

вышеизложенной его характеристики. Наиболее оптимальным, с нашей точки зрения, фоновым решением является фиолетовый цвет означающий скрытую тайну, вызывает интерес. Стефанеску-Гоанга, ученик немецкого психолога В. Вундта, охарактеризовал этот цвет как «завуалированное возбуждение».

Занимаясь данной проблемой мы сделали вывод о том, что при применении цветов в решении практико-педагогических задач необходим тщательный анализ их психофизиологических характеристик.

Гилева О.В.

Хасанова И.И.

Проблемы коммуникации

в телефонном консультировании

Консультирование – психологический процесс, в котором происходит обмен мыслями, чувствами между консультантом и абонентом направленный на их изменение и коррекцию таким образом, что бы клиенты могли успешно решать свои проблемы.

Коммуникация имеет особое значение в процессе психологического консультирования, т.к. лежит в основе любого его вида. Особое значение он приобретает в такой области как телефонное консультирование. Коммуникационный компонент общения связан с процессом передачи и приема информации.

Общение – это двухсторонний процесс и в нем могут возникать трудности, как у консультанта, так и у клиента. У клиента наибольшую трудность представляет неумение адекватно выразить свое отношение и психическое состояние, т.е. у него на первом месте трудности процессуально-коммуникативного плана. Исходя из этого, перед консультантом ставится ак-

туальная и трудная задача, достижения единства содержания и формы психологического влияния на личность клиента.

Особую значимость в телефонном консультировании приобретает речевое поведение субъектов взаимодействия. Консультант несет особую ответственность за сказанное слово, т.к. невербальное поведение остается невидимым как для клиента, так и для консультанта, но при этом оказывает заметное влияние на процесс общения.

В ходе телефонного консультирования важным является установление первоначального контакта, от которого зависит насколько продуктивным будет взаимодействие субъектов. На наш взгляд наиболее эффективными приемами установления первоначального контакта являются приемы аттракции:

- «вербализация ощущений»;
- «отражение чувств»;
- оперативное достижение социально-психологического единства, нахождение общего;
- постановка задач и вопросов которые уже в начальный момент взаимодействия могут мобилизовать субъекта коммуникации на достижение цели;
- приемы привлечения внимания голос (тембр, ритм), заинтересованность;
- нахождение общности с клиентом.

При реализации этих приемов можно добиться эффективного общения и продуктивного консультирования. Также при взаимодействии с клиентом важными являются вербальные и невербальные знаки, которые дают консультанту достаточно точную информацию о состоянии клиента.

Более сложным является управление контактным взаимодействием в телефонном консультировании, т.к. эта ситуация осложняется тем, что консультант не видит изменений, которые происходят с клиентом во время разговора. И отслеживать реакции абонента во время консультирования приходится по голосу абонента, задавая открытые вопросы, рефлексивная проговаривая чувства с клиентом. Это становится возможным только при установлении эффективной обратной связи поступающей от клиента к консультанту, что и является предпосылкой рефлексивной регуляции общения со стороны последнего.

Традиционным приемом установления обратной связи является вопрос, который выступает как прием, так и метод информационно-речевого воздействия на клиента и который способствует установлению эмоционального контакта.

Эмоциональный контакт – вид отношений сложившийся между абонентом и консультантом на данный момент и характеризующийся такой коммуникацией, которая делает возможным взаимно и само рефлексивную. В этих отношениях (абонент-консультант) ответственным за эмоциональный контакт являются оба субъекта взаимодействия, но все же в большей степени консультант, так как он отвечает за создание климата между ним и абонентом. В этом виде консультирования наиболее важным является поддержание эмоционального контакта в течение всего разговора.

Коммуникацию в течение всего разговора устанавливает консультант и только ему известна цель коммуникации.

Эмоциональный контакт формируется в атмосфере взаимобезопасности и безоценочного компонента со стороны консультанта. Существует несколько условий для достижения эмоционального контакта:

1. Доступ к чувствам (как абонента, так и консультанта).

2. Наличие метапозиции – отстраненности от ситуации у консультанта.

Ситуация поддержания эмоционального контакта для консультанта, является одной из самых сложных, так как необходимо учесть ряд факторов, которые способствуют его разрыву:

- интерпретация консультанта, которая может не соответствовать действительности;
- всепоглощающее чувство вины консультанта;
- плохая подстройка под абонента.

Поэтому необходимо учитывать все эти моменты в работе и владеть специальными психотехниками.

Давыдова М.В.

Социально-психологические аспекты феномена ролевых игр на местности

Феномен игры рассматривался и изучался многими психологами, и каждый давал свою трактовку этого понятия. Общая же сущность сводится к следующему: игра – форма деятельности в условных ситуациях, направленная на воссоздание и усвоение общественного опыта, фиксированного в социально закрепленных, способах осуществления предметных действий. [1]

Единицей игры является роль.

В игре как в особом исторически возникшем виде общественной практики воспроизводятся нормы человеческой жизни и деятельности, подчинение которым обеспечивает познание и усвоение предметной и социальной действительности. Происходит интеллектуальное, эмоциональное, нравственное развитие личности ребенка. Все выше сказанное касается игр детей. Но взрослые, развитые и сформировавшиеся люди тоже играют? Для чего? Во что они играют?