать занятия более интересными, с их помощью учебные материалы легче усваиваются, они вносят разнообразие, помогают прояснить сложные моменты.

Преимущества использования наглядных пособий:

- поддержание интереса во время занятий,
- внесение разнообразия в подачу материала,
- экономия времени – одна иллюстрация может заменить множество слов,
- прояснение сложных моментов (часто это лучший и единственный способ),
- подчёркивание и акцентирование на нужных моментах,
- участвуют слух и зрение участников в усвоении материала,
- помогают запомнить материал – детали картинки легче вспомнить, чем слова.

Одна из главных причин использования наглядных пособий – это помощь нашей памяти.

Таблица показывает, сколько информации вы можете удержать в голове через разные периоды времени в зависимости от метода, который вы используете.

Метод	Через три часа	Через три дня
Сказать	70 %	10 %
Показать	72 %	20 %
И то и другое	85 %	65 %

Совершенно очевидно, что наглядные пособия улучшают запоминание.

Существуют три правила, которые делают наглядное пособие эффективным:

1. Оно должно быть простым
2. Оно должно быть чётким
3. Оно должно быть хорошо видимым

Рекомендации по подготовке и использованию наглядных пособий:

1. Важно, чтобы ваше наглядное пособие не было перегружено информацией. Эффективное наглядное пособие простое и чёткое, хорошо видно всем участникам. Наглядные пособия должны быть ориентированы на участников. Если они простые и ясные, помогают усваивать материал, участники воспримут их как органичную часть учебного процесса. Если наглядное пособие неясно или отвлекает внимание, участники отметят, что оно не приносит им пользы.
2. Наглядное пособие – это только вспомогательный материал, но не наглядное разъяснение.
3. Если возможно, используйте контраст цветов, чтобы все участники могли лучше видеть изображённую на нём информацию. Цвет привлекает внимание и подчёркивает.
4. Количество и цифры можно показать разными способами. Секторная круговая диаграмма даёт хорошее представление в целом. Диаграммы в виде столбиков подчёркивают контраст только в одном отношении, колонки могут показать две величины (например, количество по отношению к времени). Графики могут быть полезны, однако выбор величин может преувеличить или свести к минимуму соотношение, если не соблюдать осторожность.
5. Наглядное пособие – это иллюстрация, участникам нужно дать время на усвоение материала. Показывая наглядное пособие, не говорите сами, дайте участникам возможность прочесть и изучить его, затем уберите, иначе оно будет отвлекать во время дальнейшего обсуждения.
6. Если ведущий тратит впустую время, пытаясь добиться от участников определённых слов только по той причине, что они будут изображены на наглядном пособии, которое он собирается показать, его усилия раздражают и мешают восприятию. В таком случае лучше поступить по-другому: записав ответы группы на доске, затем используйте наглядное пособие в качестве краткого изложения альтернативной модели.

Заключение: Наглядное пособие должно улучшить качество вашей работы. Это инструмент обучения, который должен помочь участникам Клуба понять всю информацию, данную в ходе занятия. Наглядные пособия не должны использоваться в качестве проявления ваших художественных талантов; необходимость в них возникает сама в связи с представляемыми материалами.

3.2 Мини-лекция, сообщение

Сообщение - это тщательно подготовленное устное выступление на определенную тему. Оно может использоваться для того, чтобы представить слушателям фактический материал в логической форме, описать одну из точек зрения по спорному вопросу, развлечь или вдохновить аудиторию, стимулировать мышление и дальнейшее изучение проблемы и предложить ее на общее обсуждение. Сообщение годится для аудитории любого размера, его легко организовать - и некоторые люди легче учатся на слух, чем когда читают.

Цели мини-лекции или сообщения:

- Предназначена для учащихся, уже отчасти знакомых с данной темой
- Служит в качестве преамбулы к следующему этапу занятия
- Предоставляет группе материал для работы
- Может быть использована для передачи новых знаний
- Может быть использована для обсуждения новых теорий

Сообщение должно быть коротким, не более 20 минут, и, как метод обучения, должно сопровождаться каким-то другим видом занятий. Во время изложения сообщения аудитория пассивна, обратная связь ограничена, поэтому произведенный эффект трудно оценить. Оно не дает возможности опровержения идей или практики в том, что было описано. Для того, чтобы уточнить основные моменты и убедиться, что учащиеся поняли важные идеи, после сообщения необходимо провести групповую дискуссию. Одним из способов организации дискуссии является проведение

обсуждения различных аспектов сообщения в малых группах и затем в большой группе. После обсуждения преподаватель может провести практическое занятие с тем, чтобы учащиеся получили опыт применения нового знания.

Составные части:

- Вводные вопросы
- Ключевые моменты
- Заключение

О чем следует помнить:

До проведения сообщения:

- Как ваше сообщение связано с общими целями занятия
- Наглядные пособия
- Уровень знаний участников
- Время дня

Во время проведения:

- Переходы должны быть плавными
- Задавать вводные вопросы
- Перечислить ключевые моменты
- Обобщение (проверить понимание)

Полезные моменты:

- Делать паузы для того, чтобы вовлечь учащихся в обсуждение
- Часто обобщать сказанное
- Использовать конкретные примеры
- Использовать юмор
- Задавать вопросы.

3.3 Методика вопросов и ответов

Методика вопросов и ответов является одним из методов обучения, на котором построена работа в Клубе и её вы будете использовать на каждом занятии. Данная методика – это процесс постановки вопросов (вместо объяснений) и получения на них ответов, который способствует двустороннему общению и стимулирует обучение.

Умение спрашивать один из самых важных навыков, которым должен владеть ведущий. Этому есть несколько причин:

1. Участники будут активнее участвовать в процессе обучения, если вы даёте им возможность самим найти решение. Знания будут усвоены лучше и будут представлять большую ценность для участников.
2. Проводя параллели между известным и неизвестным, участники будут познавать материал, а не получать инструкции, понимание будет более полным.
3. Как ведущий, вы должны убедиться, правильно ли вас поняли, хорошо ли идёт процесс обучения, выполнены ли учебные установки.
4. Такая система двухсторонней связи позволяет нам войти в контакт с группой, достичь взаимодействия и разнообразия.
5. Помогает выявлять отношения между участниками группы, что, в конце концов, создаст дружелюбную атмосферу в группе.
6. Она способствует развитию способности мыслить чётко, как вашей – когда вы формулируете вопрос, так и участников – когда они дают ответ. Вы развиваете способности участников объяснять что-либо самостоятельно.

Задавать вопросы можно с тем, чтобы:

- выяснить уровень знаний участников,
- выяснить мнение участников,
- проверить, всё ли понятно,
- поддерживать интерес участников к обучению,
- побуждать людей думать,
- помочь построить отношения с участниками.

Если ведущие во время занятия говорят только сами, то вполне вероятно:

- участникам станет скучно,
- они не будут активно принимать участия в обучении,
- сложится ощущение, что к ним относятся покровительственно.

Несмотря на то, насколько интересно выступает ведущий-оратор, большинство людей может поддерживать полную сосредоточенность в течение ограниченного времени (по данным исследований во время часовой речи люди могут оставаться сосредоточенными только в течение 10 минут). Они начинают думать: «Во сколько мы заканчиваем?», «Я не согласен с этим пунктом» и т.д. Использование вопросов помогает стимулировать обучение, и это подходит Клубу, как и любой другой учебной ситуации.

Типы вопросов и их использование:

- *Выяснение факта.* Вы можете использовать этот приём, когда выясните, каков уровень группы, с целью составить план занятия; а также для быстрого повторения пройденного материала и контроля.
- *Логическое рассуждение.* Требуется особой точности формулировок, чтобы вы могли помочь участникам воспользоваться своей возможностью рассуждать. Вы можете добиться понимания трудного вопроса, расчленив его на несколько этапов, которые приводят в логической последовательности к решению. Вопросы должны быть сформулированы таким образом, чтобы участники сами дошли до понимания каждого этапа. Необходима также подготовительная работа; она может заключаться в выдаче заранее необходимых сведений по данному вопросу, которые участники смогут использовать для построения цепи логических заключений.
- *Выяснение точки зрения.* Полезно выяснить мнения и точки зрения участников, чтобы стимулировать обсуждение и выявить слабые и сильные стороны их доводов. Важно также выяснить личное восприятие людьми обсуждаемого вопроса, чтобы в группе была атмосфера искренности и доверия – это будет способствовать успешному обучению.

Подумайте, прежде чем задать вопрос. Сможет ли группа на него ответить? Не торопитесь спрашивать и сформулируйте вопрос так, чтобы он был понятен и возможные ответы:

- ✓ могли стать звеном в цепи логических рассуждений;
- ✓ выражали бы относящиеся к делу мнения;
- ✓ дал бы вам ту информацию, которую вы хотите получить.

Если вы не получили ответа, не задерживайтесь на одном месте, может быть группа не может или не хочет отвечать, и им следует дать дополнительную информацию, прежде чем спрашивать снова. Возможно, следует вернуться к пройденному, а может быть, вы затронули какой-то деликатный вопрос и поставили группу в неловкое положение.

Распределите вопросы равномерно и обращайтесь к конкретному лицу, только если вам необходимо получить ответ именно от него, не заставляйте людей чувствовать себя как на экзамене.

Следует делать различие между вопросами, ведущими к следующему звену логических рассуждений, и наводящими вопросами. Наводящие вопросы не требуют размышлений, поэтому только мешают обучению. То же самое относится и к отгадыванию. Здесь тоже не нужны логические размышления, способствующие успешному обучению, и велика вероятность неправильного ответа.

Вы можете получить от участников следующие типы ответов:

- вообще не получить ответа,
- неправильные ответы,
- частично правильные ответы,
- очень хорошие ответы.

Вы можете не получить ответы, если вопрос был неясен, слишком прост и неинтересен, слишком сложен, участники чувствуют себя неуютно и не хотят давать ответы. В таком случае вы можете сделать следующее:

- дать группе время подумать (чем лучше и опытнее ведущий, тем большую паузу после заданного вопроса он может выдержать),
- снова задать вопрос и пояснить или привести примеры.

Если ответ неверен, определите, почему. Может, плохо сформулирован вопрос? Может, не хватает знаний или понимания? Повторите пройденный материал, дайте дополнительную информацию или проведите параллели от известного к неизвестному. Если вы ответите сами, то тем самым признаете, что провели недостаточную работу.

Еще следует учитывать следующее правило: спрашивать участников следует только тогда, когда вы уверены, что они могут и готовы дать ответ. В случае если участники дали неполный ответ, то вы можете поступить следующим образом:

- Если ответ частично правильный, то вместе с участниками выявите часть, с которой вы согласны и обязательно подчеркните, что вы с ним частично согласны. Далее дайте им информацию, нужную, чтобы полностью закончить ответ;
- Вместе с участниками проследите логику их объяснения, попросите привести примеры и т.д. (иногда это срабатывает и при неясных и неправильных ответах). Иногда во второй раз человек выражает мысли точнее и вполне возможно, что в этом процессе участники сами найдут правильные ответы. Если вы прибегаете к этому методу, постарайтесь не подсказывать ответ. Может возникнуть ощущение, что вы стараетесь всеми силами вытянуть из участников нужный ответ, тем более, если вы собираетесь проиллюстрировать его в конце обсуждения. Ничто так не действует на нервы, как ведущий, постоянно повторяющий фразу «Иными словами...» или даже хуже, когда он пытается повторить или переиначить вопрос, используя одно и то же слово, а не синоним. Это затрудняет обучение на уровне семантики. Если вы испытываете такие затруднения, лучше всего взять слова участников и записать их на плакате. В таком случае перед вами наглядная модель, выражающая их точку зрения; в конце концов, слова могут быть разными, но смысл от этого не исказится.

В случае, если один из участников дал правильный ответ, вам следует проверить, что остальная часть группы всё поняла, особенно, если ответ был дан без промедления. Это проверяется следующими вопросами:

- Все ли согласны?
- Кто-нибудь хочет еще что-нибудь добавить?
- Может ли кто-нибудь привести примеры?

Если мы говорим о методике вопросов и ответов, надо рассмотреть и то, как ведущим справляться с вопросами, которые вам могут задавать участники. Учащиеся не должны стесняться задавать вопросы, если испытывают в этом потребность.

Прежде всего, следует отметить, что в ходе работы Клуба лучше дать возможность участникам задавать вопросы непосредственно во время учебного процесса. Возможно, вы считаете, что лучше было бы отвести определённое время для вопросов, но, в целом, предпочтительнее, чтобы участники знали, что могут спрашивать в любое время. Они задают вам вопросы, чтобы заполнить пробелы в знаниях, проверить, правильно ли они всё поняли, удовлетворить свой интерес и почувствовать, что они участники учебного процесса. Если вы отвечаете сразу, как только вопрос возникнет, вы убираете препятствие, которое может помешать процессу обучения. Иногда, если вопрос не относится к делу, можно отложить ответ на другое время, иногда можно дать краткий ответ и пообещать вернуться к вопросу позднее. Однако важно, чтобы участник не возражал против этого, иначе он потеряет охоту заниматься дальше.

Однако возможны ситуации (например, когда читаете мини-лекцию), когда лучше ответить на их вопросы на более поздней стадии. А также бывают случаи, когда на вопрос лучше отвечать не вам, а самой группе. Это позволяет участникам самим всё продумать и найти ответы. В любом случае, вам надо удостовериться, что все участники согласны с вашим утверждением или достигнутым группой результатом. Только тогда группа продолжит обучение без внутреннего сопротивления.

Какую бы вы тактику не избрали в отношении вопросов, разъясните её участникам в начале занятия.

Как только участник задал вопрос, не торопитесь отвечать, подумайте:

- Хорошо ли я понял вопрос?
- Поняла ли вопрос группа?
- Насколько подробным должен быть ответ?
 - ✓ Чтобы была польза для группы
 - ✓ Чтобы не потерять слишком много времени.
- Не лучше ли предоставить отвечать группе?

Когда вы готовитесь к занятию, не забудьте отвести в ваших разработках место для вопросов; как для тех, которые собираетесь задавать вы, так и для тех, которые могут задавать вам. Проще, конечно, сообщить информацию, чем вопросами подводить группу к тому, чтобы они сами вам её сообщили, но для обучения второй способ полезнее. Если вы разрешаете участникам задавать вопросы, вы тратите на это много времени, но они активно участвуют в работе, следовательно, процесс обучения идёт эффективнее. Постепенно, с опытом к вам придёт умение рассчитывать время.

Заключение: Когда вы используете методику вопросов и ответов, всегда старайтесь, чтобы ваши вопросы были краткими, ясными и по делу. Старайтесь не задавать вопросов, на которые можно ответить только согласием. Процесс задавания вопросов побуждает людей к активному участию в учебном процессе и тем самым ведёт к эффективному обучению.

3.4 Мозговой штурм

Это название дано методу, на котором участникам группы предлагают напрячь своё воображение и решить какую-то проблему. Мозговой штурм или мозговая атака - это техника, для которой творческое мышление важнее практического. Участники спонтанно предлагают идеи на заданную тему. Целью этого метода является генерирование как можно большего количества идей и стимулирование мышления всех участников. Мозговой штурм может привести к возникновению новых идей и новых решений для проблем, которые считались неразрешимыми, поскольку в нем поощряется свобода выражения.

Мозговой штурм как метод проведения интерактивных занятий состоит из двух частей.

(1) Сбор идей участников по вопросу или проблеме в течение заранее определённого времени. При этом ведущие должны в обязательном порядке записывать все идеи, не обращая внимания на их необычность, не обсуждая их. Группа может высказать любые предложения, какими бы невозможными или фантастическими они не казались. Ни одна идея не отвергается и не критикуется, все идеи записываются.

(2) После того, как все идеи записаны, группа их проясняет, классифицирует или обсуждает одну из идей, в зависимости от отведенного времени. Здесь нужно возвратиться к списку идей и коллективно обсудить каждый пункт. Ведущим важно сохранять направленность критики на идею, а не на отдельных лиц, и подчеркивать, что все идеи имеют свою ценность и значимость. Нужно проанализировать все идеи и рассмотреть все возможные варианты решения.

Мозговой штурм в занятии используется для того, чтобы:

- получить как можно больше идей в короткий промежуток времени,
- взбодрить и активизировать группу, если она выглядит уставшей или пассивной,
- развивать творческое мышление у участников.

Роль и правила работы ведущих в проведении мозгового штурма:

1. Объяснить участникам правила метода и задание;
 - ✓ кратко и чётко поясните задачу,
 - ✓ ставя перед группой вопрос, формулируйте его чётко, чтобы не было двусмысленности
2. Собирать идеи;
 - ✓ принимайте все идеи и предложения, сделанные участниками группы, записывайте их на плакате, даже если они вам кажутся неуместными, невероятными и фантастическими,

3. Используйте для записи идей на плакате слова участников, а не свои собственные мысли (если переформулируете или обобщаете, то обязательно согласовывайте это с автором идеи), иначе можете исказить смысл;
4. Делайте свои замечания, комментарии и дополнения только после того, как у группы кончились идеи, старайтесь не прерывать процесс разработки идей, пытаясь выяснить суть каждого предложения, не делайте изначально качественных оценок ничьим высказываниям;
5. Подсказывайте только для того, чтобы стимулировать процесс в группе;
6. Обобщите итоги проведённого мозгового штурма;
 - ✓ проведите коллективный отбор и оценку всех идей,
 - ✓ обсудите идеи каждого участника группы и дайте ответы на вопросы,
 - ✓ исследуйте все возможные решения.
7. Подведите итоги всего упражнения.

Заключение: Мозговой штурм очень полезен, особенно если вы хотите оживить занятие. Метод может показаться очень простым, однако ведущим надо быть внимательными и соблюдать все обозначенные правила, тогда он пройдет успешно.

3.5 Дискуссии

Дискуссия – ещё один метод обучения, который полезно использовать для работы с группой. Дискуссионная группа - это собрание людей, которые неформально обсуждают интересующую их тему. Она может быть основана на том, что все участники прочитывают определенный материал или имеют сходное образование. Групповое обсуждение - хороший метод для вовлечения всей группы. Оно может использоваться для объединения способностей, знания и опыта участников с целью достижения единого понимания или цели.

Вам придётся вести дискуссию на всех занятиях в Клубе ищущих работу. Это важный приём обучения, так как в обсуждениях активно участвуют все члены группы, обмен идеями поддерживает

и стимулирует интерес. Участвуя в дискуссии, члены группы более чётко формулируют свои мысли. Свободная дискуссия под умелым руководством ведущего может помочь изменить точку зрения, тогда как монолог может быть принят без интереса.

Для того, чтобы в обсуждении участвовал каждый, и чтобы обсуждение не уходило в сторону, нужен хороший ведущий. Дискуссия может включать всю группу или малые группы. В большинстве случаев малым группам надо предоставить время для того, чтобы они смогли сообщить результаты своего обсуждения большой группе. В практике обучения применяется огромное количество различных форм и методов организации дискуссий.

Разница между методикой вопросов и ответов и дискуссией:

Метод	Цели использования метода	Степень контроля над группой
Методика вопросов и ответов	Повысить уровень знаний группы, проверить насколько хорошо слушатели поняли учебный материал.	Вы контролируете ситуацию и направляете группу конкретными вопросами, на которые ожидаете конкретные ответы.
Дискуссия	У группы есть знания и разные точки зрения на какой-то вопрос, и вы пытаетесь достичь перемены в отношении.	Вы можете и должны контролировать ситуацию в меньшей степени.

Проведение дискуссий улучшает обучение участников через их опыт и способствует активному вовлечению их в работу Клуба, помогает сформулировать и обозначить свою личную позицию по различным вопросам.

Правила для ведущих по проведению дискуссии и основные моменты при использовании этого приёма:

- Сделайте понятное введение (вступление) к обсуждению. Определите тему дискуссии и сделайте необходимые пояснения по её проведению. Решите, какой исходный вопрос должен вызвать («зажечь») дискуссию.

- Ваше участие должно быть минимальным, старайтесь вовлекать в обсуждение всех членов группы только своим присутствием. Обязательно оставайтесь на нейтральной позиции.
- Стимулируйте и поддерживайте дискуссию, если необходимо. Дискуссия должна проходить оживлённо, в хорошем темпе. Имейте наготове новые вопросы или мнения.
- Старайтесь вовлекать в дискуссию всех участников группы. Следите за тем, чтобы все участвовали и всех слушали.
- Старайтесь не допускать диалогов ни между двумя участниками, ни между вами и членом группы.
- Аккуратно прерывайте все неуместные или несвязные выступления, чтобы они не мешали развитию идеи дискуссии.
- Замечайте, кто говорит мало, кто – много, и соответственно хвалите их или делайте замечания.
- Не старайтесь достичь всеобщего согласия и не давайте понять, что мнение большинства единственное или правильное. Защищайте и поощряйте тех, кто находится в меньшинстве.
- Если дискуссия идёт не так, как надо, позвольте говорить о том, что они считают наиболее важным (но не давайте отвлекаться от темы дискуссии).
- Записывайте основные моменты дискуссии или ключевые позиции, это поможет вам подвести итог.
- В конце дискуссии сделайте заключение. Подведите итоги той дискуссии, которая происходила на занятии, а не той, что вы планировали провести.

Заключение: Дискуссия – это ещё один активный метод обучения и вы должны применять его там, где это уместно. Учтите, что к проведению дискуссии должны быть готовы и вы, и группа. Участвуйте в обсуждении настолько незначительно, насколько позволяет ситуация, и обязательно дайте чёткое заключение по окончании дискуссии.

3.6 Работа в малых группах

Ещё один метод, который активно используется при проведении интерактивных занятий – это работа в малых группах. Малой группой называется такая группа, в которой каждый участник может оказывать непосредственное влияние на результат групповой работы. Общая группа при этом разбивается на несколько малых, и они работают в разных комнатах или в одной, если достаточно места. Основная группа может разбиться на пары, на небольшие группы из 3-4 человек или на две большие группы – всё зависит от целей запланированного задания.

Малые группы можно использовать для того, чтобы:

- вырабатывать и развивать навыки, также способности, необходимые для успешного разрешения проблем (например, посредством изучения конкретных случаев, критических ситуаций т.п.)
- предоставить участникам возможность попрактиковаться в использовании новой техники или приема (в парах, тройках, четверках и пр.)
- предоставить участникам возможность наблюдать поведение друг друга, высказать советы, пожелания, конструктивную критику.
- предоставить возможность обмена опытом, как по поводу проблем, так и по поводу возможных решений.

Преимущества использования малых групп:

- возможность вовлечения в активное участие в занятии всех участников,
- использование существующих у участников знаний и опыта,
- поощряет взаимодействие в группе – участники лучше узнают друг друга,
- подходит для разных стилей обучения,
- способствует откровенности и самостоятельности участников, так как ведущие без необходимости не вмешиваются в работу.

Возможные недостатки использования малых групп:

- в группе могут доминировать отдельные участники,
- группа в самостоятельной работе может отойти от темы или вовсе не работать.

Для организации эффективной работы в малых группах:

- Разбейте участников на группы (помните, что в различных заданиях надо смешивать состав групп, не позволяйте одним и тем же людям всё время работать вместе). Имеет смысл стремиться к тому, чтобы в каждой группе возник баланс различных знаний, опыта, личного стиля работы. Разбивая участников по группам, обязательно следует объяснить, на чем основано деление. (Это предотвращает ситуацию, в которой люди сами пытаются догадаться, из каких соображений вы их куда поместили: здесь группа «умных», здесь группа «отсталых» и т.п.);
- Дайте ясные, чётные установки и объясните правила работы, задание полезно обозначить на плакате или раздать их участникам на листках бумаги, затем спросите, есть ли вопросы;
- Предоставьте группам ресурсы для выполнения задания (плакаты, маркеры и т.д.). Рекомендуем, чтобы участники записывали свои основные мысли, т.к. это позволяет сохранить их для дальнейшего использования, а также способствует более четкому, сжатому, информативному выступлению. Дайте достаточно времени, чтобы группы успели справиться с заданием. Времени должно хватить на то, чтобы обсудить задание, обдумать его и принять решение. Одновременно поощряйте к эффективному использованию времени.
- Вы не должны выключаться из работы во время обсуждения группой, всегда проверяйте, как идёт выполнение задания. Ведущий должен ненавязчиво следить за работой малых групп, не нарушая их динамики, чтобы убедиться, что задание правильно понято, у участников не возникает проблем, или чтобы они не уклонились в посторонние разговоры и истории;

- За 2 минуты до окончания отведённого срока объявите группам, что им надо выбрать представителей для презентации итогов работы группы.

Следует заранее обдумать и решить, каким образом группы будут докладывать остальным о результатах своей работы. Для этого существует ряд возможных подходов.

Чаще всего, докладывают по очереди, выступая один за другим. Наши рекомендации для того, чтобы выступления не затягивались:

- попросить слушателей воздерживаться от высказывания собственного мнения, пока сообщение не закончено;
- затем надо спросить у остальных участников малой группы, не хотят ли они что-либо добавить;
- спросить у всех участников, нет ли у них вопросов на понимание (в отличие от возражений, эти вопросы служат уточнению сказанного);
- наконец, попросить всю группу поделиться впечатлениями.

Затем уже, после того, как все участники успели высказаться на тему конкретного выступления, или параллельно с общей дискуссией, ведущие могут добавить и свои комментарии. Лучше всего задать вопрос или сделать замечание, но в целом не оценивайте сказанное, за исключением положительных высказываний.

Важно следить за тем, чтобы процесс не затягивался. Длинные выступления, чередующиеся с бесконечными дискуссиями, могут быть весьма утомительны. Если у вас есть несколько малых групп, выступающих со своими отчетами, и вы ожидаете, что все отчеты будут одинаковые, отнесите обсуждение на самый конец и проведите его после всех отчетов. В этом случае остановитесь на третьем из приведенных выше шагов и передайте слово следующей малой группе.

После того, как все группы имели возможность выступить, следует провести окончательную дискуссию в целях подведения итогов всему сказанному. Можно обсудить сходства и различия, спросить участников, что, по их мнению, будет труднее всего осуществить на практике, что показалось им наиболее творческой идеей. Или же можно обсудить разногласия.

Под конец дискуссии, полезно использовать обобщение как часть цикла обучения на опыте. Следует спросить: «К чему же мы пришли?», «Что мы выяснили?».

Чтобы перейти к практике как следующей части цикла, можно задать вопрос: «Если вы окажетесь в такой-то ситуации, что вам вспомнится из того, что надо делать?». Перечислите три способа избежать данной ситуации. Как можно использовать то, что мы только что обсудили, в вашей конкретной ситуации?

Во время обсуждения и анализа результатов работы малых групп важно:

- превратить результаты в учебные моменты,
- задать вопросы.

Существует ощутимая разница между работой в парах и в группах по 3-4 человека. В парах лучше работать в начале курса обучения и во время нового набора в Клуб, когда все ещё чувствуют себя несколько напряжённо. Это может помочь освоиться участникам, позволит им говорить с кем-то, кто, возможно, разделяет их состояние. Это может быть введением в групповую работу без необходимости говорить в больших группах, в которых участник может чувствовать себя скованно. Также, это позволяет всем участникам высказаться и получить множество идей. Как только участники лучше узнают друг друга, вы можете перейти к работе в более больших группах.

Также необходимо учитывать, что в парах легче выполнять короткие упражнения. А одно из важных преимуществ работы в группах заключается в том, что у вас уходит меньше времени на обсуждение – вам надо опросить только нескольких представителей групп.

Работу с малыми группами в разных формах можно вставлять в практически любое занятие. Этот метод способствует общению в группе и подходит различным типам обучения.

Заключение: Работа в малых группах очень полезный метод интерактивного обучения. Этот метод способствует тому, что группа начинает рассуждать (коллективная работа), даёт шанс быть услышанным каждому участнику и предоставляет ведущим возможность выслушать и понять их.

3.7 Обсуждение конкретных случаев

Обсуждение случаев - это обсуждение подробно описанных реальных или гипотетических ситуаций, с которыми учащиеся могут столкнуться на работе. Случай анализируется и обсуждается, и учащиеся обычно должны придумать план действий в данной ситуации. Случаи могут быть представлены устно, письменно, на видео, или в комбинации способов. Обсуждение случаев позволяет членам группы научиться предлагать несколько альтернативных способов решения проблем, способствует развитию способности анализировать и решать проблемы.

Цели и характеристики обсуждения конкретного случая/ситуации.

Цель:

- Выявить проблемы и найти их решение
- Практика в анализе ситуации
- Попробовать новые стратегии
- Выделить и увидеть проблему
- Отсеять нужную информацию
- Улучшить понимание, предвидеть возможные планы действий.

Характеристики:

- Содержит проблему, которую надо решить, поднимает вопросы
- Обсуждение имеет цель или задачу
- Случай представлен в сжатой и последовательной форме
- Содержит достаточно информации для описания ситуации
- Привлекает внимание, интересен для участников
- Проверка на понимание целей
- Случай реалистичен
- Может быть основан на реальной ситуации, но связи с конкретными людьми проследить нельзя
- Дает участникам возможность идентифицироваться с описанной ситуацией (представить себя в подобной ситуации)

- В тексте не содержится очевидных решений или ответов
- Описание с открытым концом
- Содержит учебные вопросы, связанные с целями занятия
- Содержит логическую последовательность
- Включает определенное количество героев (выдуманных персонажей)

План проведения обсуждения конкретного случая/ситуации

1. поприветствуйте участников и помогите им расслабиться
2. Запишите на доске цели занятия и проверьте, поняли ли их участники
3. Представьте на доске инструкции и укажите время для каждого этапа
4. Разделите участников на подгруппы; раздайте описание случая
5. Дайте участникам возможность прочитать описание - будьте готовы ответить на вопросы
6. Следите за временем

Процесс:

- Попросите малые группы доложить о результатах
- Спросите у участников, что они думают о случае и полученном опыте его анализа

3.8 Интервью

Интервью - это выступление перед всей группой, в котором один или несколько человек отвечают на вопросы одного или нескольких участников (интервьюирующих). Этот метод используется для более глубокого изучения темы в тех случаях, когда формальная лекция нежелательна.

Интервью имеет определенные преимущества. Оно менее формально, чем лекция или речь. Аудитория представлена интервьюирующим, что позволяет надеяться, что обсуждение будет отвечать интересам слушателей.

3.9 Разминки

Во время учебных занятий ведущие используют игры и упражнения, чтобы сделать обучение более интересным и значимым. Однако существуют другие случаи, когда игры можно проводить для отдыха, но одновременно достигать выполнения какой-то дополнительной полезной цели – это называется разминкой. То есть, под разминкой подразумевается короткая, не слишком серьёзная игра.

Разминки очень полезны во время занятий в Клубе. Этот метод можно использовать на ранней стадии, чтобы помочь членам группы лучше узнать друг друга и почувствовать себя непринуждённо. Разминки можно проводить после длинного занятия, на котором группа сосредоточенно работала, и все устали. Разминки особенно эффективны после перерыва на обед, они взбадривают участников Клуба. Но иногда разминки можно использовать и в середине занятия, особенно, если вам кажется, что интерес к занятию или предмету падает.

Помните, что при проведении разминок надо всегда правильно подготовить группу, чтобы все понимали, что происходит. Никогда не проводите разминки слишком долго или слишком часто, в противном случае они потеряют свой эффект. Они должны приносить веселье и отдых. Если разминки являются для вас новым методом, то неплохо потренироваться на знакомых перед тем, как проводить их в Клубе, чтобы вы чувствовали себя спокойно и были уверены в успехе.

Примеры разминок:

«Бум»

Члены группы сидят в кружке, лицом друг к другу. Один за другим каждый человек называет последовательно цифры, начиная с 1 (1, 2, 3, 4, 5 и т.д.). Каждый раз, когда счёт доходит до цифры, в которой есть цифра 3 или данное число делится на 3 без остатка, вместо этой цифры участник должен сказать «бум!». Если участник ошибается, то выбывает из игры и выводится из круга. Если в течение нескольких не определился победитель, то прекратите игру, чтобы не терять много времени. Главное, что расслабились и повеселились.

«Кошка-собака»

Для проведения этой игры вам понадобятся два маркера разных цветов. Посадите участников в круг, лицом друг к другу, так, чтобы они могли легко дотянуться до своего соседа. Сначала подробно объясните участникам правила игры и даже попробуйте её с одним маркером. Суть игры состоит в том, что участники передают маркер по кругу при этом тот, кто принимает маркер обязательно должен спросить у дающего «что это?» (без ответа на этот вопрос он не должен принимать маркер). Но дающий не может ответить сам, он должен спросить это у предыдущего участника, от которого получил маркер. И так по цепочке. Ответить на вопрос «что это?» можете только вы, как ведущий игры. Когда вопрос по цепочке дойдёт до вас, то вы запускаете обратно ответ, что «это собака». Ответ по цепочке должен дойти до человека, который задал вопрос «что это?» и только тогда он принимает маркер и передаёт следующему участнику по кругу. Тот в свою очередь снова не принимает маркер и спрашивает у дающего «что это?». Вопрос снова по цепочке доходит до ведущего игры, и он запускает обратно ответ. Когда вы убедились, что все участники поняли правила игры, то забираете маркер назад и снова начинаете игру, теперь запустив уже два маркера – один по часовой стрелке, а другой против часовой стрелки. При этом один маркер будет «кошкой», а другой «собакой». По правилам каждый маркер должен сделать полный круг и вернуться снова к ведущему, но вполне вероятно, что когда маркеры встретятся примерно на середине круга, то участники запутаются и начнут бурно выяснять, кто кому не задал вопрос и где затерялся ответ. Вам не обязательно ждать, когда игра полностью закончится. Достаточно того, что участники повеселились. Также, игра хорошо способствует концентрации внимания, что бывает полезно после перерыва.

Заключение: Несмотря на то, что разминки не включаются в разработки занятий, у вас будет много возможностей и необходимости ими пользоваться. Собирайте идеи для разминок – это вам пригодиться.

3.10 Ролевая игра

Ролевая игра – это метод обучения, в котором вы разыгрываете жизненную ситуацию. Это сложная, но очень эффективная процедура, которая заслуживает особого внимания при подготовке. На ней мы остановимся подробнее.

Ролевая игра - это особый метод обучения, техника, которая предполагает, что несколько участников или малая группа разыграют жизненную ситуацию перед большой группой в качестве зрителей. Сценария не предполагается, однако сама ситуация детально описана. Участники придумывают свои реплики по ходу игры. Затем происходит обсуждение увиденного в связи с ситуацией или проблемой, являющейся предметом рассмотрения.

Возможны и другие определения ролевой игры как метода обучения:

Ролевая игра – это:

- прием групповой работы, состоящий в исполнении каких-либо реальных и важных для участников ролей в ситуациях, приближенных к реальной жизни;
- театрализованный метод обучения, позволяющий повысить активность участников, физически и эмоционально вовлекающий их в изучение нового материала и в практическое закрепление полученных знаний;
- метод воссоздания и изучения социальных проблем и межгрупповых конфликтов,
- гибкий метод, который позволяет преподавателю работать с большим количеством задач обучения.

Ролевая игра - это промежуточный этап между теорией и практикой. Целью проведения ролевых игр во время занятий в Клубе является то, что они дают участникам шанс практиковать ситуации, с которым они столкнутся во время поиска работы. Ролевая игра помогает участникам понять, как их действия отражаются на других, и выявить потребности в развитии.

Существуют различные способы проведения ролевых игр, и выбор зависит исключительно от поставленных перед упражнением задач. Рассмотрим их по степени вовлечения ведущих в процесс:

Степень вовлечения ведущих в процесс ролевой игры.	Решаемые задачи.
В игре участвуют только ведущие.	Демонстрация образцового поведения в различных ситуациях, связанных с поиском работы.
В игре участвуют ведущий и участник.	Позволяет в значительной мере контролировать ход и результаты ролевой игры, чем в случае участия одних участников. Используется, если игра достаточно сложна и только одна роль требует отработки навыков в учебной ситуации.
В игре участвуют только участники.	Участники могут без участия со стороны ведущих практиковать различные навыки, связанные с поиском работы. Это может быть связано с отработкой полученных знаний или выступить учебным материалом для дальнейшего обсуждения.

Ролевая игра может быть использована для обсуждения ситуации деликатного свойства во взаимоотношениях между людьми, для поиска возможных решений к проблеме, вызывающей сильные эмоциональные реакции, и для того, чтобы понять убеждения, отличающиеся от убеждений участников. Ролевые игры создают безопасную атмосферу, в которой участники могут смоделировать проблемные ситуации, попробовать новые и незнакомые виды поведения путем разыгрывания ролей. Участники могут принимать и выполнять решения, не боясь оказаться в неловком положении, как это бывает в реальных ситуациях. Ролевая игра помогает участникам лучше понять, какой эффект оказывают их чувства на ситуации общения.

Ролевые игры позволяют учащимся “проиграть” те ситуации, с которыми они часто сталкиваются на работе, могут столкнуться в будущем, или похожие на то, что происходит на работе. С помощью проигрывания подобных ситуаций участники могут обратить внимание на свое типичное поведение, попробовать новые виды поведения, которые они только что изучили, или поэкспериментировать с потенциально полезными способами поведения.

Ролевые игры могут иметь различные форму, вот лишь небольшой список вариантов:

1. Используется уже случившаяся реальная ситуация (опыт участников, материалы печати и т.п.). После предварительного ознакомления играющим предлагается действовать так же, как основным героям.
2. Основа, как и в предыдущем случае - реальная ситуация. Участникам предлагается самостоятельно сыграть продолжение истории, которого нет в основном описании или сыграть то, как лично они поступили бы в данной ситуации.
3. Этот вариант ролевой игры проходит без разыгрывания сцен. Основным участником предлагается перевоплотиться в отдельные роли. Затем группа проводит интервью по интересующим ее темам. Здесь возможно перевоплощение даже в неодушевленные предметы и явления, например, в статьи какого-либо закона или части организации.
4. Разыгрывание неодушевленных предметов, явлений и понятий.
5. Возможно использование хорошо известных исторических ситуаций и перенос их в современное время.
6. Конструирование личных отношений на основе крупной общественно значимой проблемы.
7. Ролевой тренинг стандартно возникающих ситуаций.
8. Описание места действия ведущим, самими участниками. Представление персонажей ведущим и самопредставление самих участников. Группа может попросить участников представить место, их действия и самих себя.

9. Прием перемены ролей - участники игры меняются ролями и продолжают играть.
10. Построение скульптур по ходу разыгрывания ролей, подчеркивающих смысл происходящего.
11. Последовательное проигрывание нескольких вариантов завершения истории.
12. Появление двойников играющих персонажей, которые помогают прояснить внутренний смысл происходящего.
13. Отвлеченные монологи действующих лиц.

Обычно, участники ролевой игры оказываются очень увлечены этим процессом. Поскольку почти любой человек знает, как изобразить кого-нибудь, людям обычно нравятся ролевые игры, и им не нужно осваивать новые навыки для того, чтобы с пользой для себя участвовать в игре. Когда ролевая игра проводится правильно, ситуации воспринимаются как правдоподобные, ослабляют сопротивление по отношению к усвоению новых умений и знаний.

Кроме того, ролевая игра полезна в достижении таких целей обучения, как изменение убеждений. Поскольку участники активно вовлекаются в процесс, у них появляется возможность поговорить во время последующего обсуждения о своих реакциях на игру. Участники не только больше узнают о самих себе, но также получают возможность увидеть, как видят ситуацию другие. Наконец, ролевая игра позволяет работать с моделью реальной жизни во всей ее сложности.

Таким образом, ролевые игры используются

- для углубления понимания ситуаций и осознания собственных актуальных переживаний по отношению к этим ситуациям;
- для развития умений справляться с трудными ситуациями и поиска путей их преодоления, построения новых, более конструктивных способов действия в привычных ситуациях;
- для усвоения не только новых знаний и новых способов поведения, но и новых социальных ролей вместе с их важнейшими компонентами: чувства, установки, нормы и ценности;

- для профилактики трудностей, связанных с этими новыми формами поведения, то есть безопасно для участников интегрировать новые жизненные роли, знания, навыки в уже имеющийся у них опыт.

Учебные цели, которые могут быть достигнуты с помощью ролевой игры:

- Более полное осознание собственных отношений, чувств, особенностей поведения в различных жизненных ситуациях.
- Поиск и освоение новых способов применения своих знаний, новых способов действий в жизненных ситуациях. Ролевые игры создают для участников “реальную” ситуацию, в которой они могут играть заданные роли с тем, чтобы попробовать новые подходы и новые стили поведения.
- Развитие способностей понимать других людей; реально представлять причины и основания их поведения в различных ситуациях.
- Развитие способности командного решения проблем.
- Развитие творческого отношения к разрешению трудных жизненных ситуаций.
- Более глубокое и реалистичное понимание сущности изучаемых знаний и способов поведения, более точная оценка их достоинств и недостатков.
- Развитие самой группы, участвующих в обучении.

Конечным результатом хорошо организованной и эффективно проведенной игры могут быть изменения в восприятии участников, называемые в обучении инсайтом. Инсайт - это особый вид познания, который приводит к быстрому, немедленному решению или новому пониманию имеющейся проблемы.

Ролевая игра признает и опирается на естественную способность людей к игре. Важно, что ролевая игра в данном случае подразумевает минимальную предварительную подготовку играющих с точки зрения знания своей роли в игре.

Существует кардинальное различие между театральной игрой и ролевой игрой в обучении. Важным условием эффективности ролевой игры является спонтанность ее разыгрывания, в отличие от жестко заданного драматургом и режиссером содержания и особенностей переживаний актера в театральной роли. Профессиональные актеры ограничены в своих диалогах авторским текстом, исполняя роль именно в театральном исполнении, а не в реальной жизни.

В отличие от традиционного театра, ролевые игры поощряют изучение реальных и важных для участников ролей. Сценарий и постановка являются результатом работы не автора и режиссера, а самого участника – при активном взаимодействии с ведущим и всей группой в целом.

Этот метод весьма гибок. Ведущие могут изменить ролевую игру по мере ее проведения, и материалы всегда могут быть изменены так, чтобы они могли быть использованы в новых ситуациях. Ролевая игра может быть короткой или длинной. Жизненная ситуация, разыгрываемая в ролевой игре, может изменяться ведущими для достижения нужного результата.

В составлении ролевых игр необходимо учитывать несколько важных моментов.

Разыгрываемая ситуация и описание действующих лиц должны содержать разнообразные проблемы или конфликты. За исключением ситуации, когда целью игры является демонстрация неэффективного поведения, у участников должна быть возможность вести себя успешно. Это особенно верно в тех случаях, если одной из основных целей игры является усвоение навыков, поскольку тогда особый упор будет делаться на выделение и подкрепление желаемых результатов.

В ситуации, предлагаемой для ролевой игры, желательно внести правдоподобие. Однако, в целом, желательно не разыгрывать ситуаций, которые слишком близко напоминают реальные проблемы в организации. Использование реальных ситуаций в ролевых играх может привести к негативным последствиям, включая следующие:

- Участники могут начать защищаться,
- Они могут сосредоточиться на уже известных им решениях вместо того, чтобы проанализировать все аспекты ситуации,

- Люди могут разойтись во мнениях по данным проблемам, что приведет к поляризации всей группы.

Таким образом, в создании ролевых игр лучше начать с использования выдуманных проблем до того, как попытаться решать реальные проблемы организации.

Преимуществами ролевой игры является то, что это активный способ описания проблемы и вовлечения участников в обсуждении; она может помочь участникам в поиске решений без риска, связанного с пробами и ошибками в реальной жизни; она позволяет участникам “войти в образ” другого человека и начать аналогично действовать и думать.

Преподаватель должен знать и о возможных проблемах, присущих данному методу. Некоторые участники могут оказаться слишком застенчивыми или “зацикленными” на себе для того, чтобы успешно играть роли. Они также могут бояться показаться смешными в глазах группы. Преподаватель может предложить застенчивым участникам сначала пронаблюдать, как играют другие. Если все учащиеся в группе должны принимать участие в игре, преподаватель может использовать группы по 2-3 человека, в которых каждый имеет возможность и играть, и наблюдать. Это тоже помогает застенчивым участникам.

Отдельно стоит вопрос об использовании видеоаппаратуры во время проведения ролевых игр. Видеоаппаратура не обязательна. Часто она увеличивает психологическую нагрузку на человека, а также может занять много времени на настройку и растянуть занятие. Это станет скорее помехой, а не помощью. Поэтому используйте видеоаппаратуру, только если это необходимо учебными целями.

Не забудьте по окончании игры вывести участников из игровой ситуации и проследите, чтобы они снова стали самими собой. Также, помните, что участники Клуба во время ролевой игры, возможно, будут нервничать намного больше, чем вы. Чтобы приём был эффективным, нужно, чтобы игра была значимой и понятной для всех. Для того, чтобы ролевые игры соответствовали целям обучения и оказались эффективными для обучения, они нуждаются в тщательном планировании.

В кратком виде последовательность действий организатора обучения при планировании и проведении ролевой игры может выглядеть следующим образом:

1. КОНСТРУИРОВАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ РОЛЕВОЙ ИГРЫ.
2. РАЗМИНКА. (Цель - Подготовить группу к проведению ролевой игры):
 - снятие внутренней скованности участников
 - развитие способности к перевоплощению
 - спонтанность, естественность реагирования на поведение и реплики партнера по игре
3. ПРОВЕДЕНИЕ РОЛЕВОЙ ИГРЫ. (Цель - Провести ролевую игру):
 - задавание темы, содержания игры, разминка
 - выбор участников, организация пространства, инструктирование всех членов группы
 - проигрывание ситуации
4. ОБСУЖДЕНИЕ. (Цель - Обмен впечатлениями, обратная связь, выводы):
 - реакции непосредственных участников игры
 - реакции группы
 - практические выводы

Теперь рассмотрим эти шаги подробнее.

1. Конструирование содержания ролевой игры.

- Выберите ситуацию, которая покажется участникам достаточно реалистичной и будет соответствовать целям обучения
- Определите проблему в данной ситуации, с которой участники будут работать
- Определите число нужных ролей, опишите каждую из ролей путем ответа на следующие вопросы:
 - Что это за человек
 - Что нужно о нем знать
 - Как он относится к другим
 - Что он чувствует по поводу данной ситуации
 - Что он думает по поводу ситуации

Эти вопросы могут быть записаны или даны участникам устно.

- Расскажите группе, чем вы собираетесь заниматься, цель игры и установки упражнения.
- Всё тщательно спланируйте и продумайте – кто с кем будет работать, сколько понадобится времени и т.д.
- Доходчиво, но кратко объясните группе или отдельным участникам, кто какую роль будет играть. Для ролевой игры необходимо создать краткие и понятные материалы. Они должны легко читаться, не быть слишком длинными или запутанными для запоминания. Обычно ролевая игра требует некоторого описания ситуации. Иногда в ходе игры используется дополнительная информация - “телеграммы”, “письма”, “заметки”. Описание ролей должно быть составлено понятным языком и давать представление о том, как играть эти роли. Вместо использования заранее подготовленного письменного материала участники могут создать свои роли самостоятельно. В этом случае письменные материалы не понадобятся, однако у ведущих могут возникнуть трудности в направлении процесса, и результаты могут не совсем соответствовать заявленным целям обучения.
- Объясните участникам, играющим роль наблюдателей, что им следует дать примеры и доказательства для подтверждения результатов наблюдений, подумайте, не надо ли дать участникам схему для записи своих наблюдений. Для наблюдателей можно разработать бланки. Для наблюдателей очень полезно иметь лист бумаги и карандаш для того, чтобы их реакции не приобретали слишком личный характер, и чтобы они не теряли из виду то, что они должны усвоить в результате ролевой игры. Если ведущие хотят большей включенности наблюдателей, он может дать им конкретные задания. Например, один из зрителей должен обращать внимания на жесты и мимику действующих лиц, другой должен отметить важные реплики, третий может попытаться определить ключевые моменты драмы.
- Проверьте, все ли поняли свои роли и напомнить, что это упражнение поможет им развить полезные навыки и многому научиться;

- Дайте время участникам на подготовку к исполнению выпавших им ролей;

Если ролевая игра используется в малых группах (по 2-3 человека), тогда несколько ситуаций будут разыграны одновременно. В этом случае труднее организовать обсуждение, однако больше людей получают возможность участвовать в игре.

Некоторые предпосылки, которые стоит представлять вам как ведущему для проведения ролевой игры:

- Структура переживания: восприятие, мысли, эмоции и чувства.
- Контрольные точки при работе с группой: отдельные участники, группа в целом, Ваше состояние как ведущего.
- Успех или неуспех проведения ролевой игры зависит как от подготовки ее, так и от состояния группы, от атмосферы в группе.
- Наша задача не просто быть участниками, но и время от времени смотреть на то, что происходит со стороны, «выныривать» из процесса.

2. Разминка.

Выступая в качестве ведущего, вы должны обеспечить следующие условия для эффективного проведения ролевой игры:

- доброжелательная атмосфера в группе, готовность принять любые действия и высказывания участников, ясное понимание того, что не существует “лучшего” или “правильного” - “неправильного” способов игры;
- энтузиазм и направляющая активность ведущего;
- понимание и мягкость ведущего;
- свобода и спонтанность в действиях играющих;
- готовность к перевоплощению. Перевоплощение - необходимый компонент ролевой игры;
- органичность действий участников, естественность в развитии ситуации и в реакциях на действия других играющих;
- сфокусированность непосредственных участников игры и всей группы на конкретном задании или теме.

3. Проведение ролевой игры.

С точки зрения ведущих первая ролевая игра является наиболее критичной. В этот момент определяется отношение членов группы к данной технике и их последующее участие в игре. Ролевая игра начинается с того, что фасилитатор обращается ко всей группе. Он описывает исходную ситуацию для ролевой игры и кратко описывает всех ее персонажей. Затем группа разыгрывает ситуацию, причем “актеры” сами придумывают свои реплики по ходу развития ситуации. В конце актеры и зрители обсуждают произошедшее, мотивацию действующих лиц и почему события развивались именно так, а не иначе.

Если ролевая игра задана правильно, то и актеры, и зрители оказываются эмоционально вовлечены в происходящее. Эта вовлеченности часто переносится и в последующее обсуждение, тем самым, обогащая и расширяя дискуссию.

Независимо от количества игр и способов участия, все ролевые игры начинаются одинаково:

1. Опишите цели ролевой игры
2. Коротко и понятно опишите ситуацию, даже в том случае, если у вас есть письменное описание ролей
3. Если участвуют не все члены группы, выберите актеров. (“Доброволец”, плохо сыгравший роль, может испортить свою репутацию.) Будьте осторожны в раздаче ролей - например, не выбирайте людей, которые могут слишком сильно войти в роль.
4. Подготовьте актеров. Дайте им достаточно времени для того, чтобы прочитать или понять их роли. Предложите им придумать факты, не заданные в описании, или забытые ими. Попросите их не “забивать” других актеров и не реагировать слишком эмоционально.
5. Раздайте задания для зрителей или укажите, на что они должны обратить внимание
6. Создайте сцену. Определите декорации, если вы их используете, расставьте актеров так, чтобы определить ситуацию и настроение. Помогите актерам успокоиться и расслабиться путем улыбки, прикосновения и проверки готовности.

Важно помнить, что большинства типичных проблем в проведении ролевых игр можно избежать путем хорошо спланированного и проведенного введения.

После того, как сцена создана, и каждый понял свою роль, вы готовы начать.

- Начните игру. Если несколько групп работает параллельно, все должны начать одновременно.
- Выйдите из поля зрения актеров. Наблюдайте их действия незаметно.
- Помогайте актерам только в случае полной необходимости (например, если один из актеров не может начать или выходит из роли, пр.) Если вы используете ролевую игру с прерыванием, когда вы заранее объяснили, что будете останавливать действие для того, чтобы что-то обсудить или добавить, то помощь актерам допустима.
- Остановите игру, по возможности, не очень резко. Не затягивайте ее проведение; часто игра сама приходит к логическому концу. Всего несколько моментов взаимодействия актеров может дать материал для продолжительного обсуждения, поэтому не перегружайте зрителей.
- Поблагодарите актеров с упоминанием их настоящих имен. Это выводит их из роли и предоставляет переход к последующему обсуждению.

4. Обсуждение.

Ролевые игры нуждаются в хорошем обсуждении. Эффективное обсуждение ролевой игры должно позволить участникам рассмотреть и проанализировать то, что произошло во время игры. Обсуждение включает в себя следующие моменты:

- провести через опрос участников оценку проделанной работы, обеспечить рефлекссию участников и дать высказаться наблюдателям;
- после сообщений наблюдателей подвести итоги и подчеркнуть, что упражнение было полезно всем;

- перейдите от обучения отдельных участников, исполнивших конкретную роль, к обучению всей группы, и сосредоточьте внимание на основных моментах.

В ходе обсуждения участники рассматривают и анализируют то, что произошло в ходе игры. В этот момент можно обсудить, что сработало, а что - нет, какие навыки или стратегии необходимы для эффективного поведения в ситуации.

Поскольку сама игра обычно вызывает оживление и энтузиазм, участники охотно делятся своими идеями и наблюдениями. Фасилитатор должен быть аккуратен в проведении обсуждения, сочетая нужду в упорядоченности дискуссии с отсутствием излишнего контроля, который уничтожает энтузиазм.

Плохо проведенное обсуждение приводит к путанице, потере нужного знания и недостаточности информации для проведения следующей фазы обучения - обобщения. Обсуждение важно и трудно, но приведенный ниже план поможет провести его для большинства ролевых игр:

- Ведущие спрашивают у актеров: “Какова была ваша стратегия? Как, по вашему мнению, она работала?” Дайте им несколько минут на то, чтобы обсудить свои стратегии, и перейдите к следующему вопросу.
- Ведущие спрашивают у группы: “Какова была стратегия такого-то участника? Как она работала?” После выслушивания двух или трех мнений можно перейти к следующему вопросу.
- Затем ведущие повторяют тот же вопрос по поводу другого участника. Опять участники группы высказывают два или три мнения.
- Ведущие спрашивают у всей группы: “Какие стратегии вы использовали бы? Какие у вас могли бы возникнуть трудности?” После некоторого времени на ответ можно перейти к стадии обобщения.
- “Как изменились ваши переживания, внутренние состояния после проведенных игр? Обсуждение необходимо, чтобы закрепить и развить результаты игры. Как вы думаете, с чего важно начать обсуждение?”

Ролевая игра проведена хорошо, если...

- группой достигнут конкретный результат
- ведущим удалось пробудить активность участников
- вводились новые дополнительные условия, делающие ситуацию интереснее
- игра стимулировала обсуждение
- обсуждались вопросы практического применения полученных знаний и навыков
- ситуация была эмоционально значима для участников
- ситуация была близка к реальной жизни
- отбор игроков был проведен правильно
- пространство было организовано удобно для зрителей и исполнителей
- ведущий проявил настойчивость при приглашении участников
- сами участники проявляли творчество
- поведение ведущего было приятным для участников
- при задавании игры и ситуации использовались письменные тексты инструкций
- при обсуждении игры обсуждались роли, а не сами исполнители

Игра не совсем удалась, если...

- не было видно, в чем проблема
- не была ясна предыстория ситуации
- не у всех игроков была возможность участвовать
- не были заданы имена и другие подробности ролей
- игра была слишком затянутой
- не дали высказаться исполнителям, обсуждая их только со стороны
- не было инструкций для группы наблюдателей
- была дана слишком сложная формулировка вопросов.

Заключение: Проведение ролевых игр во время занятий в Клубе имеет большие преимущества, так как позволяет участникам отработать необходимые для поиска работы знания и навыки в имитационной обстановке. Но одновременно этот метод обучения требует хорошей квалификации и значительного опыта со стороны ведущих, иначе вы рискуете не достичь учебных целей.

3.11 Демонстрация

Демонстрация - это выступление, которое показывает, как надо выполнять действие, использовать процедуру, или показывает, что новый продукт или процедура полезны. После нее часто происходят практические занятия, на которых учащиеся выполняют данное действие под наблюдением ведущих.

Преимущества использования демонстрации:

- людям легче понять, что они видели, когда они слышат обсуждение
- используются реальные материалы и модели
- скорость показа может изменяться, преподаватель может повторять показ, сколько потребуется.

Некоторые ограничения:

- иногда на приобретение нужных материалов требуется много времени и средств, тяжелые предметы трудно транспортировать
- если используются маленькие предметы, число наблюдателей будет ограничено
- если материалов немного, членам группы приходится ждать, пока все смогут повторить показанное

Подготовка и проведение демонстрации умения или навыка:

1. Определите ваши цели - какое умение или навык должны приобрести ваши учащиеся.
2. Подготовьте и изучите информацию о том, что вы собираетесь демонстрировать.
3. Составьте для себя подробную пошаговую инструкцию - как вы будете проводить демонстрацию, и на что вы будете обращать внимание учащихся на каждом из этапов.

4. Заранее подготовьте все необходимые материалы и проверьте все нужное оборудование.
5. Попрактикуйтесь в проведении демонстрации, чтобы чувствовать себя уверенно.

Основные моменты в проведении демонстрации:

1. Представьте аудитории и спросите у учащихся о том, что они знают по данной теме.
2. Спросите, видели ли они когда-либо подобную демонстрацию по данной теме - где и в связи с чем.
3. Используйте их ответы с тем, чтобы перейти к описанию того, что вы собираетесь делать, и почему эта тема вас интересует.
4. Объясните и покажите новый навык - медленно, аккуратно и последовательно.
5. Делайте паузы для того, чтобы ответить на вопросы и задать группе вопросы.
6. Повторите самые трудные моменты.
7. Попросите членов группы помочь вам в показе навыка.
8. Когда вы закончите свой показ, попросите учащихся продемонстрировать один или несколько моментов нового навыка с тем, чтобы проверить, насколько хорошо они поняли новый материал и для того, чтобы дать им возможность попрактиковаться.
9. Завершите демонстрацию вопросами к аудитории о том, что они усвоили в результате этого занятия.
10. Подведите итог путем перечисления самых важных моментов нового знания.

3.12 Моделирование реальной ситуации

Моделирование - это учебная деятельность, которая обычно протекает в форме игры, моделирующей характеристики реальной ситуации. Она позволяет участникам принимать решения или пробовать способы действия в “лаборатории” перед тем, как начать взаимодействовать с реальными людьми или предметами. Примерами являются симуляция полета для обучения навыкам вождения самолета или обучающие игры, такие, как «Монополия».

3.13 Скетч, сценка

Скетч - это короткое, заранее отрепетированное представление с участием двух или более учащихся. Используя готовый сценарий, учащиеся разыгрывают ситуацию или событие, драматизирующее реальную ситуацию на работе. Скетч может быть использован для того, чтобы представить тему для обсуждения, более ярко описать уже заявленную проблему или показать, как эта тема относится к жизни группы или общества.

Скетч делает ситуацию более личной и способствует эмоциональной вовлеченности в проблему. Он также стимулирует интерес участников и их участие в обсуждении. Опасность заключается в том, что проблема может быть представлена слишком юмористически, и реакция на нее будет неадекватной.

Разница между скетчем и ролевой игрой заключается в том, что скетч заранее отрепетирован. Действенность обоих методов может быть усилена с помощью последующего обсуждения.

Часть 4. Программа и разработки обучающих занятий по программе «Клуб для людей с инвалидностью, ищущих работу»

Программа Клуба людей с инвалидностью, ищущих работу

Занятие 1. Знакомство с Клубом

Задачи:

- *Знакомство участников с работой Клуба (расписание, занятия, помещение ресурсы и т.д.)*
- *Понимание участниками положительных сторон и возможностей успеха в Клубе*
- *Налаживание психологического контакта с участниками, знакомство участников друг с другом*

Занятие 2. Отношение в обществе к возможностям людей с инвалидностью

Задачи:

- *Обсудить существующие в обществе стереотипы по отношению к людям с инвалидностью*
- *Рассмотреть разницу между медицинским и социальным подходом к решению проблем инвалидности*
- *Продemonстрировать основные постулаты философии независимой жизни инвалидов*

Занятие 3. Составление резюме

Задачи:

- *Научить участников пониманию преимуществ резюме при подаче информации о себе работодателю в наиболее благоприятном свете*
- *Дать участникам знания о том, как можно эффективно использовать резюме*
- *Научить участников самостоятельно готовить своё резюме*

Занятие 4. Поиск вариантов трудоустройства

Задачи:

- *Дать участникам понимание, что такое вариант трудоустройства*
- *Научить участников самостоятельно искать варианты трудоустройства, в том числе скрытые (не для инвалидов)*
- *Научить участников составлять план действий по поиску вариантов трудоустройства*

Занятие 5. Навыки общения по телефону

Задачи:

- *Дать участникам понимание, что телефон – самый эффективный метод разведки вариантов трудоустройства*
- *Научить пользоваться телефонными звонками для выяснения ситуации с публикуемыми вакансиями*
- *Привить участникам психологическую уверенность и устойчивость для успешных звонков работодателям*

Занятие 6. Правовые аспекты трудоустройства и льготы в процессе работы для людей с инвалидностью

Задачи:

- *Рассмотреть с участниками основные моменты при формировании Индивидуальной программы реабилитации и их возможные последствия при дальнейшем трудоустройстве*
- *Объяснить существующие в российском законодательстве правовые и налоговые возможности для работодателя в случае трудоустройства людей с инвалидностью*
- *Дать знания о существующих в российском законодательстве льготах для инвалидов в процессе работы*

Занятие 7. Собеседование

Задачи:

- *Дать участникам понимание, что собеседования предсказуемы, и их можно планировать*

- *Подготовить и отрепетировать с участниками ответы на вопросы, которые им, по всей вероятности, зададут на собеседовании*
- *Научить участников пониманию важности навыков презентации и хорошей подготовки к собеседованию*

Занятие 8. Начало и сохранение работы

Задачи:

- *Дать участникам понимание, насколько важно быть полностью готовыми к новой работе и то, что теперь им придётся привыкать к перемене своего положения*
- *Обсудить с участниками то, какие качества работодатель захочет увидеть в новом сотруднике*
- *Привить участникам позитивный настрой к началу работы и чувство ответственности за сохранение своего нового рабочего места*

Разработки занятий

Занятие 1 Знакомство

Задачи:

- Знакомство участников с общей информацией по работе Клуба (расписание, занятия, помещение ресурсы и т.д.), обсуждение содержания и расписания курса
- Понимание участниками положительных сторон и возможностей успеха в Клубе
- Обсуждение надежд и опасений в связи с участием в работе Клуба
- Налаживание психологического контакта с участниками, знакомство участников друг с другом и с ведущими

Сессия 1

Общее время: 80 минут.

⌚ **30 мин** - Упражнение:

Знакомство - интервью соседа “Мой новый знакомый”

Участников разбивают на пары, каждый берёт интервью у своего напарника по схеме отражённой на наглядном пособии:

Имя Чем любит заниматься (хобби)? Что надеется получить от курса? Какие есть опасения по поводу курса?

2 мин. - инструкции.

Ведущий: Сначала мы хотим немного узнать вас и помочь вам познакомиться друг с другом. Задайте вопросы, обозначенные на плакате, сидящему рядом с вами человеку. Работайте вместе 10 минут (по 5 минут на опрос каждого). Затем мы выслушаем всех, и каждый представит своего партнера.

10 мин. – интервью (по 5 минут на опрос каждого)

20 мин. - представление, попросить участников начинать представление своего напарника со слов “Мой новый знакомый ...”. В ходе опроса ведущие заполняют 2 плаката с ожиданиями и опасениями по поводу курса. Ведущие могут задавать дополнительные вопросы, например «Расскажите подробнее / Что вы имеете в виду?» (После каждого представления ведущий должен сказать спасибо, и поприветствовать представленного участника аплодисментами). В конце упражнения необходимо еще раз задать вопросы: «Какие еще есть ожидания и опасения при участии в «Клубе ищущих работу»? (По необходимости дополнить плакат).

Рекомендации ведущему: желательно участникам раздать блокноты, чтобы они могли записать для себя всю информацию.

Ведущий: *Спасибо за работу. Теперь мы больше знаем друг о друге и о том, чего вы ждете от Клуба, и что внушает вам опасения. Ведущие постараются сделать все, что в их силах, чтобы вы получили от курса все, что вы надеетесь получить. Мы постараемся развеять ваши опасения. Теперь давайте рассмотрим задачи и содержание курса занятий.*

Вывешиваются плакаты с задачами и программой занятий Клуба.

⌚ **30 мин** - Упражнение:

Обсуждение в парах задач и содержания курса занятий

2 мин. - инструкции.

Ведущий: *Ознакомьтесь внимательно с задачами и содержанием курса занятий. Обсудите их со своим партнёром по предыдущему заданию и подумайте, соответствуют ли они тому, что вы ждете от курса.*

Рекомендации ведущему: Нужно получить ответы от каждой пары участников. Обсудите любые аспекты, которые могут быть не охвачены курсом занятий и определите, каким образом можно будет получить требующиеся навыки или знания.

⌚ **10 мин.** - Расписание работы Клуба, ответы на вопросы участников.

Рекомендации ведущему: В данном информационном блоке ведущему необходимо использовать плакаты с записями ожиданий и опасений участников по поводу участия в курсе. Они должны чётко объяснить все услуги, которые участники получают, и развеять все необоснованные опасения. Не забудьте в данном блоке обозначить запланированное расписание, время начала и окончания занятий, перерывов на обед и кофе, уточните, устраивает ли оно участников. Обязательно расскажите о размещении туалетов и мест для курения.

Ведущий: *Итак, все ли довольны тем, чего мы хотим достичь, и каким образом мы будем достигать намеченное?*

⌚ **10 мин.** Мини-лекция

Ведущий: *Ранее у вас была возможность рассказать о своих надеждах и опасениях по поводу участия в Клубе – у нас они тоже есть:*

- *Мы надеемся, что вы не будете стесняться задавать вопросы, особенно, если вам что-то непонятно. Не смущайтесь, возможно, это мы плохо объяснили.*
- *Нам нужно знать, что идет хорошо во время занятий, а что – неважно, об этом должны сказать нам вы. Во время занятий мы будем делать обзоры пройденного материала. Если вы нам скажете, что курс не соответствует вашим ожиданиям, мы, по крайней мере, будем иметь возможность что-то изменить.*

- *Во время занятий мы будем использовать интерактивные методы. Таким образом, мы не будем читать вам лекций. Курс рассчитан на ваше активное участие, поэтому участвуйте, пожалуйста.*
- *Помните, это ваши курсы занятий. Мы хотим, чтобы ваше время не оказалось потраченным зря. Мы хотим, чтобы вам было удобно и чтобы вы получили от участия в занятиях удовольствие и пользу.*

Сессия 2

Общее время: 80 минут.

⌚ **10 мин.** - Упражнение:

Разминка «кошка/собака».

⌚ **40 мин.** – Опыт трудоустройства.

Каждый участник рассказывает про свой опыт трудоустройства и то, какую работу они хотели бы найти. На каждое выступление выделяется примерно 5 минут. По окончании выступления ведущие задают участнику вопросы с целью восполнить недостающую информацию.

Рекомендуемые вопросы:

- Какое у вас образование?
- Есть ли у вас опыт работы?
- Почему вы ушли с последнего места работы?
- Какие попытки для трудоустройства вы использовали?
- Если вам отказывали в трудоустройстве, то, на ваш взгляд, по каким причинам?
- Какую работу вы хотели бы найти?
- На ваш взгляд, какие ваши сильные личные и профессиональные качества могут представить интерес для работодателя?
- Что в плане личных и профессиональных качеств, на ваш взгляд, вам не хватает для успешного трудоустройства?

Рекомендации ведущему: желательно, чтобы кто-то из ведущих записывал всю необходимую информацию в блокнот.

⌚ **10 мин.** - Обсуждение прошедшего дня и договоренность с участниками о следующих встречах (время, место, кто отказывается).

⌚ **20 мин.** – Работа в общей группе.
Подведение итогов работы.

Рекомендуемые вопросы:

- Что вы узнали о Клубе ищущих работу?
- Что вы думаете о задачах Клуба?
- Чем Клуб может вам помочь?
- Что вы думаете об идее Клуба?
- Как вы видите роль ведущих Клуба?
- Что подразумевается под вашими обязанностями?
- Как важно для вас выполнять эти обязанности?
- Как вы поняли то, чем мы будем заниматься в Клубе?
- Как вы думаете, насколько полезным будет для вас участие в Клубе?

Занятие 2

Отношение в обществе к возможностям людей с инвалидностью

Задачи:

- *Обсудить существующие в обществе стереотипы по отношению к людям с инвалидностью*
- *Рассмотреть разницу между медицинским и социальным подходом к решению проблем инвалидности*
- *Продемонстрировать основные постулаты философии независимой жизни инвалидов*

Сессия 1

Общее время: 80 минут

Понятие «стереотипы» и способы их преодоления.

⌚ 30 мин. – Упражнение:

Игра « Лейблы»

Цель упражнения: введение в тему “Стереотипы” - демонстрация существующих в обществе стереотипов по отношению к различным группам людей.

5 мин. - ведущий дает инструкции участникам:

На конференцию (семинар) приехали представители различных организаций России. Никто не знает друг друга. Людей расселяют по трехместным номерам, и каждый может узнать информацию о потенциальном соседе по лейблу (наклейке) на лбу, которая говорит либо о его социальном статусе, либо о профессии. Носитель наклейки не должен знать о содержании надписи на лбу.

Исходя из надписи на наклейке, участник домысливает остальное о предполагаемом характере носителя лейбла, его наклонностях и выбирает себе 2-х соседей. При формировании тройки необходимо согласие всех трёх человек.

Участники должны перемещаться, общаться, чтобы найти потенциального соседа и договориться с ним о проживании в одном номере.

Ведущему необходимо обратить особое внимание участников на то, что нельзя озвучивать наклейки других участников игры и подсматривать собственную наклейку.

По завершению игры ведущий проводит опрос участников.

Рекомендации ведущему: Если участник игры слабовидящий или незрячий, то один из ведущих помогает ему, шепотом озвучивая наклейки других участников игры.

5 мин. - ведущий прикрепляет на лоб каждому из участников табличку с названием профессии, статуса или социальной группы, так чтобы «носитель» не знал о содержании своей наклейки на лбу.

5 мин. - участники ищут себе соседей для проживания в трехместном номере, активно общаясь с окружающими. Тема разговора произвольная, но сам разговор нацелен на то, что бы найти потенциального соседа и договориться с ним о проживании в одном номере.

15 мин. Завершить упражнение провести обсуждение:

Рекомендации ведущему: Ведущий наблюдает за процессом игры, дает разъяснения. Как только тройки будут сформированы, ведущий проводит обсуждение упражнения. Обсуждение лучше начать с тех участников, которые не смогли найти себе соседей. Затем по очереди опросить по очереди сложившиеся тройки. После опроса тройки – зачитать надписи на наклейках.

Вопросы для обсуждения всей группой:

- Были участники, которым отказывали? Если да, что вы при этом чувствовали?

Вопросы к сформировавшимся группам:

- Как сформировалась ваша группа?
- По каким характеристикам вы выбирали себе соседей?

Рекомендации ведущему: В ответах участников предполагается увидеть влияние устоявшегося отношения (стереотипов) к тем или иным понятиям. Полученные результаты позволяют перейти к обсуждению стереотипов и их влияния на восприятие и поступки людей, СМИ, политику, общество в целом, на отношение к различным социальным группам населения, в том числе и к инвалидам.

⌚ 5 мин. - Ведущий подводит итоги:

Стереотип – устойчивое представление о ком либо или о чем-либо основано на жизненном (личном) опыте или отсутствии его, стереотипы формируются, как правило, с детства и в большей или меньшей степени присутствуют у всех людей. И хотя

стереотипы помогают нам фильтровать большое количество информации, которая доходит до человека в течении его жизни, но всё таки не отражают целостной картины и искажают получаемую информацию. Часто стереотипы бывают широко распространенными. Например - “гаишник-взяточник”, “чиновник-волокиита, бюрократия” и так далее. Можно попросить участников предложить свои ассоциации связанные со стереотипами. И хотя стереотипы могут носить как позитивную или негативную окраску, они искажают реальную ситуацию.

Выполняя упражнение, мы увидели влияние бытующих стереотипов на наши действия. В повседневной жизни стереотипы оказывают влияние на наши поступки и поступки других по отношению к нам на разных уровнях. Например, они могут повлиять на действия и отношения ближайшего окружения (родители, соседи, коллеги и тд) так и на разработку государственных программ.

Сейчас мы хотим обсудить с вами стереотипы, существующие в обществе по отношению к инвалидам, и для этого мы проведём следующее упражнение.

⌚ 30 мин - Работа в малых группах:

Упражнение “Стереотипы, существующие в обществе”

Цель - обсудить и прояснить стереотипы, существующие в обществе по отношению к инвалидам

5 мин. – Инструкция участникам: составить список (в малых группах) существующих стереотипов.

Рекомендуется использовать:

- к инвалидам со стороны общества
- инвалидов к обществу
- к инвалидам со стороны ближайшего окружения инвалида (родственники, друзья, знакомые)
- к инвалидам со стороны СМИ

Процесс: разделить участников на малые группы (3-4 группы по 5-6 человек) - дать задание участникам:

10 мин - работа в малых группах

15 мин - Презентации работы малых групп.

Рекомендации ведущему: при приёме презентаций работы МГ, ведущий должен задать следующие вопросы

- к группе, которая проводит презентацию - есть ли добавления, пояснения?
- к общей группе - есть ли вопросы, всё ли было понятно?

Поблагодарить выступающих (можно похлопать)

⌚15 мин.

Предложить участникам определить способы изменения стереотипов по отношению к инвалидам. Эту работу можно лучше проводить в общей группе, используя метод «общего мозгового штурма».

Вопросы для «мозгового штурма»:

- Как изменить (сломать) эти стереотипы по отношению к инвалидам, которые были названы.
- Что вы лично можете сделать самостоятельно для этого.

Сессия 2

Общее время: 75 минут.

Социальный и медицинский подход

Материалы: Плакат с рисунком лестницы и инвалида, и плакат с определением социального и медицинского подхода.

Процесс: Ведущий вывешивает плакат, на котором нарисован инвалид на коляске, лестница, и библиотека на верху лестницы.

⌚10 мин - **Вопрос к участникам:**

Почему инвалид не может попасть в библиотеку?

Ответы участников регистрируются на плакате.

Ведущий: *Мы провели это маленькое упражнение для того, чтобы нам было легче приступить к обсуждению основных подходов к инвалидам и инвалидности, которые существуют в обществе. Существуют два основных подхода к инвалидности - это*

“традиционный подход” или как его ещё называют “медицинский подход” (необходимо оговориться, что название медицинский не имеет никакого отношения к медицине) и социальный подход. Медицинский подход - это подход, концентрированный на дефекте, существующем у человека, на соматических или психических нарушениях.

Например, на вопрос «Что делает человека инвалидом?»

- «Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут ходить.»*
- «Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут слышать.»*
- «Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут видеть.»*
- «Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут говорить.»*

Социальный подход - это подход, концентрированный на барьерах и препятствиях в окружении человека, ограничивающих реализацию его возможностей, и на самих этих возможностях.

Таким образом, на тот же самый вопрос, заданный ранее, «Что делает человека инвалидом?», по социальному подходу будут получены следующие ответы:

- «Люди являются инвалидами из-за физических барьеров в окружающей среде.»*
- «Люди являются инвалидами из-за отсутствия доступа к информации и общению.»*
- «Люди являются инвалидами из-за отсутствия доступа в обычные школы и вузы.»*
- «Люди являются инвалидами из-за того, что им не предоставлены равные возможности получения работы.»*
- «Люди являются инвалидами из-за недоступного жилья»*
- «Люди являются инвалидами из-за недоступного транспорта»*
- «Люди являются инвалидами из-за негативного отношения общества к людям с инвалидностью.»*

⌚10 мин. Работа в малых группах

«Человек является инвалидом потому что ...»

Одна группа отвечает на этот вопрос с точки зрения старого традиционного подхода, а другая с нового социального.

⌚15 мин. Презентация работы малых групп.

⌚30 мин. Просмотр видео ситуаций для иллюстрации социального и традиционного подходов.

Просматривается и обсуждается 2 сюжета.

Вопросы для обсуждения видео ситуаций:

- Совместное обучение:

1. Какое впечатление произвел на вас этот разговор?
2. Какие позиции представляют участники разговора?
3. Что мешает реализации идеи совместного обучения?
4. Что, по вашему мнению, можно сделать уже сегодня для того, что бы дети с инвалидностью могли учиться в обычной школе?
5. Какие подходы к инвалидности проявляются в этой ситуации и каким образом?

- Туристический слет:

1. Каковы ваши ощущения от этого разговора?
2. Почему участница слета так переживает?
3. Почему эти люди не поняли друг друга?
4. Что, по-вашему мнению, можно было бы сделать, что бы такая ситуация не повторилась?
5. Что вы сами сделали бы в подобной ситуации?
6. Какие подходы к инвалидности проявляются в этой ситуации, и каким образом?

⌚10мин. Сказка «Ведьма Винни»

Зачитать сказку “Ведьма Винни” и в конце задать следующие вопросы:

1. Как вы думаете, для чего мы прочитали вам эту сказку?
2. Какие подходы иллюстрирует эта сказка?

Сессия 3

Общее время: 90 минут.

Философия независимой жизни

Цель: Ознакомить участников с философией независимого образа жизни на примере фильма об Эде Робертсе.

Просмотр фильма об Э. Робертсе «People in motion».

Рекомендации ведущему: В этой части занятия участникам предлагается посмотреть фильм, помогающий проиллюстрировать философию независимого образа жизни инвалидов. Обсуждение фильма должно быть сфокусировано именно на философии независимого образа жизни, который представляет герой фильма.

⌚ **20 мин** - Просмотр фильма

⌚ **15 мин** - Обсуждение содержания фильма.

Рекомендации ведущему: При проведении дискуссии по фильму необходимо отслеживать ответы участников для того, чтобы не задавать вопросы, на которые уже прозвучали ответы. При обсуждении можно задавать уточняющие вопросы участникам, если их ответы были не до конца вам понятны.

Фокусированная групповая дискуссия:

Вопросы для обсуждения:

- Что было для вас абсолютно новой информацией?
- Что вас удивило?
- Что оказало на вас наиболее сильное впечатление?
- Сформулируйте основные положения философии независимого образа жизни в изложении Эда Робертса.
- Почему Эд Робертс называет идею независимого образа жизни «скорее психологической идеей»? (Вариант: Прокомментируйте слова Эда Робертса о том, что

идея независимого образа жизни является скорее психологической идеей? Что он имел в виду, говоря это?)

- Что из содержания фильма кажется вам невозможным реализовать в нашей стране?
- Что, наоборот, возможно, и что для этого следует сделать?
- Каким жизненным принципам Эда Робертса вы хотели бы сами, лично следовать?

⌚ **10 мин.** - Общий мозговой штурм:

“Что такое независимый образ жизни”

Ведущий фиксирует ответы на плакате, по необходимости дает комментарии.

Можно ознакомить участников с определениями независимой жизни, которые давались участниками других семинаров.

⌚ **10 мин.** - Мозговой штурм:

“Что необходимо молодому инвалиду для независимой жизни?”

Составления списка на плакатах.

⌚ **10 мин.** - Комментарии ведущего:

Мы с вами обсудили понятия, определяющие “философию независимой жизни”, которая зародилась в Америке и находит всё большее применение в нашей стране. Были ли какие либо вопросы по этой теме, по вашему мнению, недостаточно освещены? Что бы вам ещё хотелось обсудить по этой теме?

⌚ **10 мин.** Просмотр видеофильма «Разговоры».

⌚ **15 мин.** Фокусированная дискуссия по фильму.

1. Какие ваши впечатления от фильма?
2. Какие проблемы людей с инвалидностью затронуты в этом фильме?
3. Почему герой фильма при внешней толерантности ощущал себя изгоем?
4. Какие из этих проблем наиболее актуальны для вас?
5. Как вы понимаете финальную фразу фильма «действия говорят громче слов»?

Занятие 3

Написание и подача резюме

Задачи:

- *Научить участников пониманию преимуществ резюме при подаче информации о себе работодателю в наиболее благоприятном свете*
- *Дать участникам знания о том, как можно эффективно использовать резюме*

Сессия 1

Общее время: 85 минут.

Цель: Научить участников пониманию преимуществ резюме при подаче информации о себе работодателю в наиболее благоприятном свете, а также научить самостоятельно готовить свое резюме.

⌚ **10 мин.** Выступление ведущего.

Рассказать участникам о том, как можно эффективно использовать резюме при поиске работы.

Ведущий: *Резюме - это первый инструмент отбора. Резюме не только позволяет произвести первичный отбор кандидатов, но и используется в качестве отправного пункта в процессе реализации последующих этапов отбора кандидатов.*

⌚ **15 мин.** Ведущий демонстрирует на плакате, как правильно составлять резюме.

Материалы: Подготовленный плакат с образцом резюме.

Традиционное резюме состоит из следующих пунктов:

1. *Имя, адрес, номер телефона* (с кодом города).
2. *Искомая должность* (не обязательно, но желательно).
3. *Опыт работы* (в обратном хронологическом порядке - первой описывается последняя занимаемая должность)

Это первый из двух основных блоков резюме. Именно в нем кандидат должен вспомнить все важные достижения, которые он имел ранее, исходя из специфики искомой должности. На самом деле, у большинства людей такие достижения и достоинства есть, и искусство составления резюме заключается в том, чтобы их вспомнить, систематизировать и правильно описать.

4. *Образование* (традиционно описывается также в обратном хронологическом порядке). У выпускников данный пункт может идти перед трудовым опытом. В данном случае кандидату также необходимо вспомнить все образовательные программы, в которых он принимал участие, а также подчеркнуть те дисциплины и проведенные исследования, которые соответствуют искомой должности.
5. *Дополнительная информация*: владение иностранными языками, компьютером (с указанием программ), наличие водительских прав, членство в профессиональных ассоциациях и т.п.
6. *Указание на возможность предоставления рекомендаций* (не обязательно, но желательно)

⌚ **40 мин.** Работа в малых группах.

Цель: Дать участникам практические навыки в заполнении резюме.

5 мин. Инструкция участникам: составить резюме на должность – юриста, секретаря, строителя, электрика.

Процесс: разделить участников на малые группы и дать задание.

15 мин. Работа в малых группах.

20 мин. Презентация работы малых групп.

Рекомендации ведущему: при приёме презентаций работы МГ, ведущий должен задать следующие вопросы

- к группе, которая проводит презентацию - есть ли добавления, прояснения?
- к общей группе - есть ли вопросы, всё ли было понятно?

Поблагодарить выступающих (можно похлопать)

⌚15 мин. Работа в общей группе

Обсуждение вопроса освещения темы инвалидности в резюме.

Вопросы:

- Как вы считаете, стоит ли указывать в резюме о своей инвалидности?
- Какие могут быть преимущества того, что вы укажете в резюме о своей инвалидности? Какие могут быть недостатки этого?
- Какие могут быть преимущества того, что вы, наоборот, не укажете в резюме о своей инвалидности? А недостатки?

⌚10 мин. Обобщение

Ведущий: Указывать ли в резюме наличие инвалидности?

Как мы выяснили, однозначного ответа нет. Если вы укажете наличие инвалидности, то это сразу отпугнет большинство работодателей. (До сих пор значительная часть общества относится с предубеждением и к самим людям с инвалидностью, и к их возможностям, в том числе, в трудовой среде.) Общепринятым считается мнение, что труд людей с инвалидностью менее эффективен, что они чаще болеют и менее коммуникабельны и приятны в межличностном общении. Конечно, причинами этого, прежде всего, является недостаток информированности и опыта общения с людьми с инвалидностью. Ведь сейчас таких людей редко встретишь на улице или иных общественных местах, а если и встретишь, то на перекрёстках, просящих милостыню, что только усиливает негативное

отношение ко всем людям с инвалидностью. На основе отсутствия личной достоверной информации и формируются искажённые, зачастую негативные образы. Сейчас даже написанное на бумаге слово «инвалидность» скорее вызовет отрицательные ассоциации и эмоции, что, весьма вероятно, отправит данное резюме в мусорную корзину. Поэтому, если человек достаточно уверен в себе и готов при личном общении разрушить все стереотипы в отношении людей с инвалидностью, то, возможно, ему и не стоит указывать в самом резюме о своей инвалидности, это ведь не является обязательным его условием. А сама встреча с работодателем поможет вам расставить всё по своим местам.

С другой стороны, если в вашем резюме всё-таки будет написано об инвалидности, то это может послужить своеобразным фильтром, который заранее отсеет всех работодателей, негативно настроенных по отношению к тому, чтобы в их организации работали люди из данной социальной группы. Тогда у вас будет гораздо меньше сложностей на личном собеседовании. Кроме того, существуют случаи, когда без указания и даже описания человеком своей инвалидности обойтись будет невозможно. Например, человек, передвигающийся на инвалидной коляске, не указав в резюме о своих особенностях и отправившись на собеседование, вполне рискует встретить перед входом в офис крутой лестничный проём. Впрочем, иногда и сам работодатель может пригласить на собеседование такого человека, даже не подумав о степени архитектурной доступности своего помещения.

Иногда бывает полезно не просто указать в резюме наличие инвалидности, а более подробно расписать какие конкретно потребности в оборудовании рабочего места и специальных условий труда это требует. В таком случае работодатель не будет домысливать ваши возможности, а сможет заранее определить сможет ли он обеспечить Вас всем, что нужно для эффективной работы.

Решение о том, указывать или нет наличие инвалидности, остается за вами. Взвесьте все плюсы и минусы вашего конкретного случая, а также особенности вакансии и организации, куда вы обращаетесь за трудоустройством. Если будете указывать о вашей инвалидности, то сделайте это в разделе «дополнительная информация».

Сессия 2

Общее время: 70 минут.

⌚ **10 мин.** Упражнение «Разминка».

⌚ **60 мин.** Предложить участникам самостоятельно составить резюме на себя.

5 мин. Инструкция участникам.

20 мин. Работа участников.

35 мин. Презентации резюме участников и обсуждение каждого из них в общей группе

- Что Вам понравилось?
- Что можно было бы улучшить?

Занятие 4

Поиск вариантов трудоустройства.

Задачи:

- *Дать участникам понимание, что такое вариант трудоустройства*
- *Научить участников самостоятельно искать варианты трудоустройства, в том числе скрытые (не для инвалидов)*
- *Участники смогут составить план действий по поиску вариантов трудоустройства*

Сессия 1

Общее время: 70 минут.

Цель: Научить участников самостоятельно искать варианты трудоустройства, в том числе скрытые (не для инвалидов).

⌚ **5 мин.** - Упражнение «Разминка».

⌚ **10 мин.** Опрос участников – Какими способами вы искали работу?

⌚ **10 мин.** – Мозговой штурм.

Какие бывают варианты трудоустройства?

⌚ **35 мин.** – Работа в малых группах

Разделить варианты из предыдущего мозгового штурма на количество малых групп. Задание: определить плюсы и минусы каждого из вариантов трудоустройства для людей с инвалидностью.

Процесс: разделить участников на малые группы и дать задание.

15 мин. Работа в малых группах.

20 мин. Презентация работы малых групп.

⌚ **10 мин.** – Мини-лекция, обобщение.

Рекомендации ведущему:

В рассказе обязательно должна быть отражена информация по следующим вопросам:

- использование Интернет-ресурсов в поиске работы и в предложении себя на рынке труда;
- кадровые агентства и агентства по трудоустройству: их предложения и разница в их работе;
- последовательность шагов при поиске работы.

Сессия 2

Общее время: 70 минут.

⌚10 мин. – Выступление ведущего по теме индивидуального плана действий по поиску работы.

Ведущий: *Некоторые называют поиск работы «тоже работой», другие считают этот процесс «искусством». В любом случае, от того, как вы подойдете к поиску работы, будет зависеть и конечный результат в виде успешного трудоустройства, а также то, насколько быстро это произойдет. В зависимости от специальности, имеющегося опыта работы (или отсутствия оно), а также личных психологических особенностей каждому из вас стоит составить свой индивидуальный план трудоустройства.*

В целом можно выделить несколько вариантов поиска работы, которые мы обсудили на предыдущей сессии:

- ✓ *Через родственников и знакомых.*
- ✓ *Через государственную службу занятости населения.*
- ✓ *Посещение ярмарки вакансий.*
- ✓ *Через кадровые агентства и агентства по трудоустройству.*
- ✓ *Самостоятельный поиск работы через объявления в средствах массовой информации.*

⌚50 мин. – Подготовка участниками индивидуальных планов действий по поиску работы.

Варианты трудоустройства	Действия по поиску работы	Сроки

5 мин. Инструкция участникам.

20 мин. Работа участников.

25 мин. Презентация индивидуальных планов участников и обсуждение каждого из них в общей группе.

Занятие 5

Навыки, необходимые при поиске работы, навыки общения по телефону

Задачи:

- *Дать участникам понимание, что телефон – это самый эффективный метод разведки вариантов трудоустройства*
- *Научить пользоваться телефонными звонками для выяснения ситуации с публикуемыми вакансиями*
- *Привить участникам психологическую уверенность и устойчивость для успешных звонков работодателям*

Сессия 1

Общее время: 55 минут.

Навыки необходимые при поиске работы.

⌚ **30 мин.** - Просмотр и обсуждение двух видеосюжетов из цикла «Барьеры внутри нас» - «Кристине повезло» и «Кто виноват?»

Вопросы к обсуждению видео ролика «Кристине повезло»:

1. Каковы ваши ощущения от этого разговора?
2. Какие позиции представляют эти люди?
3. Если бы вы были на месте этой девушки, как бы вы себя вели?
4. Какие (ещё) могут быть трудности при трудоустройстве инвалидов?

Вопросы к обсуждению видео ролика «Кто виноват?»

1. Какое впечатление на вас произвёл этот разговор?
2. Почему, на ваш взгляд, сформировалась подобная позиция героя сюжета?
3. Похоже ли и если да, то чем, отношение к трудоустройству героя сюжета и других инвалидов?

Рекомендации ведущему: При проведении дискуссии по сюжетам необходимо отслеживать ответы участников, связанных с психологическими трудностями инвалидов при трудоустройстве.

⌚15 мин. Работа в общей группе

С какими трудностями сталкиваются инвалиды при трудоустройстве?

Внутренние причины	Внешние причины

⌚10 мин. Мозговой штурм

Что необходимо человеку с инвалидностью для успешного трудоустройства?

Сессия 2

Общее время: 80 минут.

Навыки общения по телефону

⌚5 мин. - Выступление ведущего с рассказом о телефонных звонках, как методе разведки вариантов трудоустройства.

⌚10 мин. – Игра «Пробный звонок - демонстрация»

Ведущий демонстрирует «поисковый» телефонный звонок, а один из участников Клуба выступает в роли работодателя.

⌚15 мин. – Работа в парах - игра «Пробные звонки»

Ведущие: *Во время этого занятия мы обсуждаем использование телефонных звонков в процессе поиска работы, как звонить по рекламируемым вакансиям и стратегию общения с потенциальными работодателями по телефону. Сейчас у вас будет возможность попробовать это в учебной ситуации.*

Вы будете работать в парах и сядете рядом спиной друг к другу. Каждый из вас сделает по одному тренировочному телефонному звонку, ваш партнёр будет играть роль работодателя. Ваша задача применить стратегию, которую мы обсуждали, чтобы получить приглашение на собеседование.

Вот что произойдет:

- *У вас 5 минут на подготовку – вспомните все, что мы сейчас обсуждали.*
- *Один из участников делает звонок – попробуйте сделать его настолько жизненным насколько возможно.*
- *Обсудите звонок с вашим напарником. Выделите, что прошло наиболее успешно.*
- *Поменяйтесь ролями, сделайте второй звонок и обсудите его.*
- *Потом мы соберёмся в общую группу и обсудим, как всё прошло.*

⌚ **10 мин.** – Обсуждение итогов игры.

1. Как прошли ваши звонки?
2. Как вы себя чувствовали?
3. Чему вы научились?

⌚ **10 мин.** – Обсуждение того, как при телефонном звонке презентовать свою инвалидность.

⌚ **20 мин.** - Упражнение «Реальный звонок».

Каждый участник делает звонок реальному работодателю с целью узнать о подробностях предлагаемой вакансии. В ходе разговора каждый участник должен упомянуть о том, что имеет инвалидность.

⌚ **10 мин.** – Обсуждение итогов.

Занятие 6

Правовые аспекты трудоустройства и льготы в процессе работы для людей с инвалидностью

Задачи:

- Рассмотреть с участниками основные моменты при формировании Индивидуальной программы реабилитации и их возможные последствия при дальнейшем трудоустройстве
- Объяснить существующие в российском законодательстве правовые и налоговые возможности для работодателя в случае трудоустройства людей с инвалидностью
- Дать знания о существующих в российском законодательстве льготах для инвалидов в процессе работы

Сессия 1.

Общее время: 90 минут.

Формирование индивидуальной программы реабилитации инвалида

⌚ **10 мин.** – Обсуждение в общей группе.

У кого из участников был опыт получения ИПР? (привести примеры своего опыта и опыта других)

⌚ **20 мин.** Выступление эксперта.

В выступлении эксперта должны быть отражены ответы на следующие вопросы (вывешивается плакат).

1. Что даёт инвалиду заполнение карты ИПР?
2. Законодательные акты, регулирующие вопросы заполнения и реализации ИПР.
3. Где можно заполнить карту ИПР?
4. Процедура заполнения карты ИПР.
5. Что может войти в заполненную карту ИПР в каждом из трёх разделов?

6. Как поступать в случае возникновения противоречий с бюро медико-социальной экспертизы по заполнению карты ИПР?
7. Действия инвалида после заполнения карты ИПР?

⌚ **20 мин.** Выступление эксперта или ведущего.

Рассказ о существующих в российском законодательстве правовых и налоговых возможностях для работодателя в случае трудоустройства людей с инвалидностью и о существующих в российском законодательстве льготах для инвалидов в процессе работы.

Ведущий: На данный момент льгот у организаций, трудоустраивающих инвалидов, практически не осталось. Был отменен Федеральный закон от 13 декабря 1991г. N 2030-1 “О налоге на имущество предприятий”, согласно которому налогом не облагалось имущество общественных организаций инвалидов, а также других предприятий, в которых инвалиды составляли не менее 50 процентов от общего числа работников. В ныне действующем Налоговом кодексе Российской Федерации сохранены только льготы по единому социальному налогу. Согласно статье 239 предприятия любых форм собственности освобождаются от уплаты единого социального налога с сумм выплат и иных вознаграждений, не превышающих в течение года 100 000 руб. на каждого инвалида I, II или III группы, работающего по трудовому договору

Трудовой кодекс Российской Федерации и Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» достаточно четко регламентируют нормы и условия труда лиц с инвалидностью и обязывают работодателя создавать им более комфортные по сравнению с другими сотрудниками условия. Для инвалидов необходимо учитывать записи в их индивидуальной программе реабилитации (ИПР) при создании специальных условий труда (ст. 224 ТК РФ, ст. 23 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»). Согласно уже упомянутой статье 23 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» не допускается установление в коллективных или индивидуальных

трудовых договорах условий труда инвалидов (оплата, режим рабочего времени и времени отдыха, продолжительность ежегодного и дополнительного оплачиваемых отпусков и другие), ухудшающих их положение по сравнению с другими работниками.

Если обобщить все нормы законодательства, то сотрудник с инвалидностью имеет право:

- Работать не более 35 часов в неделю. Статья 23 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» предусматривает для сотрудников, являющихся инвалидами I или II групп, сокращенную продолжительность рабочего времени не более 35 часов в неделю (из этого следует вывод, что инвалидам III группы рабочее время не сокращается). Несмотря на то, что инвалидам I и II групп устанавливается сокращенная продолжительность рабочего времени, оплата им производится в полном объеме (ст. 23 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»). Статья 94 ТК РФ констатирует, что продолжительность ежедневной работы (смены) для инвалида устанавливается в соответствии с его медицинским заключением. Предельная продолжительность рабочего дня определяется его индивидуальной программой реабилитации.*
- Не работать ночью и сверх нормы. Инвалидов можно привлекать к работе в ночное время (с 22 часов до 6 часов) только с их письменного согласия. Если же работа ночью запрещена им по состоянию здоровья в соответствии с медицинским заключением, то даже письменное согласие работника не будет иметь значения. Ночная смена не допускается (ч. 5 ст. 96 ТК РФ). То же и со сверхурочной работой. Привлечение инвалидов к работе сверх нормативов, к труду в выходные и праздничные дни разрешается только с их письменного согласия и при условии, что такая работа не запрещена им по состоянию здоровья. При этом инвалиды должны быть в письменной форме ознакомлены со своим правом об отказе от выполнения подобных работ (ст. 99 и ст. 113 ТК РФ).*

- *Брать оплачиваемый отпуск 30 календарных дней, а за свой счет до 60 календарных дней. Инвалидам всех групп положен удлиненный ежегодный оплачиваемый отпуск не менее 30 календарных дней в году (ст. 23 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»). По семейным обстоятельствам и другим уважительным причинам работодатель обязан на основании письменного заявления сотрудника с инвалидностью предоставить ему отпуск без сохранения заработной платы до 60 календарных дней в году (ст. 128 ТК РФ).*

⌚ **30 мин.** Выступление эксперта из государственной службы занятости населения.

Ведущий направляет выступление эксперта. Обязательно должны быть отражены ответы на следующие вопросы:

- предлагаемые услуги службой занятости населения
- условия постановки инвалидов на учёт в службе занятости
- финансовые потери и преимущества инвалидов от постановки на учёт как безработных в службе занятости (потеря региональных надбавок к пенсии, получение пособия по безработице и т.д.)
- взаимодействие служб занятости и бюро медико-социальной экспертизы по формированию Индивидуальной программы реабилитации в разделе профессиональная реабилитация
- предложения и условия получения услуг по профессиональному обучению
- возможности участия инвалидов в программах по организации временных и общественных работ, а также программах по трудоустройству социально-уязвимых групп населения
- как действуют в регионе программы по созданию специальных рабочих мест для инвалидов
- есть ли в регионе, и как действует закон о квотировании рабочих мест для инвалидов

⌚ **20 мин.** Ответы экспертов на вопросы участников.

Сессия 2

Общее время: 90 минут.

Навыки, необходимые для отстаивания своих прав при общении с сотрудниками бюро МСЭ.

 **45 мин.** Ролевая игра:

Из группы вызываются четыре добровольца и после инструкции играют свои роли (представитель бюро МСЭ №1 с инвалидом №1, и представитель бюро МСЭ №2 с инвалидом №2).

Задания для добровольцев в роли сотрудников бюро МСЭ:

1. Вы, как сотрудники бюро МСЭ, руководствуетесь тем, что инвалид с подобным видом физических ограничений не может трудиться. При разработке ИПР это является для вас основным доводом и, вообще, старайтесь, как можно меньше включить в реабилитационную программу, так как на этот счёт вы не имеете чётких инструкций руководства.
2. Вы, придерживаетесь прогрессивных взглядов о возможностях интеграции инвалидов в общество и стараетесь реализовывать их в своей работе. При общении с инвалидом старайтесь максимально учесть его желания и интересы и составить полноценную реабилитационную программу. Выясните в подробной беседе все его данные для дальнейшего процесса формирования ИПР.

Задания для добровольцев в роли инвалидов:

1. Вы знакомы с теми возможностями, которые предоставляет ИПР и хотите получить полноценно-сформированную реабилитационную программу. Прежде всего вас интересует возможность трудоустройства, вы, несмотря на свою первую группу инвалидности, считаете что можете и должны полноценно трудиться. Будьте настойчивы в своих требованиях и стремитесь добиться разрешения и рекомендаций по труду.

2. Вы немного слышали об ИПР, но не очень представляете, зачем она лично Вам нужна. Обратились вы за формированием реабилитационной программы исключительно потому, что слышали, что теперь путёвки в санаторий будут давать исключительно при заполненной ИПР. Больше вам ничего не надо, и вы не хотите терять много времени на общение с сотрудниками бюро МСЭ и на заполнение реабилитационной программы.

По окончании ролевой игры:

10 мин - Вопросы к участникам игры (инвалидам - добровольцам):

- Каковы впечатления?
- Трудно ли было играть? (Как себя почувствовали в этой роли?)
- Что у вас получилось, а что нет?
- Как бы вы вели себя в подобной ситуации в жизни?

10 мин. Вопросы к «представителям МСЭ»:

- Ваши чувства от сыгранной роли?
- Что было трудно?
- В чём была уязвимость вашей позиции?
- В чём было ваше преимущество в переговорах?

10 мин. Вопросы ко всей группе.

- Ваши впечатления от проведённых игр?
- Похожи ли данные диалоги на реальные ситуации?

⌚ **10 мин.** Мозговой штурм.

«С какими трудностями сталкиваются инвалиды при формировании ИПР?»

⌚ **35 мин.** Работа в малых группах:

Разделить полученный список из предыдущего задания на количество групп и дать задание разобрать их по схеме:

Трудности	Причины	Пути их решения

Занятие 7

Собеседование

Задачи:

- Дать участникам понимание, что собеседования предсказуемы, и их можно планировать
- Подготовить и отрепетировать с участниками ответы на вопросы, которые им, по всей вероятности, зададут на собеседовании
- Научить участников пониманию важности навыков презентации и хорошей подготовки к собеседованию

Сессия 1

Общее время: 60 минут.

⊕10 мин. – Выступление ведущего.

Рассказать участникам о вариантах и преимуществах собеседования.

Ведущий: В практике управления персоналом интервью как метод отбора работодателями используется очень часто, можно сказать, всегда. Это объясняется тем, что только данный метод отбора кадров позволяет составить комплексное представление о вас, как человеке, оценить профессиональные и личные качества. Учтите, что общение происходит не только на вербальном, но и на невербальном уровне, а, как известно, часто жесты, выражение лица, интонации, мимика могут сказать больше, чем слова. Кроме того, в ходе интервью вы имеете право задать собственные вопросы относительно будущей работы, высказать то, что, по вашему мнению, незаслуженно упускается из виду интервьюером (зачастую это бывает очень желательно, так как покажет ваш интерес к организации и вакансии). Помните, что в основном на интервью оцениваются ваша уверенность, активность и раскованность (не путайте с нахальством).

Опыт кадровой работы свидетельствует о том, что одного интервью, как правило, бывает недостаточно. Будьте готовы пройти через два интервью: одно - с менеджером по персоналу, другое - со своим будущим непосредственным начальником. Чаще всего их бывает больше. В современных западных компаниях и их представительствах в России иногда используется также интервью, проводимое секретарем или будущим коллегой кандидата. Это делается в попытке определить, каковы будут отношения кандидата с людьми, не занимающими управленческие должности.

Несмотря на широкое распространение интервью как метода отбора кадров, у него есть серьезные недостатки. Основным из них является субъективизм. При этом нужно сразу оговориться, что отнюдь не всегда субъективная оценка - это плохо. Интуиция менеджера, длительное время проработавшего с людьми, может значить гораздо больше, чем формализованные, объективированные оценки, производимые согласно жестко обоснованным критериям (тем же тестам, о которых мы говорили). В частности, это касается будущей карьеры кандидата. Вместе с тем, некоторые субъективные пристрастия и особенности человеческой психики могут действительно исказить полученную информацию и привести к ошибочному отбору. К основным таким моментам относятся:

(1) оценка по первому впечатлению без учета сказанного в основной части интервью;

(2) цепное сравнение, когда кандидат оценивается относительно впечатления, произведенного на интервьюера человеком, с которым собеседование проводилось непосредственно перед этим;

(3) поиск в кандидате сходства с самим собой.

Если во время собеседования вы чувствуете, что столкнулись с подобными проблемами, то единственным способом их нивелировать остается, с одной стороны, привлечь внимание интервьюера к вашим индивидуальным особенностям (подумайте,

в чем вы уникальны), а, с другой, во время интервью копируйте в некоторой степени манеру общения собеседника. Имеется в виду тембр голоса, использование различного рода специфических слов, невербальная коммуникация и т.д. Просто в таком случае вам будет проще настроиться с интервьюером на «одну волну» и донести до него нужную информацию.

⊕ **40 мин.** — Ролевая игра «собеседование» - разговор соискателя и работодателя.

Ведущий проводит собеседование с трёмя соискателями перед всей группой (добровольцами, которые заранее, в перерыв, проходят инструктаж).

- 1) соискатель наглый: сидит нога на ногу (вы никогда не пожалеете, что взяли меня, я все могу, вы же понимаете, что, взяв меня, вы сделаете лучшую сделку в своей жизни, ваши прибыли увеличатся...) завышенная самооценка.
- 2) соискатель очень стеснительный: на все вопросы отвечает, что он не уверен, что у него это получится, он раньше это делал, но сейчас не уверен, он, наверное, зря прислал свое резюме, он, наверное, не справится... сидит, робко потупившись, не поднимая глаз.
- 3) соискатель положительный: приветливо улыбается, конструктивно ведет беседу, на все вопросы отвечает точно и спокойно, уверен в том, чего хочет.

Остальные участники группы наблюдают и анализируют поведение участников игры.

Ведущий: *Мы закончили ролевую игру и снова можем быть самим собой.*

Вопросы к участникам игры:

- Какие впечатления?
- Трудно ли было играть? Почему?
- Как, по вашему мнению, прошло собеседование?
- Чтобы вы хотели изменить и почему?

- Когда я вас спросил..... вы ответили..... Почему? Как это выглядело? Как вы еще могли ответить на этот вопрос? (данный цикл вопросов задается, только если вы хотите уточнить какой либо аспект поведения участника).
- Чему вы научились?

Вопросы ко всей группе:

- Что вы увидели?
- Кто из участников игры имел больше шансов получить работу и почему?

⌚ **10 мин.** Мозговой штурм – итоги игры
«Как не надо вести себя на собеседовании?»

⌚ **20 мин.** Дискуссия в общей группе.

Вопросы:

- По вашему мнению, насколько работодатель осведомлён о ваших возможностях в связи с требованиями вакансиями и вашей инвалидностью?
- Как думаете с чем это связано?
- Как это может повлиять на решение работодателя о приёме/неприёме вас на работу?
- Как лучше поступить при собеседовании с работодателем? Как рассказать о своих возможностях и потребностях на рабочем месте?

⌚ **10 мин.** Выступление – обобщение ведущего.

Ведущий: Зачастую работодатель испытывает неудобство и не знает, как задать те или иные вопросы, касающиеся исполнения служебных обязанностей и инвалидности соискателя. Это типичная ситуация, связанная с неловкостью и боязнью обидеть некорректным вопросом (в основе этого – неинформированность и отсутствие опыта общения с людьми с инвалидностью). А некоторые вещи потенциальным работодателям вовсе могут не прийти в голову. Например, есть масса людей, которые

искренне удивляются, что человек на инвалидной коляске может самостоятельно водить автомобиль. Хуже всего то, что все эти непояснённые вопросы, связанные с инвалидностью, в конце концов, приведут к отказу со стороны работодателя. Любая неизвестность и недосказанность настораживает и отпугивает, особенно в делах, касающихся бизнеса. Поэтому мы настоятельно рекомендуем вам в этом вопросе взять инициативу на себя и честно рассказать о своих, связанных с инвалидностью, потребностях на рабочем месте и быть готовым предложить решения по всем возможным проблемам и трудностям.

Сессия 2

Общее время: 40 минут.

⌚10 мин. – Выступление ведущего. Рассказать участникам о том, что собеседования предсказуемы, и их можно планировать.

Ведущий: *Опыт кадровой работы свидетельствует о том, что одного интервью, как правило, бывает недостаточно. Будьте готовы пройти через два интервью: одно - с менеджером по персоналу, другое - со своим будущим непосредственным начальником. Чаще всего их бывает больше. В современных западных компаниях и их представительствах в России иногда используется также интервью, проводимое секретарем или будущим коллегой кандидата. Это делается в попытке определить, каковы будут отношения кандидата с людьми, не занимающими управленческие должности.*

Правило гласит, что во время интервью менеджеру важно оценивать те качества кандидата, которые непосредственно связаны с предлагаемой ему работой. Но обычно это вовсе не так и решение о том, взять на работу соискателя или нет, принимается исходя из субъективной оценки его человеческих качеств. Помните об этом и постарайтесь, прежде всего, произвести впечатление хорошего, вежливого и общительного человека, искренне заинтересованного в предложенной работе.

⌚ **30 мин.** – Игра «Вопросы - ответы».

Ведущие предлагают участникам наиболее часто задаваемые на собеседованиях вопросы и обсуждают, как наиболее удачно на них можно ответить.

- Какая должность вас интересует?
- По каким соображениям вас привлекает именно данная должность?
- Какова ваша профессиональная подготовка?
- Каков ваш опыт работы?
- Почему вы считаете, что будете соответствовать данной должности?
- Чего вы ожидаете от данной работы?
- Почему вы хотите работать в нашей компании?
- Какую пользу вы можете принести нашей компании?
- Где и кем вы видите себя через пять лет?
- Почему вы ушли с предыдущего места работы?
- Хорошо ли вы ладите с людьми?
- Что вы знаете о нашей компании?
- Предпочитаете ли вы работать самостоятельно или в команде?
- Каковы ваши основные достоинства и недостатки?
- Как вы проводите свободное время?
- Как вы думаете, почему мы должны взять на работу именно вас?
- Какая работа доставляет вам наибольшее удовлетворение?

Занятие 8

Начало и сохранение работы.

Задачи:

- *Дать участникам понимание, насколько важно быть полностью готовыми к новой работе и то, что теперь им придётся привыкать к перемене своего положения*
- *Обсудить с участниками то, какие качества работодатель захочет увидеть в новом сотруднике*
- *Привить участникам позитивный настрой к началу работы и чувство ответственности за сохранение своего нового рабочего места*

Сессия 1

Общее время: 70 минут.

⊕ **10 мин.** – Обсуждение в общей группе «Как меняется жизнь человека после начала работы»

⊕ **20 мин.** – Работа в общей группе (МШ).

Вопрос 1: Какие могут возникнуть проблемы в первое время работы?

Вопрос 2: Как можно решить эти трудности?

⊕ **30 мин.** – Работа в малых группах.

5 мин. – Инструкция участникам.

Вопрос: Как вы думаете, какие качества работодатель захочет увидеть в своем сотруднике?

Процесс: разделить участников на 2-3 группы - дать задание участникам:

10 мин – работа в малых группах

15 мин – Ведущий записывает на плакате ответы участников.

⊕ **10 мин.** Мини-лекция

Ведущий: *Вам следует готовиться к первому дню на рабочем месте с такой же тщательностью, с какой вы готовились к собеседованию, то есть избежать опозданий, быть одетым соответствующим образом и так далее. Подумайте, как новая работа может отразиться на вашей семье – например, кто будет отводить детей в школу и т.д. Поначалу вы можете уставать на новой работе – новые впечатления, новые обязанности, вам нужно будет многому научиться. Принимайте это как должное, относитесь с пониманием и не давайте отрицательным эмоциям взять верх над положительными.*

После периода пребывания без работы вы, безусловно, почувствуете преимущества своего нового положения – больше денег, новые друзья, возможность научиться чему-то новому, ощущение того, что вы заняты настоящим делом, удовлетворение от работы. Спокойно осмотритесь на новом месте и постарайтесь обратить внимание на то, как ведут себя ваши коллеги, как они обращаются друг к другу и так далее... Обратите внимание на то, что принято называть «корпоративной культурой», на принятый в этой организации этикет общения между сотрудниками, иерархию ценностей: чему придаётся первостепенное значение, какие качества работников ценятся в первую очередь и т.д. С самого начала следует познакомиться с «неписанными правилами», действующими в этой фирме. Сюда можно отнести следующее: кому в случае возникновения на работе кризисной ситуации вы могли бы доверять, от кого можно ожидать поддержки, а кого из коллег нельзя игнорировать ни при каких обстоятельствах и т.д.

Для того чтобы без проблем интегрироваться в команду, следует обратить внимание на ещё один немаловажный фактор. Присмотритесь – подходит ли стиль вашей одежды для организации? Как одеваются ваши коллеги? Одеваются ли сотрудники каждый в свою излюбленную одежду или всё-таки существуют некие неписанные правила? Если вы сомневаетесь или не уверены, то тогда просто спросите об этом коллегу, который пользуется наибольшим вашим доверием – действительно ли существуют какие-нибудь правила на этот счёт, «стандарт» или «фирменный стиль».

В некоторых компаниях существует следующая практика: к каждому новичку назначается свой куратор – как правило, это один из сотрудников, к которому всегда можно обратиться за советом или помощью. Если в фирме такой традиции нет, то следует самому повнимательнее присмотреться к коллегам. Обычно всегда можно найти одного или нескольких человек, которые охотно помогут вам скорее адаптироваться к новым условиям на новом месте.

Сессия 2

Общее время: 65 минут.

⌚ **30 мин.** – Выступление работодателя (возможно вместо монолога работодателя имеет смысл использовать метод «интервью»).

⌚ **15 мин.** – Вопросы к работодателю.

⌚ **20 мин.** – Обсуждение с участниками дальнейших планов и начинаний (возможно прикрепление участников к членам команды). Также раздача списка вакансий для просмотра и выбора.