

## **Применение матрицы убеждающей коммуникации в работе с ребенком и его семьей в условиях социального учреждения**

**Хапалова М.В.**

психолог ГБУ ТЦСО  
"Южнопортовый" Филиал "Лефортово"

**Киселев В.Д.**

социальный психолог,  
преподаватель РАНХ и ГС

*Убеждающая коммуникация - процесс, с помощью которого индивид (коммуникатор) распространяет стимулы (обычно вербальные) с целью изменения поведения других индивидов (аудитории).*

...

*Установки - такие имплицитные реакции, которые ориентированы на принятие-отвержение данного объекта, личности или символа.*

*Ховланд, Джанис и Келли*

*Книга «Коммуникация и убеждение», 1953*

В отделении социальной реабилитации детей-инвалидов "Лефортово" ГБУ ТЦСО "Южнопортовый" работает по нескольким направлениям деятельности эко-школа "Зернышко" (в рамках одноименной интеграционной программы). Специалисты отделения вовлекают детей, имеющих особенности развития, и их родителей в наблюдения за разнообразными явлениями живой природы, например, за сезонными изменениями, за развитием посаженных их руками растений (напр., лук, фасоль). Летом - это открытый грунт, зимой - подоконник. Природа - богатейшая среда для разворачивания сенсорных систем ребенка, она дает много ярких положительных эмоций, так необходимых любому ребенку.

В практике эко-школы - регулярные посещения контактного зоопарка, есть опыт посещения зверофермы и аптекарского огорода. Проводятся творческие конкурсы для детей, напр., "Пугало огородное", кормушка для птиц, любимые растения или питомцы. Поделки, сделанные руками детей, развивают их фантазию, желание что-то смастерить самостоятельно и способствуют хорошему настроению. Получаются самые разные и неожиданные поделки, которые можно использовать в качестве украшения интерьера или подарка друзьям и родственникам. Есть возможность почувствовать себя успешным и талантливым, надо только немного потрудиться вместе с близкими людьми. Фотографии случившихся в жизни ребенка событий и рассказы о них – замечательный способ общения и социализации.

Из практики работы социальных учреждений – некоторые родители уклоняются от участия в развивающем реабилитационном процессе, т.е.

привели ребенка, "бросили" на попечение психолога, а сами уткнулись в свои гаджеты, уклонившись тем самым от процессов, развивающих ребенка (напр., игр, общения, разучивания текстов и других способов взаимодействия со специалистом и собственным чадом), что существенно снижает продуктивность, результативность, эффективность и синергетичность работы психолога на занятиях с ребенком в социальном учреждении. Под четверкой термином в работе психолога на занятиях с ребенком в социальном учреждении авторами понимается следующее:

- Продуктивность – ребенок может самостоятельно выполнять некоторые действия с социально приемлемой скоростью, например, просто самостоятельно одеваться;
- Результативность - ребенок может самостоятельно выполнять некоторые действия с приемлемой скоростью в рамках полученного от психолога (или родителя) задания для достижения значимого результата, например, одевается или раздевается по просьбе взрослого;
- Эффективность – ребенок может самостоятельно выполнять некоторые действия с приемлемой скоростью в рамках полученного от психолога (или родителя) задания при объявленных ограничениях ресурсов (напр. времени, пространства, используемых материалов и помощи других людей), напр., одевается сам за отведенное на это взрослым время;
- Синергетичность - ребенок может самостоятельно выполнять некоторые действия с приемлемой скоростью в рамках полученного от психолога (или родителя) задания при объявленных ограничениях ресурсов (напр. времени, пространства, используемых материалов и помощи других людей) с учетом интересов других людей (членов семьи или ближайшего социального окружения); например, при раздевании укладывает свои вещи по соответствующим местам, а не разбрасывает их беспорядочно, что потребует уборки другими людьми.

На рис. 1 отображен коммуникационный разрыв обмена информацией (вербальной и невербальной) между родителем и ребенком, между родителем и психологом, который приводит к существенному смысловому обеднению тройственной межличностной коммуникации, возникающей в процессе занятий по развитию ребенка.

Психолог лишается оперативной возможности получения такой значимой (для выработки своей профессиональной тактики) информации (имеющей иногда разную степень достоверности) как факты (события) семейной жизни; привычные для семьи оценки (отличаются от фактов тем, что базируются скорее на умозаключениях, чем на прямом наблюдении и определяются социальной позицией, мировоззрением, культурой, интеллектуальным и нравственным уровнем развития конкретной семьи); прогнозы (вероятностные суждения о будущем на основе анализа); материальные официальные и неофициальные документы-свидетельства; привычные и органичные для данной семьи слухи и домыслы.

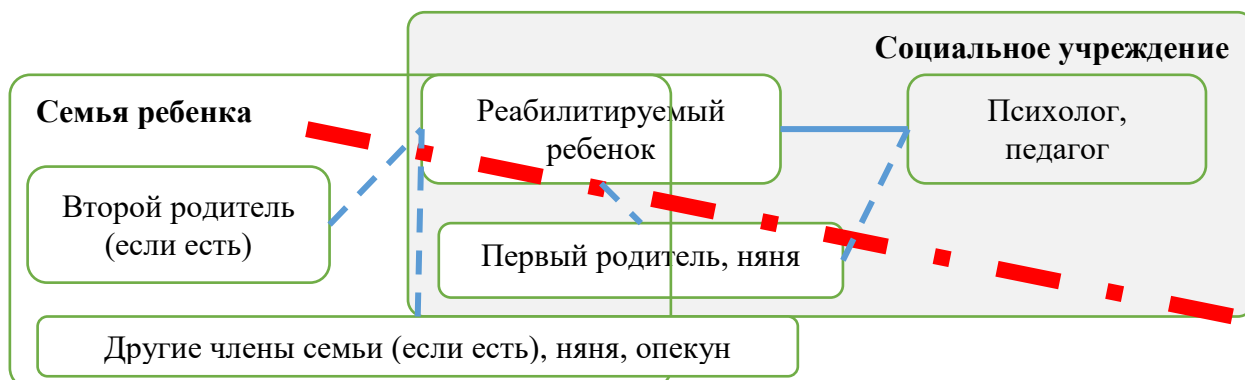


Рис.1. Иллюстрация типичной ситуации (коммуникационного разрыва), складывающейся для психолога (педагога) на занятиях по развитию ребенка в социальном учреждении.

Ребенок лишается привычной психологической поддержки (защиты) и, часто, мотивов для осуществления своей развивающей деятельности.

В таблице 1. Представлена матрица убеждающей коммуникации, разработанная психологами-необихевиористами (К.Ховланд, М. Шериф, У. МакГайр и Х. Келман) в Йельском университете (США). Матрицу убеждающей коммуникации можно применить для выработки примерного сценария (или сценариев) разговора психолога с родителем, уклоняющимся от участия в процессах, развивающих его ребенка.

**Таблица 1. Матрица убеждающей коммуникации**

Исходные коммуникативные эффекты у реципиента	Наблюдаемые коммуникативные стимулы	Установочные факторы реципиента	Внутренние опосредующие процессы	Наблюдаемые коммуникационные эффекты
	Объективная коммуникационная ситуация	Установки, активизируемые коммуникативным актом	Психологические динамические процессы	Изменение установки реципиента
Когнитивный (Мнение)	Характеристик и сообщения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема – рекомендуемое мнение,</li> <li>• Апелляция,</li> <li>• Аргументация,</li> <li>• Форма</li> </ul>	Связанные с сообщением (его темой и т.д.)	Внимание	Изменение мнения
Поведенческий (Поведение)	Характеристик	Связанные с	Принятие	Изменение поведения

	и канала: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Простой или опосредованный контакт,</li> <li>• Сенсорная модальность</li> </ul>	каналом		
	Ситуационные характеристики: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Социальная среда реципиента,</li> <li>• Внешние, мешающие восприятию, факторы,</li> <li>• Внешние, облегчающие восприятие, факторы</li> </ul>	Связанные с ситуацией		

До начала разговора о необходимости и уместности помощи у родителя-реципиента объективно есть (не всегда открыто декларируемые, но очень устойчивые) эмоциональные, смысловые и поведенческие установки, часто весьма деструктивные по отношению к психологу-практику, собственному ребенку и процессу (возможности) его развития. Негативные деструктивные некорректные установки родителя надо трансформировать в позитивные конструктивные корректные, что весьма непросто. Но как это сделать?

Под классическим термином «установка» понимается готовность, предрасположенность субъекта к реагированию, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания его деятельности по отношению к данному объекту. Установки могут быть, в частности, социальными, смысловыми, целевыми и т.д. На пример, смысловая установка определяет поведение в сходных ситуациях, и может превратиться в долговременные черты характера конкретного человека.

Обсуждение (диалог) психолога с реципиентом-родителем (с учетом его особенностей и интересов) удобно строить в пять шагов.

**Первый шаг.** Психологу необходимо зафиксировать (построить гипотезы) и верифицировать (в процессе общения с родителем и его окружением) исходные коммуникативные эффекты реципиента его мнение, эмоции и объективное поведение относительно желательности и настоятельной необходимости его присутствия и активного участия на развивающих занятиях с его ребенком. Мнение, эмоции и поведение человека неразрывно взаимосвязаны, но могут вступать в острые противоречия.

По сути, необходимо достучаться до родительского сознания как высшего уровня психического отражения и само регуляции. Сознание

субъекта - непрерывно меняющаяся совокупность чувственных и умственных образов, детерминирующих его дальнейшую практическую деятельность и рефлексию.

Надо обнаружить (как исходное состояние) мнение родителя о допустимости/ недопустимости, желательности/ нежелательности, продуктивности/ непродуктивности, результативности/ не результативности, эффективности/ неэффективности, синергетичности/ не синергетичности присутствия на занятиях и степени своего участия.

Надо обнаружить (как исходное состояние) эмоции родителя по поводу своего присутствия на занятиях. Эмоции — переживание, которое формирует поведение; реакции человека на смыслы предметов/ситуаций, которые имеют значение для удовлетворения их потребностей. Эмоциональные состояния проявляются в чувствах и настроениях человека. В эмоциях проявляется бессознательное его психики.

Надо обнаружить (как исходное состояние) значимые объективные акты и частотность такого поведения родителя относительно присутствия на занятиях и степени своего участия.

**Второй шаг.** Психологу необходимо для себя четко сформулировать порождаемые ими самим и, соответственно, наблюдаемые родителем-реципиентом, коммуникативные стимулы, что необходимо для создания объективной коммуникационной ситуации. В частности, необходимо продумать характеристики сообщения:

- тему, рекомендуемое психологом мнение (кратко, один абзац), понимание о необходимости с данным реципиентом сделать акцент на апелляциях или аргументации, понимание и уместность выбранной формы обращения.
- характеристика коммуникатора (психолога), его социальная роль в ситуации, его групповая принадлежность и добрые намерения
- характеристики канала коммуникации (способ, которым передается информация (сообщение)): прямой (в личном общении) или опосредованный (напр., письменные или видео рекомендации от значимых для реципиента персонажей) контакт,
- Сенсорная модальность
- Ситуационные характеристики: социальная среда реципиента (благоприятная / неблагоприятная); внешние, мешающие восприятию, факторы (напр., плохое состояние здоровья реципиента); внешние, облегчающие восприятие, факторы (напр., замотивированность на положительный результат реципиента).

**Третий шаг.** Психологу необходимо для себя четко разобраться в установочных факторах родителя-реципиента.

Во-первых – в общей убеждаемости личности, не связанной с данной конкретной ситуацией.

Во-вторых, обнаружить установки, активизируемые этим конкретным коммуникативным актом и ситуацией вокруг неё:

- обнаружить установки, связанные с сообщением (темой);
- обнаружить установки, связанные с коммуникатором;
- обнаружить установки, связанные с каналом;
- обнаружить установки, связанные с общей ситуацией.

**Четвертый шаг.** Психологу необходимо для себя четко разобраться во внутренних опосредующих процессах родителя-реципиента, в его психологических динамических процессах:

- Внимание (чем будет привлечено внимание - непроизвольное, произвольное, после произвольное);
- Понимание (как (какими объективными метриками) будет замеряться понимание);
- Принятие (как (какими объективными метриками) будет замеряться принятие сказанного психологом);
- Память (как (какими объективными метриками) будет замеряться фиксация в долговременной памяти предмета беседы).

**Пятый шаг.** Изменение установки реципиента устное проговаривание измененного мнения родителя-реципиента. Наблюдение изменения эмоционального фона при посещении занятий, наблюдение изменения поведения при посещении занятий. Активная помощь психологу.

В приложении 1 представлен примерный план беседы с родителем, уклоняющимся от помощи психологу на занятиях с ребенком нуждающимся в реабилитации в социальном учреждении.

### *Литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-пресс, 2008. – 363 с.
2. Аронсон Э., Пратканис Э. Эпоха пропаганды: Механизмы убеждения, повседневное использование и злоупотребление. – СПб.: Прайм–ЕВРОЗНАК, 2003. – 384 с.
3. Бартунова А.О., Киселев В.Д. Кейкис «Фандрайзинг без страха и страховки». НКО «Благотворительный фонд «Апсайд Даун». // Маркетинг услуг. – 2014. – № 2 (38). – С. 100-107.
4. Киселев В.Д. Смысловой драйвинг по целям и ценностям, заявленным клиентом. // Стратегический менеджмент. – 2015. – № 3-4 (31-32). – С. 226-246.
5. Луч света [Электронный ресурс] // ГБУ ТЦСО «Южнопортовый»: официальный сайт. – Режим доступа: <http://тцсо-южнопортовый.рф/index.php/meropriyatiya/lefortovo/457-luch-sveta> (21.06.17)
6. Примерная адаптированная основная образовательная программа для детей с тяжелыми нарушениями речи (общим недоразвитием речи) с 3 до 7 лет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.firo.ru/wp-content/uploads/2014/02/Nischeva\\_last\\_new.pdf](http://www.firo.ru/wp-content/uploads/2014/02/Nischeva_last_new.pdf) (21.06.17)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

### **ПЛАН БЕСЕДЫ С РОДИТЕЛЕМ, УКЛОНЯЮЩИМСЯ ОТ ПОМОЩИ ПСИХОЛОГУ НА ЗАНЯТИЯХ С РЕБЕНКОМ В СОЦИАЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

**Цель беседы с родителем ребенка:** повысить продуктивность, результативность, эффективность и синергетичность работы психолога на занятиях с ребенком в социальном учреждении

**Задачи беседы с родителем ребенка:**

Образовательные (по отношению к родителю ребенка):

- Знание и понимание механизмов действия активных групповых форм развития личности ребенка (детей и взрослых).

Развивающие (по отношению к родителю ребенка):

- Присвоение (усвоение) новой роли – партнера в развивающем взаимодействии.

Воспитательные (по отношению к родителю ребенка):

- Повышение уровня ответственности за судьбу ребенка, который сможет успешно социализироваться в социуме.

**Оборудование для проведения беседы:** не требуется.

**Результаты беседы:**

- Вызвать позитивный эмоциональный отклик у родителя реабилитируемого ребенка на приглашение к участию в процессе реабилитации.
- Сформировать понимание (убеждение) необходимости их участия в работе психолога по развитию их ребенка.
- Сформировать устойчивый поведенческий навык (установку) у родителя на взаимодействие с психологом на занятиях по реабилитации ребенка.

**Структура беседы:**

- Сообщение темы и целей занятия обучаемым.
- Обсуждение (диалог) в рамках, описанных в данной статье перво-четвертого шагов с отсылкой к возможностям и интересам родителя.
- Повторный проход по первым-четвертым шагам для закрепления материала в сознании родителя (и способов донесения этой информации до других членов семьи ребенка).
- Итоговое обсуждение с психологом и рефлексия родителем достигнутых результатов разговора (шаг пятый), изменений в собственных исходных установках на возможность и желательность участия в процессе развития личности ребенка.