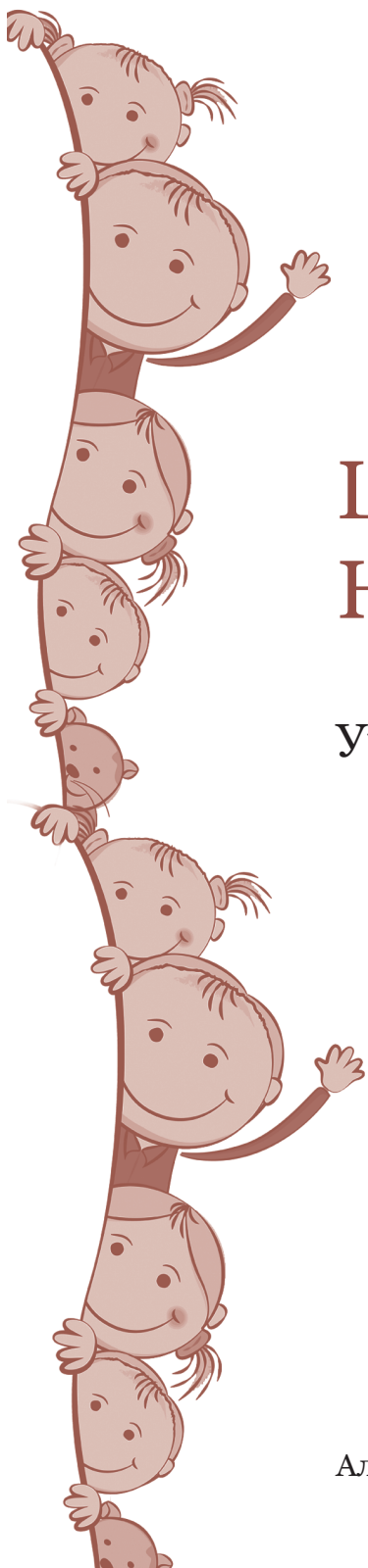




ШКОЛА НАСТАВНИКОВ

Учебное пособие

Алматы ■ 2015



УДК 371 (072)
ББК 74. 200.6
Ш67

*Рекомендовано
Общественным движением «Ребенок должен жить в семье»*



*Проект реализован при спонсорской поддержке
Фонда Первого Президента Республики Казахстан – Лидера Нации*

Под общей редакцией Байболовой Ш.С.

Ш67 Школа наставников: Учебное пособие / Сост.: Н.М.Ткаченко, Е.А.Жургунов. – Алматы, 2015. – 160 с.

ISBN 978-601-275-532-9

Пособие подготовлено проектом «Наставники», осуществляемым в Республике Казахстан Общественным движением «Ребенок должен жить в семье» и Благотворительным фондом «Дара» при поддержке Комитета по охране прав детей МОН РК, в целях предоставления информации о том, кто такие наставники, каковы их цели и задачи, что они должны знать об эмоциональных и поведенческих особенностях детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также в целях оказания помощи наставникам в формировании навыков эффективного взаимодействия с ребенком и понимания причин поведения детей.

Пособие предназначено для волонтеров, желающих стать наставниками, потенциальных приемных родителей, гостевых семей и всех, кто неравнодушен к судьбам детей, оставшихся без попечения родителей.

УДК 371 (072)
ББК 74. 200.6

ISBN 978-601-275-532-9

© ОД «Ребенок должен
жить в семье», 2015
© Фонд «Дара», 2015

Введение

*Мы всегда будем в ответе
за тех, кого приручили.
Антуан де Сент-Экзюпери*

Уважаемые **наставники**, в вашей жизни начался удивительный и в то же время непростой период – у вас появился **друг**! Это не товарищ по играм или времяпрепровождению, не партнер по работе, а именно **друг**. Дружба предполагает доверие и ответственность, поддержку и радость от общения. Ваш друг младше вас и вам предстоит обучить его многому из того, что вы знаете и умеете – потому что вы **наставник**.

Это учебное пособие поможет вам лучше понять и узнать вашего младшего **друга**. Подскажет, как найти с ним общий язык. Посоветует приемы обучения новым практическим навыкам. Вы познакомитесь с рекомендациями самых опытных психологов и педагогов о том, как выстраивать с ним общение и не допускать конфликтов. Всему этому можно научиться.

Но ни один учебник, ни одна книжка не научит искренней заинтересованности в судьбе другого человека, доброте, отзывчивости и безусловной любви. Без сомнения, у вас, дорогие **наставники**, эти качества есть, и именно они помогут вам и вашему младшему другу стать уверенными, спокойными и счастливыми.

Желаем вам удачи!

Оглавление

Глава I

ОСНОВЫ НАСТАВНИЧЕСТВА НАД ДЕТЬМИ7

Проблема сиротства8

Программы наставничества: мировой опыт10

Эффективность программ наставничества12

Личность наставника13

Кто такой наставник?13

Кто может быть наставником?13

Обязательные личностные качества наставника14

Задачи наставника14

Обязанности наставника16

Коммуникации наставника с сотрудниками детского дома19

Глава II

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ НАСТАВНИКУ О ПСИХОЛОГИИ ВОСПИТАННИКА23

Психология личности человека24

Темперамент25

Характер29

Психология детей-сирот41

Стереотипы о детях-сиротах41

Брошенный ребенок: разбитое зеркало42

Теория привязанности43

Немного истории43

Необходимость любви43

Стили привязанности44

Расстройства привязанности46

Психологические и физиологические особенности детей-сирот48

Задержки в развитии48

Поведенческие особенности детей-сирот50

Факторы, влияющие на детскую психику в интернатных учреждениях53

Опасные темы в общении с подопечным55

Глава III

ПОСТРОЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ

«НАСТАВНИК – ПОДОПЕЧНЫЙ» 59

Создание атмосферы доверия61

 Раппорт: состояние доверия61

 Первый шаг к установлению раппорта – конгруэнтность62

 Ваша собственная конгруэнтность64

 Четыре необходимых условия для эффективного общения66

Технология эффективного слушания67

 В чем суть активного слушания?67

 Ошибки при формулировании вопросов70

Как «достучаться» до воспитанника71

 Модальная типология71

 Особенности общения с разными типами75

 Словарь общения76

Модели поведения подопечных78

 Что такое адаптивное поведение?78

 Причины адаптивного поведения79

 Виды адаптивных коммуникаций79

 К чему стремиться?83

Глава IV

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

И СНИЖЕНИЕ НАПРЯЖЕНИЯ 86

Понимание конфликтов87

 Истоки конфликтов. Информация
 для анализа своего поведения87

 Классификация конфликтов91

 Неконструктивное поведение в конфликте93

 Как можно избежать конфликтных ситуаций?95

Эмоциональный интеллект96

Тест на самообладание98

Психологическое айкидо 101

 Используем опыт восточного боевого искусства 102

 Правила психологического айкидо 103

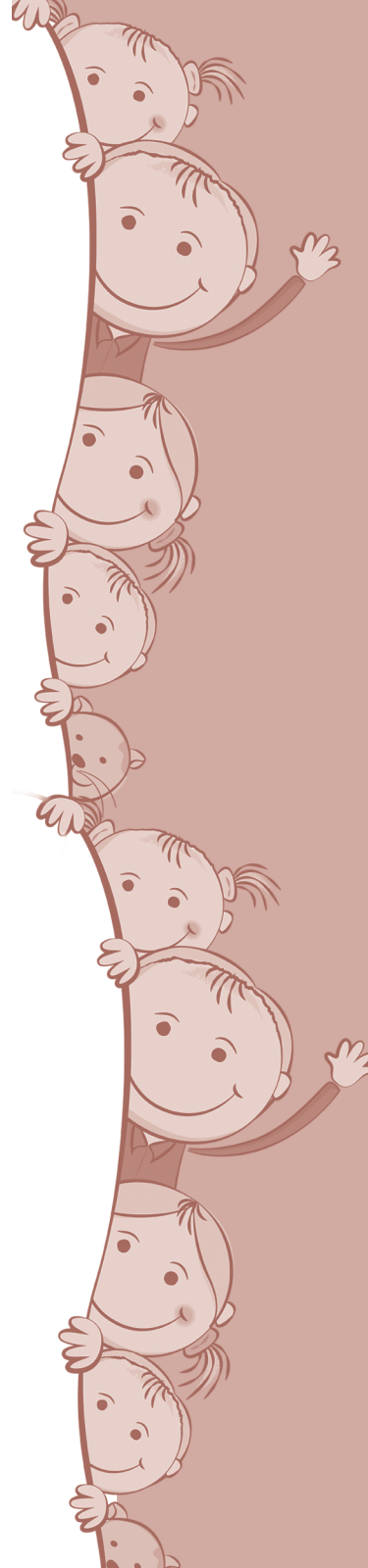
Снижение напряжения в конфликтных ситуациях 105

Управление конфликтами и трансактный анализ 112

 Четыре жизненные позиции 112

 Все люди в порядке 113

Эго-состояния: внутренний родитель, взрослый и ребенок	114
Транзакции и поглаживания	116
Какие бывают транзакции	116
Глава V	
НАСТАВНИЧЕСТВО НАД ДЕТЬМИ	121
Важное отступление:	
зона ближайшего развития	122
Понимание наставничества	124
Развивающий подход в наставничестве	125
Что может быть результатом наставничества?	125
Этапы развития отношений между	
наставником и подопечным	126
Этап 1. ЗНАКОМСТВО	126
Этап 2. ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ И ФОРМУЛИРОВАНИЕ	
ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПЛАНА ДОСТИЖЕНИЙ	128
Постановка цели SMART	128
Особые замечания для наставников	130
Этап 3. ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ (НАСТАВНИЧЕСТВО)	132
Принципы работы наставника	132
«Колесо наставничества»	133
Мотивация по потребностям	134
Иерархия потребностей	134
Еще два условия мотивации	136
Алгоритм обучения подопечного	136
Необходимость влияния	138
Приемы педагогического влияния	139
Методы наставничества	140
Советы наставникам	149
Развитие социальной компетентности	150
Что такое социальная компетентность?	150
Принципы социальной компетентности	151
Что может сделать наставник?	152
Этап 4. ЗАВЕРШЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ. РАССТАВАНИЕ	153
Что нужно помнить при расставании	154
Заключение	155
Использованная и рекомендуемая литература	157

A vertical line of children's faces peeking out from behind a vertical line, arranged in a slightly curved path. The children are smiling and looking towards the viewer. The line starts at the top left and ends at the bottom left. The children are drawn in a simple, cartoonish style with large eyes and small mouths. The background is a solid light red color.

ГЛАВА I

Основы наставничества над детьми

Проблема сиротства

Проблема сиротства является острой социальной проблемой во всем мире. По разным данным, во всем мире от 2 до 8 миллионов детей находятся в детских учреждениях интернатного типа. По данным ООН, их число ближе к 8 миллионам.

По данным отчета Комитета по защите прав детей МО РК за 2011 год, в Казахстане число детей, лишенных попечительства родителей, составляло 35 432, из них 10 590 находились в учреждениях интернатного типа. Система государственной опеки детей-сирот работает по принципу «держат до совершеннолетия», не делая акцента на подготовке детей к будущей самостоятельной жизни. По достижении совершеннолетия выпускники, как правило, предоставлены сами себе.

Дети в детских домах обычно содержатся большими группами. Соотношение ребенок – воспитатель зачастую очень велико, 6-8 к 1 и больше. Кроме того, воспитатели могут сменяться в зависимости от расписания, кадровой текучки и других причин.

Большинство психологов и специалистов, работающих с детьми, едины во мнении о том, что содержание детей в детских домах и других подобных учреждениях наносит сильный вред и приводит к значительным задержкам в физическом, психическом и социально-эмоциональном развитии. Подробнее о том, как именно содержание в детском доме влияет на детей, мы рассмотрим ниже.

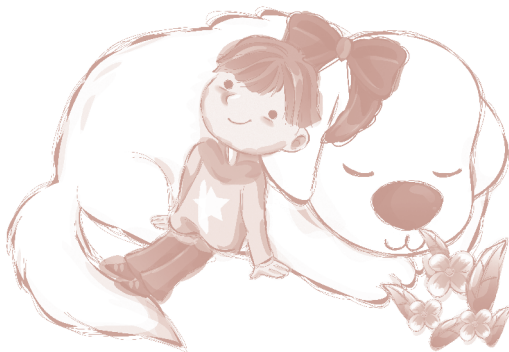
Много исследований было проведено в попытках выяснить, как снизить вред, наносимый детям-сиротам. Исследования показывают, что наиболее значимым фактором нормального

физического, психического, социального и эмоционального развития ребенка является наличие любви, заботы и теплых отношений со взрослым опекуном. Также было установлено, что сироты, усыновленные в благополучные семьи, способны достаточно быстро догнать своих сверстников в физическом, психическом, социальном и эмоциональном развитии. Чем раньше это происходит, тем быстрее и лучше ребенок адаптируется к жизни.

В то же время дети, усыновленные в неблагополучные семьи, в которых приемные родители не проявляли достаточной заботы и теплоты, демонстрировали результаты даже хуже детей, оставшихся в детских домах. На основании этих исследований, психологи пришли к выводу, что гораздо большее значение имеет качество отношений ребенка со взрослым, нежели тип отношений – приемный ли это родитель, наставник, воспитатель и т.д. Отсутствие заботы и любви вредит всем детям без исключения, независимо от того, кем и где они воспитываются.

Тем не менее, большинство специалистов полагают, что воспитание ребенка в семье, где он может получать постоянное неразделенное внимание и заботу, всегда является предпочтительным содержанием в учреждениях. Большинство развитых стран в мире перешло от системы детских домов и учреждений к системе фостерных и приемных семей, руководствуясь принципом – «Ребенок должен жить в семье».

К сожалению, какой бы благородной ни была эта цель, достичь ее непросто. Сложившиеся системы меняются очень медленно, и пока крайне много детей все еще находятся в учреждениях. С целью помочь этим детям были созданы программы наставничества.



Программы наставничества: мировой опыт



BIG BROTHERS BIG SISTERS

Программа «Старшие Братья Старшие Сестры» – одна из старейших и наиболее эффективных наставнических программ во всем мире. Программа начала действовать в 1904 году в США, когда Нью-Йоркский судебный клерк Эрнест Коултер заметил, как много молодых ребят оказываются в суде. Он понял, что присутствие равнодушного взрослого могло бы уберечь большинство из этих детей от неприятностей. Он организовал группу волонтеров, каждый из которых согласился стать наставником одного ребенка. Так началось движение «Старшие Братья». Независимо от них была организована подобная группа для девочек. Обе группы существовали до 1977 года, когда слились в единую организацию «Старшие Братья Старшие Сестры Америки». В настоящее время программа активно действует в 13 странах мира (США, Канада, Австралия, Новая Зеландия, Германия, Нидерланды, Ирландия, Польша, Болгария, Израиль, Бермуды, Южная Африка, Россия).

Миссия:

помочь детям из неблагополучного окружения («младшим») раскрыть свой жизненный потенциал через профессионально организованное общение с взрослым волонтером-наставником («старшим»).

Цель:

гармонизация социального поля ребенка при помощи специально обученного волонтера под контролем социального педагога и при обязательном согласии родителя или опекуна, а также самого ребенка.



KIDSAVE (международная программа)

История организации Kidsave началась в 1993 году, когда американка Терри Боу приехала в Россию, чтобы усыновить там ребенка. Она была шокирована ужасными условиями детских домов, в которых жили дети. Ее поддержала партнер по бизнесу Рэнди Томпсон, которая сама воспитывала усыновленного ребенка, и была в это время в Казахстане.

Вместе они посетили детский дом, где жили сироты постарше, которых считали неподходящими для усыновления. Возможно, через несколько лет большинство этих детей очутились бы на улице, оставленные на произвол судьбы. Терри и Рэнди стали изучать проблему

сиротства, как оно влияет на развитие детей. Они решили основать организацию, которая смогла бы помочь таким детям. Летом 1999 года основанная ими организация Kidsave организовала летние каникулы в США в американских семьях для 177 детей из детских домов. 97% детей были впоследствии усыновлены этими семьями. Таким образом была создана программа Kidsave Family Visit Model (Модель семейных визитов), которая прошла успешное тестирование в России, Колумбии и США. В настоящее время программа нацелена на поиск наставников для детей в их родных странах, хотя визиты в США тоже практикуются.

Миссия:

помочь каждому ребенку на этапе перехода из детского учреждения к самостоятельной жизни, найти значимого взрослого – наставника, которому можно доверять, того, кто поддержит в трудную минуту, подскажет, как найти выход из сложившейся ситуации.

Цель:

в настоящее время целью Kidsave является с помощью государственных и частных учреждений и волонтеров найти наставников и семьи для миллиона детей к 2020 году.

ОДНА НАДІЯ ОДНА НАДЕЖДА (Украина)

Проект наставничества «ОДНА НАДЕЖДА» занимается поиском, обучением и сопровождением Наставников для детей-сирот. Свою деятельность Проект «ОДНА НАДЕЖДА» начал в 2009 году при поддержке Службы по делам детей г. Киева. Проект направлен на работу с детьми-сиротами и детьми, лишенными родительской опеки.

Миссия:

преобразование системы социальной защиты детей, таким образом, чтобы ни один ребенок не был оставлен без внимания и чтобы все росли в любящей семье с надеждой на успешное будущее.

Цель:

подготовка ребенка-сироты к самостоятельной жизни путем развития его потенциала, уверенности в собственных силах, определения жизненных целей, формирования человеческих взаимоотношений, культурных, моральных, духовных ценностей.

Эффективность программ наставничества

Эмоциональное состояние подопечных в проектах наставничества контролировалось специальными тестовыми программами для диагностики и анализа личностных характеристик, таких как уровень тревожности и агрессии, уверенность, общительность (коммуникативные навыки) и др.

Так, анализ эффективности программы Big Brothers Big Sisters of Russia показал, что:

- у 46% детей повысилась уверенность в себе;
- 45% детей стали более самостоятельными;
- 36% детей стали более общительными;
- у 52% появились более четкие представления о своем будущем;
- у 44% детей расширился круг социальных контактов;
- 42% детей стали более ответственно относиться к своим обязанностям;
- у 33% детей появились новые увлечения;
- 51% детей стали более организованными.

Исследование эффективности программы Big Brothers Big Sisters в США показали, что у детей-участников программы:

- на 46% уменьшилась вероятность наркомании;
- на 27% уменьшилась вероятность употребления алкоголя;
- на 52% уменьшились пропуски школьных занятий.

Эта статистика показывает, насколько полезными и эффективными могут быть наставнические отношения между ребенком и взрослым.

Личность наставника

Кто такой наставник?

Наставник – это взрослый человек, который хочет и может посвящать ребенку свое время и силы, делиться знаниями и навыками, становится для него значимым и близким человеком в жизни.

Цель наставника – помочь подростку найти свое место в обществе, развить свой потенциал и применить сильные стороны своего характера.



Понятие наставник (Mentor) берет корни в греческой мифологии. Ментором звали старого друга Одиссея, который служил наставником его молодого сына Телемаха. Покровительница Одиссея богиня Афина часто принимала облик Ментора, чтобы дать совет Одиссею.

Наставник – это друг, который всегда рядом, готовый выслушать и дать совет, поделиться собственным опытом и обсудить события в жизни подопечного. С наставником легче выбрать путь и принять решение.

Кто может быть наставником?

Стать наставниками могут неравнодушные взрослые люди, любящие детей и достигшие 25 лет, желающие оказывать детям поддержку, сопровождать, делиться своим временем и жизненным опытом. Кроме того, наставник должен:

- уметь планировать свое время;
- ставить долгосрочные цели;
- быть способен учиться и развиваться;
- пройти курс специальной подготовки (обучиться в Школе наставников);
- уметь передавать свой опыт и знания.

Обязательные личностные качества наставника

Чтобы быть примером и интересной для воспитанника личностью, чтобы отношения *наставник – подопечный* были эффективными и принесли результат, наставник должен обладать или развивать в себе следующие личностные качества:

- доброжелательность в общении с ребенком;
- уважение к ребенку;
- эмпатию;
- образованность;
- открытость в общении;
- гибкость;
- решительность;
- уверенность в себе;
- толерантность;
- ответственность за слова и поступки;
- дружелюбие;
- умение слушать и слышать.

Задачи наставника

- Обеспечивать поддержку и сопровождение воспитанника на протяжении длительного времени.
- Формировать долгосрочные, эмоционально-значимые, стабильные отношения в жизни подростка.
- Поддерживать и развивать позитивные ценности и культурное наследие подопечного.
- Помогать подопечному развивать свой потенциал и раскрывать свои сильные стороны.
- Способствовать в определении подростком собственных индивидуальных целей и путей их достижения.
- Передавать знания и опыт воспитаннику, стимулируя его правильный жизненный выбор, поддерживая успехи в учебе, повышая самооценку.

- Способствовать формированию у подопечного (особенно, подростка) навыков самостоятельной жизни.
- Помогать в обучении и всестороннем развитии подопечного:
 - учиться в школе (делать домашнее задание) и усовершенствовать академические знания;
 - знакомить, рекомендовать и сопровождать подопечного в различные развивающие кружки, студии, факультативы.
- Способствовать формированию у подопечного навыков контроля над своими эмоциями.
- Обучить воспитанника общаться с незнакомыми людьми, а также развивать его таланты и способности, научить разрешать конфликты.
- Помогать подросткам строить планы на будущее в области карьеры и следовать поставленным целям.
- Наставники могут использовать свои личные контакты для того, чтобы помочь подросткам познакомиться с профессионалами разных производственных сфер, найти возможности для устройства на работу или прохождения необходимого обучения.
- Познакомить воспитанников с разными организациями.
- Обучить подростков процессу поиска работы, сформировать навыки ответственного отношения к работе, стабильной жизненной позиции и др.
- Помогать ребенку ставить перед собой кратко- и долгосрочные цели. Формировать отношение подростка к планированию целеполаганию.
- Убеждать воспитанника в том, что всегда есть надежда. Ситуацию всегда можно изменить, но для этого потребуются воля, знания, дисциплина.
- Помогать подопечному развивать интерес к окружающему миру.
- Формировать у воспитанника понимание «хорошего, доброго» и «неприемлемого», помогать находить позитивные моменты в его жизни.
- Быть положительным примером. У вашего подопечного, возможно, нет больше никого, кто мог бы стать для него примером.

Обязанности наставника

- **Наставник обязуется проводить регулярные встречи с подопечным.** Наставник должен встречаться со своим воспитанником как минимум четыре часа в месяц сроком не менее года. Наиболее благоприятный режим встреч – 2 часа в неделю, в течение 2-х лет. Кроме того, важно звонить воспитаннику в течение недели по телефону или общаться по Интернету.
- **Режим встреч должен быть согласован с координаторами программы и руководителем интернатного учреждения.**
- В случае отмены занятия *наставником* (командировка, болезнь или иная причина), он **должен предупредить подопечного об отмене заранее** (как можно раньше) и поставить в известность координаторов, объяснив причины отмены встречи.
- **Наставник обязан готовиться к занятиям с ребенком и проводить их максимально эффективно.** Все время, проведенное с подопечным, должно быть потрачено на полезное, целесообразное общение. Нельзя использовать время наставничества на других детей или беседы со взрослыми (воспитателями, координаторами и др.)
- **В первые 6 месяцев наставничества, подопечный и наставник встречаются на территории интернатного учреждения.** Это поможет им лучше узнать друг друга в наиболее комфортной и безопасной атмосфере.

- По прошествии полугода наставник может приглашать подопечного проводить время со своей семьей дома или в общественных местах. Для этого **необходимо поставить в известность руководителя интернатного учреждения или координаторов программы и получить их согласие**. Для путешествий за город необходимо получить письменное разрешение руководителя интернатного учреждения.
- *Наставник должен помнить, что его основной вклад в подопечного – это время, заинтересованность и дружба. Поэтому не стоит баловать ребенка и дарить ему подарки и деньги. Допустимы недорогие подарки к общим праздникам (Новый год, День Независимости и т.д.) и на День рождения.*
- **В случае болезни подопечного во время встречи, наставник должен сообщить об этом координатору или работнику интернатного учреждения.** Если состояние ребенка вызывает опасения, необходимо обратиться к врачу или вызвать неотложную помощь. Наставник не имеет права давать подопечному какие-либо лекарственные средства.
- **Наставник обязуется ежемесячно участвовать в Клубе Наставников.** В Клубе можно получить квалифицированную консультацию по вопросам общения с подопечным, задать вопросы и обучиться новым навыкам, необходимым для проведения грамотных встреч.
- **Наставник должен поддерживать контакты с координаторами программы.** Это поможет ему быть в курсе событий проекта, получать поддержку и необходимые консультации.
- **Наставник должен вести дневник встреч с подопечным и готовить ежемесячные отчеты о встречах с воспитанником.** Дневник и отчеты способствуют структурированию процесса наставничества и помогают достигать поставленных целей.
- **Наставник обязан информировать координаторов о возникающих сложностях, проблемах и чрезвычайных ситуациях.** Проблемы могут возникать в различных областях отношений – в любом случае, специалисты помогут их разрешить или подобрать ребенку нового наставника.

- **Наставники совместно с координаторами несут ответственность за безопасность каждого ребенка, поэтому их контакты должны носить регулярный характер.**
- **Наставники должны соблюдать режим конфиденциальности.** Нельзя разглашать информацию о подопечных другим людям, включая их эмоциональное и физическое состояние, информацию о биологических родителях, отношениях в интернатном учреждении (исключая случаи нарушения закона и прав ребенка).
- **В случае возникновения непредвиденных обстоятельств, когда наставник должен прервать отношения с подопечным, он должен предупредить об этом координаторов не менее чем за 30 дней до предполагаемого ухода.** За это время координаторы подберут ребенку другого наставника. В течение всего времени перед уходом, наставник должен продолжать общение с воспитуемым.



Коммуникации наставника с сотрудниками детского дома

Наставникам важно помнить о статусе подопечных – о том, что они являются воспитанниками детских домов и интернатных учреждений. Это означает, что наставникам придется постоянно коммуницировать с сотрудниками этих учреждений. Во избежание проблем и чтобы сделать общение максимально эффективным и комфортным для всех сторон, важно помнить следующие вещи:

- В соответствии с законодательством Республики Казахстан ответственность за ребенка, имеющего статус сироты или оставшегося без попечения родителей, несет государство, а именно: государственное учреждение опеки – детский дом, законным опекуном ребенка является директор детского дома. Поэтому любая инициатива, направленная на работу с детьми, лишенными родительской опеки или детьми-сиротами, может реализовываться только в партнерстве с соответствующими государственными структурами, в проекте «Наставники» в тесном сотрудничестве с администрацией и воспитателями детского дома.
- Детские дома/интернаты были созданы в первую очередь для того, чтобы защитить детей от голода и болезней, дать им крышу над головой, спасти их от жизни на улице, насилия и пренебрежения. Система группового ухода за детьми, которая выстраивалась годами, направлена на создание максимальной «безопасности» ребенка, сохранению дисциплины и строгого распорядка в учреждении. Она не позволяет сотрудникам/воспитателям уделять достаточно времени и сил

каждому ребенку. Наставник действительно в силах очень многое изменить в жизни конкретного ребенка, но кардинально изменить уклад жизни учреждения вряд ли сможет.

- Эмоциональный подъем и энтузиазм, которые испытывает наставник, приходящий по собственному желанию и на не очень продолжительное время к конкретному ребенку, часто не совпадает с внутренним мироощущением сотрудников/воспитателей, вынужденных разрываться между множеством детей и повседневных дел, а зачастую испытывающих депрессию и постоянный стресс от сложной, ответственной и малооплачиваемой работы. В результате могут возникать ситуации недопонимания со стороны сотрудников, часто переходящие в открытые конфликты. Открытый и конструктивный разговор обеих сторон конфликта поможет лучше разобраться в его причинах, а затем найти возможное разрешение неприятной ситуации. Ключом к разрешению ситуации должны быть интересы и потребности конкретного ребенка.

Что делать, если воспитанник грубо отзывается или жалуется на директора или воспитателей?

Самое главное – это сохранять спокойствие и не позволять втянуть себя в конфликт! Даже если ребенок абсолютно прав и отношение нему со стороны работников учреждения несправедливо негативно. Лучше всего спокойно выслушать ребенка, не «поддакивая» его жалобам, и сказать, что в любом конфликте всегда участвуют две стороны и возможно такое отношение к нему директора/воспитателя стало реакцией на его (ребенка) не совсем хорошее поведение. Или этот конфликт – результат недопонимания.

Предложите воспитаннику обсудить этот вопрос еще с кем-то (может, непосредственно со второй стороной конфликта). В любом случае не давайте никаких обещаний, а просто скажите, что вы попытаетесь во всем разобраться. Можно осторожно поговорить с психологом или педагогом учреждения/проекта. Помните, что любой конфликт, может существенно навредить ребенку.

Что делать, если ребенок говорит наставнику, что его бьет и обижает воспитатель?

Первое, что надо сделать, – внимательно отнестись к словам подопечного и выяснить все детали его рассказа.

- Что же именно происходит?
- При каких обстоятельствах?
- Как часто?
- Есть ли свидетели конфликта воспитанника и воспитателя?

Спросите о том, сможет ли он подтвердить то, что говорит сейчас, в разговоре с кем-то из учреждения, где он находится.

В процессе разговора с ребенком может выясниться, что он просто лжет и этим хочет втянуть вас в конфликт с работниками учреждения. Если же вы убедились, что воспитанник не обманывает и дела обстоят действительно так, как он говорит, то не стоит поддаваться негативным эмоциям, т.е. сразу бросаться в бой с «провинившимся» воспитателем. Подумайте, с кем из учреждения можно поговорить, чтобы не спровоцировать еще больший конфликт, тем самым не помогая, а еще больше нанося вред ребенку, ведь вы не можете быть с ним 24 часа в сутки. После поговорите именно с этим человеком: психологом, юристом, директором – тем, кто услышит, поймёт вас и поможет ребенку уладить конфликт с воспитателем.

Если ребенок просит забрать его к себе домой навсегда?

Этот вопрос дети задают довольно часто, поэтому если он прозвучал, не нужно теряться и переживать, что не можете забрать ребенка к себе. Помните, что вы стали наставником с целью обучить ребенка определенным навыкам самостоятельности, помочь развить свой потенциал и стать ему верным другом и опорой в любых ситуациях.

Поэтому еще раз спокойно объясните все это своему воспитаннику. Будьте искренними, рассказывая ему о том, что не можете его забрать по причине семейных, личных или других обстоятельств в вашей жизни, поэтому и стали его наставником, чтобы всячески помогать ему и поддерживать его.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Любой ли человек может стать наставником?

Да ☐ Нет ☐

Обоснуйте ваш ответ.

2. Наставник встречается с подопечным уже 3 месяца. В какие из этих мест наставник может взять своего подопечного?

☐ В кинотеатр ☐ К себе домой
☐ В зоопарк ☐ На отдых за рубежом
☐ Никуда, они должны оставаться на территории интернатного учреждения

Обоснуйте ваш ответ.

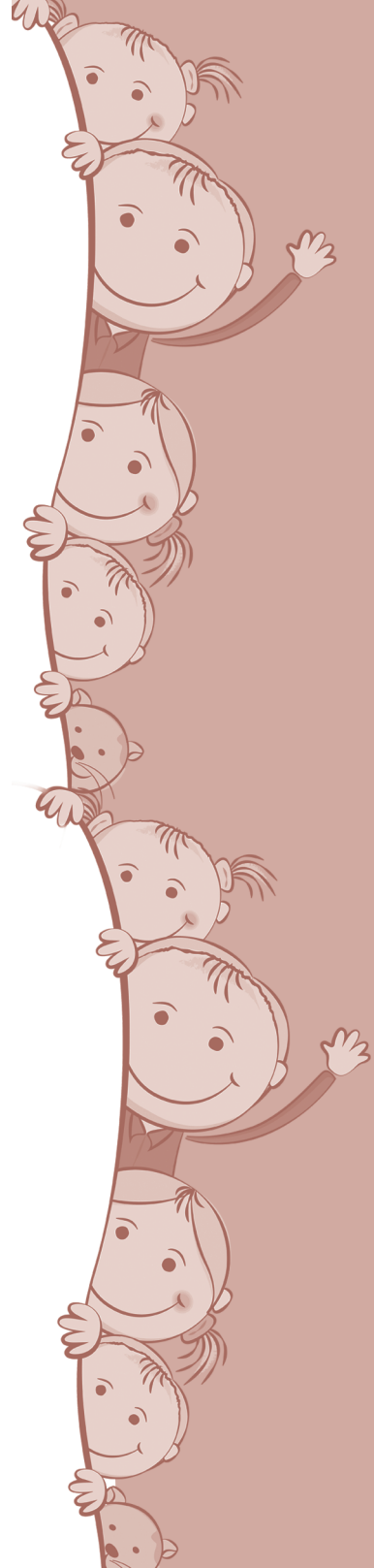
3. Во время встречи у подопечного разболелась голова. Что должен делать наставник в этом случае?

- ☐ Дать подопечному аспирин или другое безрецептурное обезболивающее
- ☐ Вызвать скорую помощь
- ☐ Ничего не делать, ждать пока само пройдет
- ☐ Сообщить координатору или работнику интернатного учреждения

Обоснуйте ваш ответ.

ОТВЕТЫ

1. Нет, не любой. Наставником может стать только человек, достигший 25 лет, обладающий необходимыми личностными качествами, желанием оказывать поддержку детям и прошедший курс обучения в Школе наставников.
2. В первые 6 месяцев наставничества подопечный и наставник должны встречаться на территории интернатного учреждения. Только после этого можно приглашать ребенка в общественные места или к себе домой. Для путешествия за город всегда необходимо брать письменное разрешение руководителя интернатного учреждения.
3. Наставник не имеет права давать подопечному какие-либо лекарственные средства. В случае болезни подопечного во время встречи наставник должен сообщить об этом координатору или работнику интернатного учреждения. Если состояние ребенка вызывает опасения, необходимо обратиться к врачу или вызвать неотложную помощь.

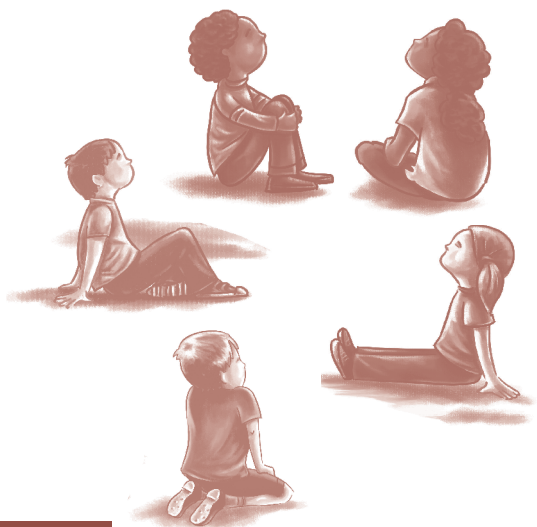
A vertical line of cartoon children's heads and shoulders, appearing to peek over a ledge or fence. The children are drawn in a simple, friendly style with large eyes and small mouths. They are arranged in a vertical line, with some heads slightly higher than others, creating a sense of depth and curiosity. The line starts from the top left and goes down towards the bottom left, with the children's heads following its curve.

ГЛАВА II

Что нужно знать наставнику о психологии воспитанника

A solid dark red square located at the bottom center of the page.

Психология личности человека



Прежде чем говорить о психологии детей – воспитанников интернатных учреждений, необходимо остановиться на том, что составляет личность человека в целом. Любой человек, а особенно ребенок – сложная система. В мире живут более семи миллионов человек, и нет двух одинаковых. Поэтому любое разделение людей на типы стоит воспринимать условно.

В природе человека – разделять все сущее на типы, «раскладывать по полочкам». Так и в психологии человек издавна делал попытки

выделить типичные особенности психического склада различных людей, пытаясь свести все их многообразие к малому числу обобщенных портретов. Такого рода типологии были практически полезными, так как с их помощью можно предсказывать поведение людей, относящихся к конкретным типам в конкретных жизненных ситуациях. Однако следует всегда помнить, что любой человек больше, чем его тип. Следует помнить, что сводя и обобщая личность человека к его типу, мы упускаем из виду всю его уникальность и рискуем совершить ошибку.

В психологии принято разделять личность на две составляющие: темперамент и характер.

Темперамент

Биологический фундамент, на котором формируется личность. Темперамент отражает динамические аспекты поведения, которые преимущественно являются врожденными, поэтому свойства темперамента наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими психическими особенностями человека.



Создателем учения о темпераментах считается древнегреческий врач Гиппократ. Он утверждал, что люди различаются соотношением четырех основных «соков организма» – крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи, входящих в его состав. Уже ближе к нашему времени, известный российский ученый Иван Петрович Павлов выделил 4 типа нервной системы, соотнес их с гиппократовскими.

Темперамент составляет основу развития характера. С физиологической точки зрения, он обусловлен типом нервной системы и проявляется в поведении человека (характера), в степени его жизненной активности.

Прежде чем перейти к рассмотрению различных видов и особенностей темперамента, следует сразу оговориться, что нет плохих и хороших темпераментов – каждый из них имеет свои положительные и отрицательные стороны. Поэтому главные усилия должны быть направлены не на его исправление (которое в общем-то невозможно), а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств.

Существует несколько типологий темперамента.

САНГВИНИК – сильный уравновешенный подвижный тип. Это живой, горячий, подвижный человек, с частой сменой впечатлений, с быстрой реакцией на все события, происходящие вокруг него, довольно легко примиряющийся со своими неудачами и неприятностями. Его активность и реакции уравновешены.

Обладая повышенной активностью и будучи очень энергичным и работоспособным, он активно принимается за новое дело и может долго работать, не утомляясь. Он быстро приспосабливается к новым условиям и быстро сходится с людьми. Способен быстро сосредоточиться, дисциплинирован, при желании может сдерживать проявление своих чувств и произвольные реакции. Его чувства легко возникают и сменяются новыми, ему свойственна выразительность, но иногда и непостоянство. При неблагоприятных условиях и плохом воспитании это может вылиться в несосредоточенность, неоправданную поспешность поступков и поверхностность.



Помощь наставнику:

- Нередко друзья ребенка-сангвиника не устраивают взрослых. Дети с этим типом темперамента дружат со всеми. Интересуйтесь, с кем проводит время ваш подопечный. Обсуждайте поведение членов коллектива, выделяя хорошие и негативные черты. Личный пример очень важен для сангвиника.
- Может показаться, что подвижный сангвиник просто создан для спорта, однако это не обязательно так. Они с удовольствием ходят на тренировки, пока у них есть желание. Но сосредоточиться на более долгосрочном результате сангвиникам может быть сложно. Их непостоянная натура может стать здесь препятствием. Более полезным видом деятельности для сангвиника будет творчество. Рисование, рукоделие, моделирование – это то, что позволит ребенку научиться концентрировать внимание на монотонной работе.
- С ребенком-сангвиником надо быть в меру требовательным и ласковым. Сангвиник не переносит жесткой критики. Такие дети больше прислушаются к просьбам, чем к требованию. Научитесь мягко подводить ребенка к принятию вашей точки зрения.

ХОЛЕРИК – сильный неуравновешенный тип, характеризующийся сильным раздражительным процессом и относительно слабым процессом торможения. Холерик быстр, порывист, с резко меняющимся настроением, подвержен эмоциональным вспышкам и быстро истощается. В отличие от сангвиника, в нем нет равновесия. Холерик обладает огромной работоспособностью, однако, увлекаясь, очень быстро растрчивает свои силы и устает. При отсутствии надлежащего воспитания недостаточная эмоциональная уравновешенность может привести к неспособности контролировать свои эмоции в трудных жизненных обстоятельствах.



Помощь наставнику:

- Ребенку-холерику зачастую трудно научиться правильному поведению в коллективе. Помогите ему в этом. Обсуждайте возникшие конфликты и способы их решения, играйте в игры, побуждающие подопечного принять правильное решение.
- Для холериков характерен избыток энергии. Для ребенка может быть сложно направлять ее в нужное русло. Спорт, танцы, про-

гулки на свежем воздухе – все это поможет умерить пыл холерика. Регулярные тренировки помогут вашему подопечному научиться контролировать свои силы, распределять нагрузку и время.

- Несмотря на свою вспыльчивость и необузданность характера, ребенок-холерик остро нуждается во внимании. Не смейтесь над его неудачами, не ругайте при всех. Холерики лучше учатся в действии, поэтому совместные игры очень полезны.

ФЛЕГМАТИК – сильный, уравновешенный, но с инертными нервными процессами. Он неспешен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне сдержан в проявлении эмоций и чувств. Его мимика скупа и невыразительна. Флегматик трудно переключается с одного вида деятельности на другой и приспосабливается к новой обстановке. Он редко выходит из себя, не склонен к аффектам; ему свойственны ровность, спокойствие, выдержка, иногда вялость, безучастность к окружающим, лень.

При этом он энергичен и работоспособен. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления.



Помощь наставнику:

- Ребенок-флегматик редко умеет отстаивать свое мнение. Он подстраивается под окружающих, начинает действовать по их правилам, даже если не считает такое поведение верным. С другой стороны, у флегматиков есть риск стать занудами. Поэтому флегматика надо учить, с одной стороны, аргументировать свою точку зрения и отстаивать свои взгляды и интересы, а с другой стороны, терпимости к чужому мнению. Обсуждайте жизненные ситуации и конфликты, учитесь на фильмах, показывайте ребенку, что у каждого человека есть свой взгляд на ту или иную ситуацию.
- Хотя флегматики часто медлительны, немного ленивы, им можно привить любовь к спорту, не слишком динамичному. Подойдут такие виды спорта, как бильярд, шахматы, керлинг.
- Взрослым иногда кажется, что если ребенок ведет себя тихо и не попадает в неприятности, то внимания с их стороны ему не требуется. Как раз наоборот: наблюдая за ребенком, подсказывая ему, как поступить в той или иной ситуации, подталкивая флегматика к более активным действиям, вы поможете ему развить скорость, которая так необходима в нашей жизни.

МЕЛАНХОЛИК – слабый тип, характеризующийся слабостью как возбудительного, так и тормозного процессов. Человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Он легко раним, склонен глубоко переживать даже незначительные неудачи, но внешне вяло реагирует на окружающее. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он не уверен в себе, робок, в нем преобладают негативные эмоции. При неблагоприятных условиях у них может развиваться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчуждённость, утомляемость и пессимизм. В спокойной, привычной для них обстановке меланхолики могут успешно справляться с жизненными задачами.

Меланхолики, которые смогли преодолеть недостатки своей нервной системы, способны творчески использовать свои особенности: высокую чувствительность нервной системы, тонкую реакцию на малейшие оттенки чувств, глубокие эмоциональные переживания, отличающиеся большой устойчивостью.

Аристотель утверждал, что большинство великих людей были меланхоликами.



Помощь наставнику:

- С меланхоликом надо общаться – если не развивать у него желание обсуждать проблемы, он может замкнуться в себе. Общаясь с ребенком, вы помогаете ему овладеть навыком поведения в коллективе. Интересуйтесь его делами, спрашивайте об его успехах. Но и не давите на него. Покажите, что вы готовы к контакту, но не навязывайтесь, если он не отвечает. Дайте ему пространство.
- Ребенку с меланхолическим темпераментом по душе спокойные игры, однако, если научить его играть во что-то подвижное, он со временем включится в процесс и увлечется. Меланхолики часто склонны к творчеству, поэтому, привив подопечному любовь к музыке, рисованию, и т.п., вы поможете раскрыть его таланты.
- Меланхолик не может обходиться без внимания со стороны взрослого. Главный метод воспитания – похвала, причем не только за что-то хорошее, но и за негатив. Учите ребенка даже в плохом видеть положительное. Лучше не оценивать поступки, а переключать внимание на что-то другое. Позже можно обсудить сложившуюся ситуацию и послушать, что думает о ней подопечный. Рассудительный меланхолик сам найдет правильное решение.

Человек, обладающий любым типом темперамента, может быть способным и неспособным; одни жизненные задачи легче решаются человеком одного типа темперамента, другим требуется решение человека с иным темпераментом.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Попробуйте провести параллели между типами темперамента и:
 - временами года;
 - природными явлениями;
 - стихиями;
 - цветами радуги.
 Объясните свой выбор.
2. Четыре мушкетера Дюма – яркие представители четырех типов темперамента. Определите, к какому типу темперамента принадлежит каждый герой (Д'Артаньян, Атос, Портос, Арамис). Объясните почему.

(Большинство психологов считают, что Атос – сангвиник, Д'Артаньян – холерик, Портос – флегматик, Арамис – меланхолик)
3. Мой темперамент.
Разделите листок на две колонки и напишите в левой колонке сильные стороны своего темперамента, а в правой – те, которые вам не нравятся и порой мешают.

Характер

Основу психологической подструктуры личности определяет характер – это индивидуальное сочетание устойчивых психологических особенностей человека, обуславливающих для него типичный способ поведения в определенных жизненных условиях и обстоятельствах.

Акцентуации характера (от лат. *accentus* – ударение, подчеркивание) – особенности характера, при которых отдельные его черты чрезмерно усилены и проявляются в форме «слабых мест», делая человека особо уязвимым к определенным воздействиям, при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим воздействиям.

Акцентуации характера могут быть явными и скрытыми, проявляясь только в экстремальных ситуациях. Лица с акцентуациями характера более податливы влияниям среды, более подвержены психологическим травмам. В неблагоприятной ситуации все поведение таких людей резко меняется – начинают доминировать особенности акцентуации. Акцентуации – это крайние выражения нормы, они не являются психическими расстройствами, но по ряду своих свойств схожи с ними.

Существует несколько классификаций акцентуаций характера.

По классификации советского психолога Андрея Евгеньевича Личко выделяется 11 типов акцентуаций характера. Стоит помнить, что, несмотря на «странные» названия, это не заболевания и не отклонения. Речь идет о терминах, определяющих нормальный «рисунок личности».



ГИПЕРТИМНЫЙ ТИП – отличается постоянным повышенным настроением и жизненным тонусом. Такие люди всегда брызжут энергией, обладают неудержимой активностью и постоянно жаждут общения. Люди с гипертимной акцентуацией характера не переносят однообразной обстановки, монотонного труда, одиночества и ограниченности контактов, безделья. Их внимание скачет с одного на другое, и они редко доводят начатое дело до конца. Они всегда оптимистичны, их хорошее настроение редко зависит от обстоятельств.

Гипертимные люди склонны переоценивать свои возможности, легкомысленны, необязательны и несерьезно относятся к своим обязанностям. Если гипертим вам что-то обещает – это значит, что он этого действительно хочет, но не значит, что сделает. Тем не менее, они очень энергичны, коммуникабельны, всегда готовы действовать и никогда не унывают.

Люди с гипертимной акцентуацией легко меняют свои увлечения, любят риск. Они хорошо проявляют себя в работе, связанной с постоянным общением и могут быть успешны в организаторской деятельности. Благодаря хорошей ориентировке в меняющейся ситуации, нередко сначала успешно поднимаются по социальной лестнице. Но очень часто рано или поздно наступает крах карьеры из-за неумения предвидеть отдаленные последствия своих действий, чрезмерно радужных надежд, неразборчивости в выборе товарищей, склонности к авантюрам. Но при неудачах они не отчаиваются, а просто переключаются на что-то другое. Гипертимы тянутся к компаниям, подчас асоциальным.



ЦИКЛОИДНЫЙ ТИП – акцентуация характера проявляется в циклически меняющихся периодах подъема и спада настроения. Они не резко выражены, обычно кратковременны (1–2 недели) и могут перемежаться длительными перерывами. В повышенной фазе циклоиды очень похожи на гипертимов. При спаде настроения они становятся пессимистичными, проявляют повышенную чувствительность к укорам, обостренно воспринимают неприятности, плохо переносят публичные унижения, у них все валится с рук и ранее легкие дела становятся для них невероятно трудными. Подобные скачки настроения делают циклоидов очень непредсказуемыми и непостоянными. Их увлечения носят неустойчивый характер, в период спада они склонны забрасывать дела.



ЛАБИЛЬНЫЙ ТИП характеризуется крайней переменчивостью настроения. Такие люди обладают очень богатой чувственной сферой, они очень чувствительны к знакам внимания. Благодарность, похвалы и поощрения доставляют им искреннюю радость, но при этом они не склонны к заносчивости или сомнению. Порицания, осуждения, выговоры, нотации, напротив, глубоко переживаются ими и способны ввести их в беспросветное уныние.

Лабильные люди демонстрируют общительность, добродушие, искреннюю привязанность и социальную отзывчивость. Интересуются общением, тянутся к своим сверстникам, но чаще всего довольствуются ролью опекаемого. Их настроение меняется резко и круто, а поводы таких перемен бывают ничтожными – чей-то случайный неприветливый взгляд, испортившаяся погода, оторвавшаяся пуговица могут их сильно опечалить. В то же время приятная беседа, комплимент, рассказанный анекдот могут быстро поднять их настроение, даже отвлечь от реальных неприятностей. Это может создать впечатление поверхностности, но на самом деле лабильные люди способны на очень глубокие чувства и привязанности. Они искренне преданы своим родным и друзьям, хотя и могут часто с ними ссориться по мелочам.



АСТЕНО-НЕВРОТИЧЕСКИЙ ТИП определяет повышенная утомляемость, раздражительность и склонность к ипохондричности. Утомляемость особенно проявляется в умственных занятиях. Им характерны низкая самооценка, болезненное самолюбие, тщеславие. Их раздражительность похожа на эмоциональные вспышки людей лабильного типа. Они раздражаются по малейше-

му поводу и срываются на первом попавшемся под руку человеке, но их раздражение быстро сменяется раскаянием и слезами.

Астено-невротики очень мнительны, постоянно прислушиваются к своему физическому состоянию, беспокоятся о здоровье, часто болеют, при первой возможности укладываются в постель, охотно лечатся. К сверстникам тянутся, скучают без их компании, но быстро от них устают и ищут отдыха, одиночества или общества с близким другом. Их самооценка обычно очень низка, они не переносят критики и возражений. Они не склонны к употреблению алкоголя и наркотиков, являются «домашними» людьми, склонны к одиночеству или дружбе с одним-двумя сверстниками.



СЕНСИТИВНЫЙ ТИП – чувствительные, впечатлительные, боязливые люди. Характеризуются чувством собственной неполноценности, робостью, застенчивостью. Они сторонятся шумных компаний, активного отдыха, легко смущаются в новой обстановке, с трудом входят в контакт с новыми людьми. Это может произвести впечатление замкнутости, чрезмерной осторожности, нелюдимости. Они легко могут стать объектом насмешек, особенно в подростковом возрасте. Однако в узком кругу хороших друзей, чувствительные люди достаточно общительны и открыты. Они добродушны и внимательны, легко способны проявлять доброту, спокойствие и взаимопомощь. Как правило, обладают развитыми моральными установками.

Рано формируется чувство долга, ответственности, высоких моральных и этических требований и к окружающим, и к самим себе. Склонны к самообвинению и самобичеванию, чувство собственной неполноценности выражается в гиперкомпенсации. Они ищут самоутверждения не в стороне от слабых мест своей натуры, не в областях, где могут раскрыться их способности, а именно там, где особенно чувствуют свою неполноценность. Их робость и нерешительность иногда может скрываться за маской напускной бравады и заносчивости, но, когда ситуация требует решительности, они пасуют.

Увлечения чувствительных подростков можно разделить на истинные, гармонирующие с их характером, и на контрастные их натуре и обусловленные реакцией гиперкомпенсации. Их истинные интересы лежат в интеллектуально-эстетической сфере: от музыки и искусства, до разведения рыб и цветов. Им приносит удовлетворение сам процесс, и даже свои реальные успехи самими чувствительными оцениваются весьма скромно. Увлечения, связанные с гиперкомпенсацией, чаще принадле-

жат к хобби типа «лидерских» или связанных со спортом. Здесь главное уже цель и результат, а не сам процесс. Несмотря на упорство и целеустремленность, они редко достигают успеха в этих сферах. Сенсиitivity не склонны к употреблению алкоголя, наркотиков и курению, часто эти занятия даже вызывают у них отвращение.



ПСИХАСТЕНИЧЕСКИЙ ТИП – склонны к самоанализу и рефлексии. С самого детства они выделяются робостью, пугливостью, неловкостью, склонностью к рассуждательству и ранними «интеллектуальными интересами». Психастеники часто колеблются при принятии решений и не переносят высоких требований и груза ответственности за себя и других. Могут с детства иметь фобии – боязнь незнакомых людей и новых предметов, темноты, боязнь оказаться за запертой дверью и т.д.

Для детей психоастеников критичен первый класс школы, именно тогда возникают первые требования к ответственности, что для них является ударом. В подростковом возрасте психоастеники выделяются нерешительностью и склонностью к рассуждательству, тревожной мнительностью и стремлением к самоанализу и самокопанию. У них легко появляются навязчивые страхи, ритуалы, мысли и т.п. Психоастеники фокусируются на страхах о будущем: как бы чего не случилось, как бы не стряслось несчастья с ними или их близкими. Их страхи чаще всего необоснованы: как бы не случилась катастрофа, не сбила машина и т.п. В результате психоастеники становятся очень суеверными, придумывая различные и зачастую совершенно бессмысленные ритуалы, приметы, «заклинания».

Еще одной их защитой является чрезмерный педантизм: если все заранее предусмотреть и действовать в точном соответствии с наметленным планом, то ничего неожиданного и плохого случиться не должно. Психастеники часто сильны на словах, но не на деле. Любой выбор, даже самый незначительный, например, какой фильм посмотреть, для них становится предметом мучительных размышлений и колебаний. В результате, они могут, наоборот, начать действовать скоропалительно и необдуманно. Психастеники чаще всего физически слабы, спорт и физическая активность даются им с трудом. Они неловки: не могут ровно вбить гвоздь и т.д. Из-за своей принципиальности и тревожности в отношениях с другими они могут быть мелочны и деспотичны. При этом психоастеники являются аккуратными, рассудительными и надежными. Увлечения, как правило, относятся к области интеллектуально-эстетических хобби.



ШИЗОИДНЫЙ ТИП характеризуется замкнутостью и отгороженностью от других людей. С детских лет шизоиды играют одни, не желая вступать в отношения, избегают шумных игр и стараются держаться со взрослыми. К этому иногда добавляются холодность и недетская сдержанность. Иногда такая замкнутость не тяготит их, они просто живут в своем мире, со своими необычными для других интересами и увлечениями, относясь со снисходительным пренебрежением или явной неприязнью ко всему, что наполняет жизнь других. Впрочем, чаще шизоиды все же страдают от своего одиночества и невозможности найти родственную душу. Их попытки завязать отношения обычно заканчиваются неудачей, они просто не знают, о чем говорить с людьми, что приводит к еще большему уходу в себя.

Шизоидным людям недостаёт интуиции и умения сопереживать – они просто не понимают других людей. Поэтому они могут казаться холодными и даже жестокими, что на самом деле связано с их отчужденностью и неспособностью вчувствоваться в других, а вовсе не жестокостью и нежеланием сочувствовать.

При этом они вполне могут стать выдающимися теоретиками-психологами и написать трактат о человеческих взаимоотношениях. Их внутренний мир очень богат, но закрыт от других. Они могут неожиданно раскрыться перед незнакомым человеком, но никогда до конца. Немного словны и неразговорчивы, но, опять же, могут поразить собеседника неожиданной лекцией о своей теории строения мира. Часто они остаются непонятными даже самым близким и старым знакомым. Увлечения чаще всего отличаются необычностью, силой и устойчивостью.

Большинство шизоидов обожают книги, читая их запоем. Выбор литературы может быть очень избирательным – только исторические определенного периода или только фантастика. Их хобби в основном интеллектуально-эстетические и, как правило, очень необычны. Они могут увлечься изучением латыни или санскрита, органной музыкой, редким направлением философской мысли, барельефами готических храмов и т.д. Причем все это делается исключительно для себя, никогда напоказ. В спорте предпочитают одиночные виды, в которых могут достичь хороших результатов.



ЭПИЛЕПТОИДНЫЙ ТИП характеризуется возбудимостью, напряженностью и авторитарностью. Злобная гневность и жестокость уживаются в нем с бережливостью, педантизмом и аккуратностью, повышенной ревностью, стремлением к

властвованию. Эпилептоиды подвержены аффективным взрывчатым вспышкам. Их можно сравнить с разрывом парового котла, который прежде долго и постепенно закипает. Повод для взрыва может быть случайным, сыграть роль последней капли. Чаще всего это ущемление личных интересов, даже незначительное.

Аффекты не только очень сильны, но и продолжительны – эпилептоид долго не может остыть. С самого детства они подвержены капризам. Дома и на работе эпилептоиды трудолюбивы, аккуратны, заботливы, но мелочны и будут цепляться за любую провинность и ошибку. В компании они претендуют на абсолютное лидерство, устанавливая свои правила и требуя безоговорочного следования им. При этом будут угодливы перед начальством, если им это выгодно.

Симпатией они пользуются редко, чаще всего их просто боятся. Это может привести к бунтам и «низвержению» с пьедестала. Они бережливы до скупости, любое посягательство на их имущество вызывает агрессивную реакцию. Любовь у представителей этого типа почти всегда бывает окрашена мрачными тонами ревности. Измен, как действительных, так и мнимых, они никогда не прощают. Невинный флирт трактуется как тяжкое предательство.

Эпилептоиды мелочно скрупулёзны, эта повышенная аккуратность часто возводится в самоцель, мешая их основной деятельности. Педантичная аккуратность видна по одежде, причёске, предпочтению порядка во всем. Их увлечения и хобби чаще всего связаны с материальным обогащением: например, коллекционирование ценных предметов. Могут пристраститься к азартным играм и алкоголю. Могут добиться успехов в прикладной работе, как ювелирное дело, если это сулит выгоду. Любят музыку и пение. В спорте любят все, что позволяет им развить и показать физическую силу и агрессию. Коллективные игры даются им плохо. Любят поспать и вкусно и сытно поесть.



ИСТЕРОИДНЫЙ ТИП выделяется ярко выраженным эгоцентризмом и жадой быть в центре внимания. Истероиды всегда ищут для своей особы почитания, удивления, восхищения. Если этого достичь не удастся, они согласны и на ненависть. Все что угодно, лишь бы не остаться незамеченным. Равнодушия и безразличия они не переносят. Истероиды искусные манипуляторы, фантазеры, лжецы и мастера убеждения, но все это служит лишь приукрашиванию своей персоны. Их успехи в учебе и работе главным образом зависят от того, замечают ли и ставят ли их в пример другим.

В подростковом возрасте истероиды часто могут проявлять суицидальность, но, как правило, исключительно театральную – с предсмертными записками, картинными попытками, рассчитанными на то, что их остановят окружающие. Употребление алкоголя и наркотиков тоже носит в основном демонстративный характер. Они слабо переносят удары по эгоцентризму, испытывают боязнь разоблачения и боязнь быть осмеянными.

В группах истероиды всегда стремятся к лидерской позиции или исключительному положению, где можно демонстрировать себя. Могут пускать пыль в глаза историями о своих достижениях, порой и выдуманных. Обладая хорошим интуитивным чутьем настроения группы, еще назревающих в ней порой неосознанных желаний и стремлений, истероиды могут быть их первыми выразителями, выступать в роли зачинщиков. Но, столкнувшись с реальными трудностями, они пасуют и быстро теряют весь задор. Это приводит к тому, что истероиды редко остаются надолго в одной группе. Если от такого человека слышишь, что он «разочаровался в своих друзьях», то, скорее всего, это означает, что те его «раскусили».

Увлечения и хобби целиком связаны с эгоцентризмом. Истероид всегда предпочитает модные и популярные либо необычные занятия и искусства. Для них характерны упорство, инициативность, коммуникативность и активная позиция, но только до тех пор, пока это позволяет им «покасоваться».

Самооценка истероидов далека от объективности, они всегда будут приукрашивать свои черты. При этом, даже сочиняя и приукрашивая и даже выдумывая откровенную ложь, истероид вполне способен сам искренне верить всему им придумано.



НЕУСТОЙЧИВЫЙ ТИП определяет лень, нежелание вести трудовую или учебную деятельность. Для них характерны слабая воля, тяга к развлечениям, праздности и безделью. Даже в развлечениях представители этого типа не выказывают напористости, а просто плывут по течению, не утруждая себя лишним раз. С детства плохо поддаются контролю и воспитанию. С трудом усваивают простые правила поведения. Непослушны и непоседливы, но при этом трусливы и легко подчиняются власти, если их припугнуть.

Успехов такие люди могут добиться только при постоянном контроле со стороны, при любом удобном случае отлынивая от дела. В детстве легко попадают под влияние плохих компаний. Склонны к имитации, при этом образами для подражания служат лишь те модели

поведения, которые сулят немедленные наслаждения. Легко начинают курить, пить, легко идут на мелкие кражи и преступления.

С возрастом их тяга к развлечениям лишь растет, они ищут новых, более острых ощущений. Они общительны, открыты, услужливы, но истинной привязанности не испытывают. Близкие люди для них чаще всего лишь способ удовлетворения потребностей. Неспособные сами занять себя, они тягостятся одиночеством. Отсутствие инициативы и трусость не позволяют им занять место лидера в группе.

Обычно они удовлетворяются подчиненной ролью, в преступных группировках это «шестерки». Их увлечения ограничены информативно-коммуникативным типом хобби, и азартными играми. К спорту они испытывают отвращение.

Неустойчивые люди целиком живут настоящим, не строя никаких планов и не имея амбиций. Трудности, испытания, неприятности, угроза наказаний – все это вызывает одинаковую реакцию – убежать подальше. Неустойчивый тип акцентуации может встречаться и в сочетании с другими типами, например, с гипертимным или истероидным. Этот тип встречается, как правило, среди подростков мужского пола, реже – среди взрослых, так как с возрастом такие люди часто становятся наркоманами или алкоголиками.

В случаях удовлетворительной социальной адаптации, основные черты – отвращение к труду, жажда постоянных развлечений, безответственность – сглаживаются, обычно под влиянием сильной личности, от которой оказываются зависимыми, и жестко регламентированного режима.



КОНФОРМНЫЙ ТИП характеризует готовность подчиниться голосу большинства, шаблонность, банальность, стремление «быть как все». Его главными особенностями являются слепое следование обычаям своей среды, некритичность ко всему, что черпается от привычного окружения и предубежденное неприятие всего, что исходит от людей не своего круга, нелюбовь нового, перемен, непереносимость ломки стереотипов.

Конформные люди – консерваторы по природе. Они не любят новое, с трудом приспосабливаются к переменам. Им свойственно недоверие ко всему незнакомому. Они стремятся ни в чем не отставать от своего окружения, но в то же время не выделяться и не забегать вперед. Например, они будут громче всех ругать новую необычную моду, но как только она войдет в «мейнстрим», они тут

же сами примут ее как норму, забыв о том, что сами говорили еще недавно.

В хорошей компании – это неплохие люди и работники. Но, попав в дурную среду, они очень быстро перенимают все дурные привычки. Конформные подростки могут спиться или совершить преступление «за компанию». Люди этого типа совершенно не критичны. Они принимают за истину все, что узнают через свои привычные каналы, даже если эти сведения противоречат здравому смыслу.

Конформные люди могут достигать успеха в карьере, лишь бы работа не требовала от них личной инициативы, на которую они не способны. Если же работа строго регламентирована, они выдержат любую нагрузку. Увлечения и хобби конформных лиц на 100% определяются модой и средой. Самооценка, как правило, неплохая.

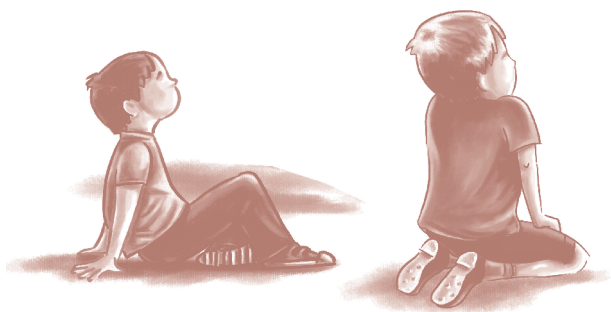
Люди с данным типом акцентуации дружелюбны, дисциплинированы и неконфликтны, но могут поддаться чувству толпы и тогда способны проявлять безудержную агрессивность.

Представленные выше описания относятся к ярким проявлениям акцентуаций.

Обычно акцентуации развиваются в подростковый период, когда формируется характер, и сглаживаются с взрослением. Особенности характера при акцентуациях могут проявляться не постоянно, а лишь в некоторых ситуациях, в определенной обстановке. Когда в привычных условиях черты акцентуации не проявляются, такую акцентуацию называют скрытой. В таких случаях, акцентуированные черты могут вдруг неожиданно и ярко проявиться в критических ситуациях.

Акцентуации часто проявляются в смешанном виде. Например, гипертимность может сочетаться с истероидностью или неустойчивостью, но никогда не с шизоидностью, сенситивностью или психастеническими чертами.

Наставнику необходимо знать акцентуации своего подопечного (если таковые существуют), для того чтобы осознанно реагировать на особенности проявлений его характера.



ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Какой из типов акцентуации характера можно описать этим стихотворением Пушкина?

*«Я не люблю весны... весной я болен,
Кровь бродит, чувства, ум тоскою стеснены.*

.....

*И каждой осенью я расцветаю вновь...
К привычкам бытия вновь чувствую любовь;
Чредой слетает сон, чредой находит голод;
Легко и радостно играет в сердце кровь,
Желания кипят – я снова счастлив, молод...»*

(циклоидный)

2. Ознакомьтесь с этими описаниями детей. Определите, какими акцентуациями характера они обладают.

- а) **Аскар** сразу выделяется из круга сверстников. Предпочитает яркую, вызывающую одежду. Хочет сделать яркие татуировки. Говорит выразительно, очень эмоционально, много жестикулирует. Реагирует на замечания резко, импульсивно. Среди друзей известен своими историями о разных приключениях, в которых он побывал, часто неправдоподобными. Часто конфликтует. Но, тем не менее, он – душа компании, без него не обходится ни один праздник, он незаменим на сцене. Мечтает стать рок-звездой.
- б) **Саша** очень застенчива, сверстники отзываются о ней как о «странной». Замкнута, практически не имеет друзей. При личном общении очень критично и пренебрежительно отзывается о большинстве сверстников, считая их интересы и привычки аморальными и примитивными. Тянется к искусству, увлечена театром, классической литературой. Склонна к философии. Подвержена страхам. Боится оставаться одна в помещении, несмотря на возраст. Свободное время она обычно посвящает учебе или чтению.
- в) **Нурлан** очень молчалив. В одежде предпочитает однотонные темные цвета, чаще черный. С трудом общается с окружающими. Безэмоционален, голос тихий. Очень редко заговаривает сам, на вопросы отвечает односложно. Сверстники описывают его как «странного, сложного, «грузящего», не от мира сего». Через несколько месяцев установления

контакта постепенно стал раскрывать свой внутренний мир. Нурлан рассказал, что мечтает стать супергероем и в своих фантазиях обладает суперсилами, спасая людей, сражаясь со злодеями и совершая подвиги со своими друзьями – тоже вымышленными. В своих фантазиях Нурлан представляется ярким, уверенным, жизнерадостным – практически полной противоположностью себя в реальном мире. Рассказывая о своем внутреннем мире, Нурлан заметно оживает, его глаза загораются, в голосе появляются эмоции.

- d) **Наташа** очень общительная и жизнерадостная девочка. Хорошо ладит со сверстниками. Учится на отлично, всегда вовремя делает уроки. Аккуратна и склонна к чистоте. На ее обуви никогда нет ни пятнышка, а одежда всегда выстирана и выглажена. Держит свои вещи в строгом порядке и очень расстраивается, когда кто-то берет ее вещь, особенно если она потом кладется в неверное место. Есть молодой человек, с которым встречается уже достаточно давно. В личной беседе призналась, что часто ревнует его и боится, что он уйдет от нее к другой, хотя явных причин для этого вроде бы нет. В общении всегда очень вежлива и слушается старших. Любит присматривать за младшими. Хочет стать учительницей.

(a) истероидный тип, b)сенситивный тип,
c) шизоидный тип, d)слабо выраженный эпилептоидный тип)

3. Мой характер.

Понаблюдайте за собой. Запомните наиболее яркие черты своего характера: ваши привычки, как вы взаимодействуете с другими людьми, ваши реакции на разные типы ситуаций. Выпишите их на листок. Подумайте, есть ли у вас акцентуация характера? Какая? Помните, что акцентуации могут быть смешанными.



Психология детей-сирот



Стереотипы о детях-сиротах

В обществе существует огромное количество стереотипов о детях-сиротах. Зачастую в литературе и кино приводятся два полярных образа сироты.

Самый популярный образ – неряшливый, чумазый, но добрый ребенок с наивными и немного грустными глазами. Хотя судьба была к нему жестока, он умудряется сохранить надежду и веру в добро. Маленький ангелочек, который только и ждет, когда на его пути встретится добрый взрослый, который искренне полюбит его. Взамен этот взрослый получит искреннюю и вечную благодарность, доверие и любовь. Известные примеры: Оливер Твист, Золушка, Гарри Поттер. Каким бы трогательным он ни был, этот красивый образ – утопия. Травмы и лишения, перенесенные в детстве, неизбежно оставляют свой след на любом человеке.

Противоположный образ – ребенок-монстр. Озлобленный, жестокий, неспособный на любовь и сострадание. Пригретая на груди змея. Такой ребенок испорчен изначально, на генетическом уровне. На любые проявления доброты он ответит злом и неблагодарностью. Неизбежно начинает пить, курить, принимать наркотики, становится преступником. Попытки воспитать такого ребенка обречены на провал, и он не принесет своим приемным родителям ничего кроме горя. К сожалению, такой образ может встретиться в реальности. Но стоит помнить, что изначально плохих детей не существует, и каким бы ни был трудным ребенок, помочь ему можно.

Брошенный ребенок: разбитое зеркало

В центре жизненного опыта любого ребенка-сироты – потеря. Потеря родителей, наверное, самая тяжелая травма, которую может пережить любой ребенок. Люди – общественные существа и отношения фундаментально важны для нас. Однако для ребенка потребность быть с родителями – вопрос жизни и смерти в буквальном смысле.

Психологи установили, что психика ребенка формируется в результате его взаимодействия с матерью в течение первых лет жизни. Известный психолог Дональд Винникотт писал, что мать является зеркалом в развитии ребенка.

Винникотт задается вопросом: что видит ребенок, когда он или она смотрит на лицо мамы? Младенец не знает ничего о мире, не знает, кто или что он. Неспособный еще отделить себя от внешней среды, он воспринимает себя как продолжение матери. И тот образ, который транслирует ему мать, становится для него зеркалом, ребенок воспринимает то, что он видит, как самого себя.

Что бы ни демонстрировала мама в этот момент своим лицом – нежность, доброту, ласку или, наоборот, нетерпеливость, раздражение, депрессию, безразличие, именно таким себя и увидит ребёнок. Чуть позже он научится взаимодействовать с матерью, учась от нее тому, как мир воспринимает его.

Если он укусил ее и она показала, что ей больно, он научится тому, что может причинять боль другим. Если он улыбнется, а она улыбнется в ответ, он научится тому, как разделять радость и даже любовь.

Соответственно, неадекватная реакция или отсутствие ее могут серьезно повлиять на формирование психики ребенка. Отсутствие реакции на его боль или голод быстро научат ребенка тому, что миру все равно.



Из книги «Драма одаренного ребенка» Элис Миллер.

Бондинг – визуальный и телесный контакт матери и ребенка – сразу же после родов дает им обоим чувство общности, создает у обоих ощущение единого целого, которое в идеальном случае должно возникнуть еще в момент зачатия и развиваться по мере роста ребенка. У ребенка возникает чувство безопасности, без которого он не может доверять матери.



Теория привязанности

Немного истории

Во время и после Второй мировой войны в Англии, в связи с возросшим количеством осиротевших детей, стали обращать внимание на отличия в развитии детей-сирот от детей, воспитанных в семьях. Ученых озадачивала высокая смертность в приютах для сирот. Несмотря на стерильность, достаточное питание и уход, очень многие из осиротевших младенцев просто угасали.

Психологи и психиатры заметили, что из соображений стерильности, детей в этих приютах практически никогда не брали на руки. Одним из таких специалистов был Джон Боулби. Работавший до войны детским психиатром, в 40-х годах он был привлечен для работы в английские спецслужбы, которые еще очень давно заметили психологические особенности сирот и использовали их в своих целях. Когда спецслужбам нужно были холодные, жестокие люди, способные выполнить любое грязное задание, не задавая вопросов, они всегда старались подобрать таких солдат среди сирот.

Этот опыт сподвиг Боулби на разработку теории привязанности. Наиболее важным постулатом этой теории является то, что для нормального социального и эмоционального развития ребенку необходимо установить взаимоотношения хотя бы с одним человеком, который бы о нём заботился.

Необходимость любви

Теория привязанности утверждает, что дети развивают привязанность к тем людям, которые чувствительны и отзывчивы при взаимодействии с ними. В то время, когда дети начинают

ползать и ходить, они стремятся использовать объекты привязанности (знакомых людей) как надёжную базу, от которой начинается изучение мира и к которой они могут в любой момент вернуться.

Боулби сделал три ключевых утверждения:

1. Дети, воспитывавшиеся с уверенностью, что их первичный опекун будет доступен для них, менее подвержены страху, по сравнению с теми, кто вырос без этой уверенности.
2. Эта уверенность формируется во время критического периода развития, и ожидания, которые образуются в течение этого периода, как правило, остаются неизменными в течение всей жизни человека.
3. Эти ожидания связаны с их жизненным опытом. Другими словами, дети ожидают, что их взрослые будут реагировать на их потребности именно так, как те реагировали на них в прошлом.

Позже психолог Мэри Эйнсворт расширила теорию Боулби. Её эксперимент «Странная ситуация» показал, как привязанность детей влияет на их поведение.

Стили привязанности

В ходе исследования ученые наблюдали за детьми в возрасте от 12 до 18 месяцев, фиксируя их реакцию на ситуацию, в которой они ненадолго оставались одни, а затем воссоединились со своими матерями. Наблюдая за реакцией детей, исследователи выделили четыре стиля привязанности.

НАДЕЖНЫЙ СТИЛЬ. Этот стиль привязанности вырабатывается у детей, чьи отношения с родителями здоровые, постоянные и теплые. Они чувствуют себя в безопасности и могут положиться на родителей. При надежном стиле ребенок расстраивается, когда воспитывающий его взрослый его покидает, и радуется от того, что он вернулся. Испугавшись или испытывая стресс, дети с надёжным стилем привязанности будут искать утешение у взрослых. Эти дети знают, что родители позаботятся о них. Дети с надёжным стилем менее агрессивны и проявляют большую зрелость, чем дети с другими стилями привязанности. Повзрослев, такие дети могут строить долгосрочные и доверительные отношения и обладают высокой самооценкой, стремлением к социальной поддержке и способностью поделиться чувствами с другими людьми. Статистика показывает, что 56% людей обладают надежным стилем привязанности. К сожалению, среди детей-сирот этот стиль, как правило, не встречается.

ТРЕВОЖНО-АМБИВАЛЕНТНЫЙ СТИЛЬ. Дети с этим стилем очень сильно расстраиваются, когда родители уходят, и не успокаиваются, даже когда те возвращаются. В некоторых случаях ребенок может и оттолкнуть взрослого или проявить агрессию. Эти дети очень подозрительны к незнакомцам и боятся их, даже если родители в это время рядом. Часто такие дети прилипчивы, боязливы и сильно зависимы от родителей. Амбивалентный стиль развивается, если родители ребенка были непостоянны в своем внимании. Получается, что ребенок никогда не знает, приласкает ли его мать или оттолкнет, а может и вообще забудет о нем. Взрослые с этим стилем часто имеют проблемы в отношениях и постоянно беспокоятся, что остальные люди их не любят. Амбивалентный стиль привязанности встречается у 7–15% детей.

ИЗБЕГАЮЩИЙ СТИЛЬ. Дети с этим стилем привязанности замкнуты и необщительны. Они не доверяют взрослым и могут внешне не проявлять признаков стресса, когда родители их покидают, хотя исследования показали, что их спокойствие – лишь маска, скрывающая сильный страх и стресс. Опыт показал этим детям, что показывать свои чувства бесполезно и даже небезопасно. Они не любопытны и подозрительны, они не будут исследовать окружающее пространство, даже если родители рядом. Родители таких детей, как правило, были холодны и безразличны к ним, либо вообще бросили их. Взрослые с избегающим стилем избегают близости с людьми, никому не доверяют и не огорчаются, когда отношения заканчиваются. Для них это в порядке вещей. Они, как правило, неспособны поддерживать партнеров в стрессовых ситуациях, разделить с ними чувства, мысли и эмоции. Около 20% детей демонстрируют избегающую привязанность. Этот стиль очень распространен среди детей-сирот.

ДЕЗОРГАНИЗОВАННЫЙ СТИЛЬ. У детей с этим стилем привязанности нет четкой модели поведения. Их действия и реакции непредсказуемы. Они часто напуганы присутствием взрослого. На разлуку они могут реагировать неадекватно – нервными тиками, ступором, смехом, агрессией. Деорганизованный стиль характерен для детей, которые подвергались систематической жестокости и насилию. Такие дети труднее всего поддаются коррекции (см. ниже «Расстройства привязанности»).

Несмотря на то, что Боулби считал сложившиеся стили привязанности постоянными, опыт показывает, что формирование новой долгосрочной позитивной привязанности с новым человеком может со

временем «переломить» привычку и помочь ребенку сформировать надежный стиль привязанности. Для этого нужно инициировать положительное взаимодействие с ребенком, проявлять первыми внимание и заинтересованность его делами и чувствами, задавать вопросы и выражать тепло и участие, даже если ребенок кажется равнодушным или угрюмым. Исследования показывают, что ребенок с ненадежной привязанностью, помещенный в благоприятную среду, достаточно быстро вырабатывает новый стиль привязанности, хотя некоторые следы травмы остаются надолго.

Расстройства привязанности

Травматичный опыт в детстве, отсутствие тесного эмоционального контакта с родителями или другими опекунами – все это может привести к серьезным нарушениям привязанности. Наиболее распространенными типами расстройств привязанности являются следующие.

РЕАКТИВНОЕ расстройство привязанности (англ. reactive attachment disorder, RAD). Выражается в боязливости, повышенной настороженности, плохом взаимодействии со сверстниками, агрессии и аутоагрессии. Это расстройство характеризуется отсутствием привязанности. Такие дети не принимают знаки заботы со стороны взрослых или реагируют на них агрессивно. Такое поведение является защитной реакцией – дети с реактивным расстройством привязанности с раннего возраста научены, что добра ждать не от кого, а взрослые причиняют боль и опасны.

РАСТОРМОЖЕННОЕ расстройство привязанности (англ. disinhibited attachment disorder, DAD). Выражается в неразборчиво дружеском поведении, направленном на привлечение внимания. Часто рассматривается как подтип реактивного расстройства привязанности. Такие дети также характеризуются отсутствием объекта привязанности. Они неспособны различать опасных взрослых от безопасных, проявляя беспорядочное дружелюбие (см. ниже в разделе «Поведенческие особенности детей сирот») – льнут ко всем без разбора. Они не проявляют осторожности, могут уходить без предупреждения, не оглядываясь и не боясь потеряться. Могут спокойно следовать за любым взрослым, который их позовет куда угодно. В крайних случаях этого расстройства дети могут вести себя прово-

кативно, проявляя раннюю сексуальность и даже пытаясь соблазнить взрослого. Это поведение также является защитной реакцией. Для многих детей оно было единственным способом выжить в опасном и страшном мире.

Оба вида расстройства привязанности проявляется у детей, лишенных эмоционального контакта с родителями/опекунами, переживших физическое, эмоциональное, сексуальное насилие в детстве. Многие ученые не разделяют эти два типа, так как оба варианта поведения могут встречаться у одного и того же ребенка.

В методической рекомендации по лечению расстройств привязанности написанной Американской академией детской и подростковой психиатрии говорится: «Самой важной мерой в работе с детьми с расстройствами привязанности является предоставление ребенку эмоционально доступного объекта привязанности». Проще говоря, самое важное – дать ребенку любовь и заботу. Каким бы сложным ни казался случай, как бы не было страшно, очень важно помнить, что в корне всего – отсутствие любви.

Если дать этим детям искреннюю любовь и заботу, которых у них не было, исцеление начнется. Оно может быть медленным, может казаться, что ничего не помогает. Но уже сам акт любви будет первым и самым главным шагом.

Далее мы поговорим о конкретных особенностях личности и поведения детей-сирот и о том, что делать, если вы с ними столкнулись.



Психологические и физиологические особенности детей-сирот

Долгосрочными последствиями сиротства являются задержка социального, психологического и физиологического развития. Как правило, чем раньше был брошен ребенок и чем больше времени он провел в детском доме, тем сильнее это отразится на его развитии.

Задержки в развитии

ЗАДЕРЖКА ФИЗИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ. Как правило, большинство сирот демонстрируют задержку в физическом развитии по сравнению со своими сверстниками из благополучных семей. Эмоциональная и физическая депривация приводит к сниженной иммунной системе, замедленному росту и слабому здоровью в принципе. Исследования показывают, что период полового созревания у детей из детских домов наступает в среднем на 1,5–2 года позже нормы и их рост в среднем на 2 сантиметра ниже их сверстников из благополучных семей.



Что делать?

Любить и заботиться. Хоть прошлого и не вернуть, но проявление любви и теплоты может серьезно улучшить здоровье ребенка. Исследование, проведенное в Южной Корее, показывает, что дети в детских домах, которых обнимали и говорили с ними ласково всего в течение 15 минут два раза в день в течение месяца, намного реже болели и были в целом выше и физически здоровее остальных детей.

ЗАДЕРЖКА УМСТВЕННОГО И ПСИХИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ.

Исследования показывают, что тактильная депривация (отсутствие физического контакта с людьми) приводит к задержке развития мозга и нервной системы и наносит вред уже сформированным областям мозга. Больше всего страдает гиппокамп, ответственный за научение, память и формирование эмоций. Дети в детских домах, как правило, испытывают серьезные трудности с концентрацией внимания, запоминанием информации, критическим и творческим мышлением. Их IQ тоже значительно снижен.



Что делать?

Проявлять терпение и настойчивость. Помогайте ребенку выполнять домашнее задание, учите новым навыкам. Позитивная эмоциональная привязанность и постоянные упражнения помогут ребенку преодолеть разрыв в развитии. Но не стоит забывать, что для этого потребуется достаточно долгое время. Не стоит требовать от ребенка того, что не соответствует его возможностям. Будьте снисходительны к его неудачам.

ЗАДЕРЖКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ.

Так как дети еще недостаточно сформированы эмоционально, они не могут самостоятельно справиться со стрессом и травмами жизни и неспособны к эмоциональной регуляции. Дети-сироты гораздо больше подвержены депрессии и тревожности. По сравнению с детьми из благополучных семей среди детей-сирот в 3,5 раза больше распространены психические заболевания. Многие воспитанники имеют различные, чаще психосоматические заболевания: ЗПР, высокую тревожность, агрессивность, неконтактность, энурез, нейродермиты, гастриты и др.

Тактильная и эмоциональная депривация и отсутствие надежной привязанности приводят к сниженной самооценке, отсутствию чувства безопасности и развитию паранойи и недоверчивости. Эффекты формирования ненадежных стилей привязанности были описаны выше.



Что делать?

Во-первых, конечно же, любить и заботиться. Нужно быть очень осторожным и внимательным, чтобы не ретравматизировать ребенка, так как травмированные дети очень чувствительны ко всему. Установите четкие границы общения. Проявляйте уважение к ребенку и требуйте ответного уважения. Выполняйте обещания

и распорядок встреч. Поведение наставника должно быть предсказуемым. Четко устанавливайте границы личного пространства и пространства подопечного.

Поведенческие особенности детей-сирот

Отклоняющееся поведение детей связано с негативным прошлым опытом, жестокостью или семейным насилием. Это всегда психологическая травма, которая обуславливает реакции ребенка и его отношение к окружающим.

ИЖДИВЕНЧЕСКОЕ ОТНОШЕНИЕ КО ВСЕМ ВЗРОСЛЫМ.

Система детского учреждения работает так, что растит потребителя. К сожалению, позицию потребителя порой укрепляет и неумелая благотворительность, заваливание детей подарками и игрушками к праздникам. Это приучает детдомовских детей к мысли «раз мы такие несчастные, нам все должны и нам все можно».



Что делать?

Детям нужны не столько вещи, сколько отношения – прочные и близкие. Только это дает устойчивость в мире и силы жить. Необходимо прививать моральные ценности через демонстрацию собственного поведения и отношений, книги, фильмы.

НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ПРИВЫЧКИ. Курение, употребление спиртного и наркотики – результат депривации ребенка. Попытка получить удовольствие и расслабиться.



Что делать?

Привычки не появляются, если есть интересы, любимое дело, забота. Задача наставника совместно с подопечным найти интересное дело. Дать ему почувствовать заботу о нем.

НЕУМЕНИЕ БЫТЬ БЛАГОДАРНЫМ. Благодарность формируется почти до самого конца детства (а у многих бывает не сформирована и во взрослом возрасте). Маленький ребенок все происходящее с ним принимает как должное (с точки зрения ребенка так все и должно быть).



Что делать?

Ожидание благодарности – нежелательная привычка для наставника. По-настоящему благодарными бывают те дети, кото-

рым позволяли быть самими собой, от которых благодарности не ожидали, а наоборот, считали, что дети принесли им много радости и новый опыт.

ОТСУТСТВИЕ СПОСОБНОСТИ К ОТЛОЖЕННОМУ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ. Отложенное удовлетворение – это способность подавить сиюминутные желания, чтобы достичь большей цели в будущем. Лучше синица в руках, чем журавль в небе – пословица, описывающая как раз феномен отсутствия способности к отложенному удовлетворению. Дети учатся контролировать свои импульсы и начинают понимать, как планировать свои действия, к 5 годам. Исследования показывают, что этот навык во многом зависит от того, как складывалась привязанность ребенка к родителю к возрасту 12–24 месяцев. Чем надежнее была привязанность, тем лучше ребенок в будущем станет контролировать свои импульсы. У детей-сирот часто не сформирован этот навык. Они могут быть неспособны понять, как приложение усилий сейчас может принести выгоду в будущем. Это негативно отражается на способности планировать свои действия, на успеваемости, и часто становится причиной алкоголизма и наркомании. Неустойчивый тип акцентуации характера, описанный выше, развивается как раз по причине отсутствия этой способности.



Что делать?

Проявляйте настойчивость. Терпеливо объясните ребенку последствия его действий, награду, которую он получит за, например, выполненные уроки, и последствия невыполнения задания. Будьте последовательны. Сами будьте примером ребенку в этом. Если пообещали что-то – сделайте.

БЕСПОРЯДОЧНОЕ ДРУЖЕЛЮБИЕ. Дети в детских домах могут проявлять феномен беспорядочного дружелюбия, когда дети неспособны различить опасных и безопасных взрослых. Это может проявляться, например, в том, что ребенок будет ластиться и стремиться обнять любого встреченного им взрослого.



Что делать?

Установите четкие границы общения: цели, задачи, сроки. Нельзя позволить ребенку домысливать, что дружба со взрослым может перерасти в приемную семью. При общении нельзя нарушать физических границ. Мягко дайте ребенку понять, где находятся ваши границы. Научите ребенка определять его границы. Спрашивайте, можно ли прикоснуться, обнять.

НЕСООТВЕТСТВИЕ ВЫРАЖЕНИЯ ЭМОЦИИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ. Дети в домах ребенка вырабатывают особый тип поведения: они нарочно улыбаются, хотя им совсем не радостно. Такое поведение помогает им привлекать к себе внимание взрослых, которые в большинстве случаев не реагируют на негативные сигналы ребенка.

**Что делать?**

Будьте внимательными и чуткими. Спрашивайте ребенка, как он себя чувствует. Обращайте внимание на мелкую мимику и выражение глаз. Дайте понять ребенку, что готовы принять его и все его чувства и эмоции.

УХУЖДЕНИЕ ПОВЕДЕНИЯ. Случается, что наставник наблюдает ухудшения поведения своего подопечного. Это может быть постоянное плохое поведение во время встреч или появляющееся редко, от случая к случаю. Обычно взрослые бывают не готовы к таким ситуациям. Наставник знает, что его подопечный послушен и дружелюбен, а неожиданные вспышки агрессии или непослушание вызывают растерянность. Следует помнить, что ребенок растет, меняется его восприятие мира, у него могут быть срывы из-за неприятностей в школе или обострение заболевания.

**Что делать?**

Если же проблемное или вызывающее поведение проявилось в момент совместного посещения общественных мероприятий, наставнику стоит прервать визит и вернуться в детское учреждение (так как он несет личную ответственность за жизнь и здоровье ребенка). Позже, в спокойной атмосфере, следует обсудить причины вызывающего поведения и обратить внимание подопечного на нормы поведения, существующие в обществе. Если наставник сталкивается с проблемным поведением подопечного постоянно, необходимо обратиться за помощью к специалистам (психолог, социальный педагог).

Факторы, влияющие на детскую психику в интернатных учреждениях

Существует большое количество детских домов, условия в которых не соответствуют необходимым требованиям, где воспитанникам не уделяется достаточно внимания. Безусловно, это ослабляет психику и без того травмированных детей. Но даже в благополучных детских учреждениях существует ряд факторов, оказывающих серьезное влияние на формирование поведения, привычек и восприятия детей. Психолог Людмила Петрановская (специалист по детской психологии, лауреат премии Президента РФ) исследовала особенности жизни в детских учреждениях и сформулировала причины ущербного поведения воспитанников.

РЕЖИМНАЯ ЖИЗНЬ. Как правило, подопечные детских домов живут по структурированному графику. Существует расписание, которого необходимо придерживаться: подъём, зарядка, завтрак, занятия, обед, прогулка, ужин, сон. Дети не могут заниматься тем, чем хотят. Ребенок не может перекусить что-то между приемами пищи, как это делают дети дома или съесть то, что хочется. В результате появляется «психологический голод» – когда дети даже из самых благополучных детских домов со сбалансированным пятиразовым питанием, попадая в семью, начинают беспрерывно и жадно есть.

ОТСУТСТВИЕ ЛИЧНОГО ПРОСТРАНСТВА. Дети в интернатных учреждениях живут большими группами. Спальни, столовые, туалеты и душевые, как правило, общие. Зачастую менять белье и совершать гигиенически процедуры даже под-

росткам приходится в присутствии других. Понятие о личных границах у ребенка могут появиться, только если он видит, как эти границы соблюдаются. В семье ребенок имеет, хоть и маленькое, но свое пространство. Даже если семья живет в маленькой квартире, чаще всего, у ребенка есть возможность найти уголок, где он может быть один и где его не потревожат. Дети, лишённые такой возможности, постепенно учатся «отключать» чувство стеснения и стыда. Человек с несформированными личными границами не только будет позволять другим нарушать свое личное пространство, но также не будет чувствовать границ других людей.

ОТСУТСТВИЕ СВОБОДЫ ВЫБОРА И ПОНЯТИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. В семье ребенок постепенно учится выбору и ответственности. Ему дается выбор: что надеть, куда пойти гулять. С возрастом он учится быть самостоятельным: он уже может сам сходить в магазин, ему доверяют деньги. Ребенок в детском доме, с этой точки зрения, одинаков и в три года, и в 16 лет: система отвечает за него. И в 3 года, и в 16 лет он одинаково должен ложиться спать в 21.00, не может пойти купить себе одежду и так далее. И вдруг в 18 лет ему сообщают, что теперь он в ответе сам за себя. Для подростка это шок. Неудивительно, что очень многие выпускники детских домов так и не находят себя в жизни. Ненаученные делать выбор, принимать решения, распоряжаться собой, брать ответственность – они обречены.

НЕУМЕНИЕ ОБРАЩАТЬСЯ С ДЕНЬГАМИ. Этот фактор тесно связан с предыдущим. Многие дети в детских домах до 15 – 16 лет не держали в руках денег и потому не умеют ими распоряжаться. Бюджет детского дома с ними, разумеется, никто не обсуждает. Если в семье дети постепенно начинают приучаться распоряжаться деньгами: у них появляются карманные деньги, им поручают мелкие покупки, то для воспитанника детского дома ценность денег – чуждое понятие. Зачастую они не способны элементарно понять разницу между купюрами. О планировании расходов и речи нет – выше мы уже говорили об отсутствии способности к отложенному удовлетворению.

НЕВЕРНЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ВНЕШНЕМ МИРЕ. Часто так получается, что для воспитанников детских домов каждый выход в мир – праздник. Приходят добрые дяди и тети и устраивают им различные мероприятия, игры, водят в цирк и кино, дарят дорогие подарки. Интервью психологов с детьми и тесты показывают, что большинство воспитанников детских домов представляют свое будущее в

совершенно нереалистичных красках: большой дом, дорогие машины, богатство, люди, которые за ними ухаживают. При этом сами дети в своих мечтах ничего для достижения этого не делают. Это неудивительно – ведь реальность их этому и учит. Всегда есть добрые благодетели, которые завалят подарками, не надо думать о том, откуда берется еда и т.д.

Поэтому для наставников очень важно, чтобы их отношения с подопечными были построены на иных условиях: полезнее не сводить ребенка в кино или в парк, а научить его чему-нибудь, сводить к себе на работу, рассказать о разных профессиях и т.д.

Опасные темы в общении с подопечным

Специалисты проекта наставничества «ОДНА НАДЕЖДА» (Украина) советуют обратить внимание наставников на некоторые темы при общении с детьми. По их опыту, затрагивая опасные темы, наставник может получить нежелательную реакцию подопечного. Это может быть сильное возбуждение или пониженный фон настроения и, в дальнейшем, нежелание подопечного общаться с наставником. Такими «опасными» темами могут быть:

ТРАВМЫ ПРОШЛОГО. Тяжелые ситуации в прошлом воспитанника бывают болезненны. Следует избегать расспросов о прошлом. Воспитанник должен иметь право на *конфиденциальность*. При желании он сам расскажет о том, что его тревожит. Примерами таких травм могут быть:

- жестокое обращение;
- безнадзорность;
- отказ от ребенка;
- сексуальное растрепление;
- изнасилование;
- психологическое оскорбление и унижение ребенка;
- тяжелые утраты близких;
- ранения или заболевания;
- развод родителей;
- жестокость со стороны общества;
- бедность;
- стихийные бедствия;
- увечья или инвалидность родителей.

СИТУАЦИЯ В СЕМЬЕ (в настоящее время или в прошлом). Наставник должен помнить, какой бы ни была семья подопечного, из которой его забрали, он *любит своих родителей*. Даже если не признается в этом себе самому. Наставнику необходимо быть очень внимательными, *не высказывая личных суждений о семье подопечного*.

РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ. У воспитанников интернатных учреждений часто случаются конфликты с окружающими (воспитателями, учителями, другими детьми). Важно, чтобы наставник оставался нейтральными в своих оценочных суждениях и не принимали ничьей стороны. Для того чтобы поддержать своего подопечного, необходимо выслушать ребенка без вынесения каких-либо суждений и мнений, и совместно с другими участниками конфликта попытаться решить эту проблему.

ШКОЛЬНАЯ УСПЕВАЕМОСТЬ. Дети из детских домов, обычно имеют низкую успеваемость в школе. Наставник должен помогать ребенку в пределах его потенциальных возможностей. Не стоит требовать от ребенка того, что не соответствует его возможностям.

ПРАВОНАРУШЕНИЯ. Приходится признать, что дети из интернатных учреждений склонны к правонарушениям. Подростки требуют к себе повышенного внимания со стороны правоохранительных органов. Подопечный может скрывать от наставника свои «подвиги». Но если подростка это тревожит, наставник может стать единственным человеком в жизни подопечного, которому он сможет доверять, рассказав об этой стороне своей жизни. Наставнику важно помнить о конфиденциальности.

НАРКОТИЧЕСКАЯ ЗАВИСИМОСТЬ. Многие воспитанники интернатных учреждений уже имеют опыт приема различных наркотических веществ, вследствие асоциального образа жизни семьи и негативного влияния улицы. Очень важно, чтобы наставник не пытался стать психотерапевтом или врачом – наркологом. Необходимо знать, что подобные проблемы должен решать специалист.

ПРОЯВЛЕНИЯ РАННЕЙ СЕКСУАЛЬНОСТИ. Причины ранней сексуальной активности могут быть разными: сексуальное насилие в детстве, негативный пример распущенного поведения родителей ребенка и многое другое. Следует быть особенно осторожным при обсуждении этого вопроса, избегая критических суждений. Соблюдайте

конфиденциальность и тактичность. Наставнику в решении этой проблемы необходимо быть терпеливым и не критичным слушателем. Рекомендуется обратиться к специалисту в данной области (психологу, сексопатологу), соблюдая строгую конфиденциальность.

ПСИХИЧЕСКИЕ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ. Если подопечный говорит о своих проблемах, наставник должен помнить, что он не является психологом или врачом для своего подопечного. Важно выслушать воспитанника, не давая оценок и не делая предположений. В данном случае наставник может помочь в организации консультации у психолога.

КУЛЬТУРНЫЕ ОТЛИЧИЯ. Наставник и подопечный часто принадлежат к разным социокультурным слоям общества. Для предупреждения разногласий важно, чтобы наставники воспитывали в себе социокультурные компетенции (кросс-культурная чувствительность).



ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!

УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. При знакомстве с наставниками Витя не проявил заинтересованности в общении, продолжая заниматься своими делами. Наставник был удивлен, узнав, что Витя выбрал его, хотя при первой встрече он казался равнодушным и холод-

ным. Это продолжилось и во время регулярных встреч. Витя мало говорил, в отличие от других детей не выказывал радости при виде наставника, не расстраивался при прощании. При этом на вопрос, хочет ли он продолжать общение, мальчик ответил, что его все устраивает.

Какой стиль привязанности демонстрирует Витя?

- А. Надежный
- Б. Тревожно-амбивалентный
- В. Избегающий
- Г. Реактивное расстройство привязанности

Обоснуйте ваш ответ.

2. В примере выше, как следует поступить наставнику?

- А. Отвечать подопечному тем же – быть безэмоциональным.*
- Б. Проявлять тепло и внимание, инициировать общение.*
- В. Попросить найти Вите другого наставника – контакт явно не состоялся.*

Обоснуйте ваш ответ.

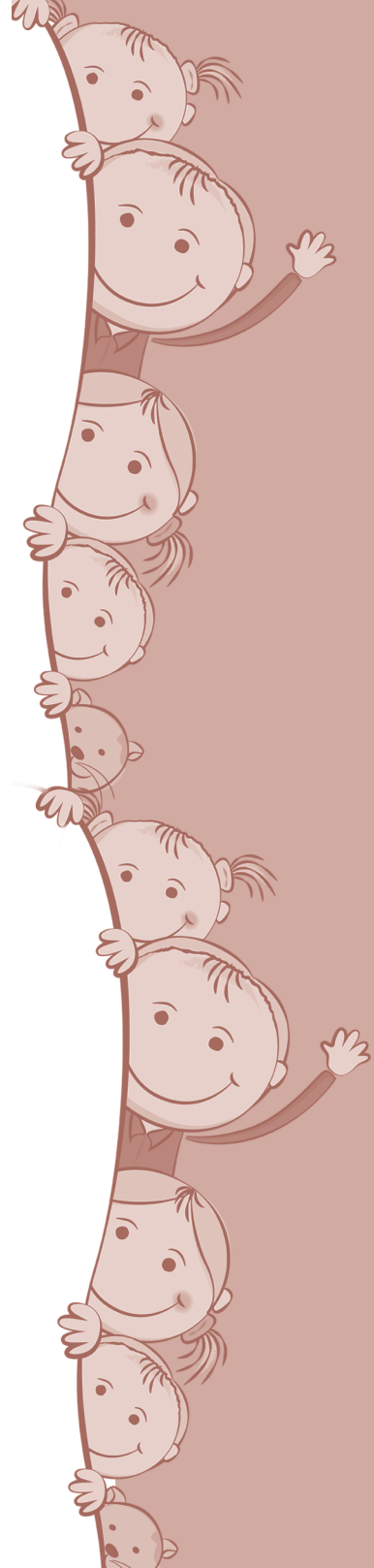
3. Подопечный при встречах сразу «вешается» на наставника и называет «мамой» («папой»). Что следует делать наставнику?

- А. Ничего не делать, просто принимать такое отношение ребенка.*
- Б. Объяснить, что наставник не родитель и обозначить границы общения.*

Обоснуйте ваш ответ.

ОТВЕТЫ

1. Судя по поведению, Витя демонстрирует избегающий стиль привязанности.
2. Для того чтобы «переломить» сложившийся стиль привязанности и сформировать надежную привязанность, необходимо инициировать положительное взаимодействие с ребенком, проявлять внимание и заинтересованность его делами и чувствами, задавать вопросы и выражать тепло и участие, даже если ребенок кажется равнодушным или угрюмым.
3. Такое поведение является признаком «беспорядочного дружелюбия», которое, к сожалению, типично для детей-сирот. В таких ситуациях нужно мягко, но четко объяснить ребенку границы общения, как физические, так и эмоциональные. Домысливание ребенком, что наставник может заменить ему родителя, может серьезно травмировать его.

A vertical line of cartoon children peeking over it from the left side. The children are drawn in a simple, friendly style with large eyes and small mouths. They are arranged in a vertical line, with some children's heads and hands visible above the line. The background is a solid light red color.

ГЛАВА III

Построение отношений «наставник – подопечный»

Вы познакомились с особенностями детей – воспитанников интернатных учреждений и вам будет проще понять мотивы их поступков и объяснить странное или нежелательное поведение. Теперь самое время подумать о главном: как вам, наставнику, подготовить ребенка ко взрослой жизни! Ведь у вас мало времени: один или два года – это очень короткий срок для того, чтобы показать воспитаннику насколько разнообразна жизнь вне стен детского дома, сколько у него возможностей, как многому надо научиться!

Каждая встреча с ребенком должна быть насыщенной и стать, пусть маленьким, но шагом к достижению ваших целей. Для этого вам необходимо научиться эффективному, грамотному общению. Это сложная тема, но, освоив ее, вы сможете без труда устанавливать контакт с ребенком, слушать и слышать его, и, что не менее важно, быть услышанным и понятым.

Что же такое эффективное общение? Для чего наставнику необходимо этому научиться? Прежде всего, для достижения поставленных целей наставничества. Иными словами, наставнику важно добиться изменений в поведении и отношении к окружающему миру своего подопечного. Это возможно при соблюдении следующих условий:

- Понимания факторов, влияющих на поведение воспитанника.
- Умения слушать и слышать (владение технологией активного слушания).
- Умения говорить с подопечным «на одном языке».
- Высокого эмоционального интеллекта самого наставника.
- Демонстрации ассертивного (уверенного, активного) поведения.

Создание атмосферы доверия

Кроме знаний о психологии человека, взрослым, общаясь с детьми, необходимо научиться оказывать влияние (*подробнее об этом вы узнали в гл. II*). Это важно: ведь ребенка приходится иногда убеждать в чем-либо, для того что бы он совершил какое-нибудь действие или принял правильное решение.

Оказывать влияние возможно только при **полном доверии к вам ребенка**: когда он чувствует себя в безопасности, уверен, что вы его понимаете правильно и сочувствуете ему. Не менее важно быть уверенным в том, что вас слышат и правильно понимают. Чтобы этого добиться, нужно научиться устанавливать контакт и поддерживать доверительные отношения. В этом вам помогут навыки установления раппорта.

Раппорт: состояние доверия

Раппорт – удивительное состояние, которое возникает при общении людей, если они доверяют и слышат друг друга. Но для возникновения этого состояния необходимо, чтобы участники общения выполняли определенные действия. Научившись устанавливать раппорт, вы сможете:

- влиять на внимание воспитанника;
 - слушать его внимательно;
 - слышать его правильно (то, о чем он говорит, а не то, что вы думаете, о чем он говорит!);
 - быть правильно услышанным и понятым ребенком;
 - помогать ему в принятии решения.
- 

Что же это за состояние? Вспомните, как, например, в кафе разговаривают пары. Двое наклоняются друг к другу, их движения, жесты и выражения лиц (мимика) одинаковы, они разговаривают спокойно, даже если звучит очень громкая музыка. Дело в том, что в состоянии раппорта появляется так называемый «тоннельный слух», когда шум не мешает слышать друг друга. Собеседники, находящиеся в раппорте, похожи друг на друга, они одинаково думают и одинаково чувствуют. Люди при общении часто входят в это состояние интуитивно, но этому можно и научиться.

Первый шаг к установлению раппорта – конгруэнтность

Для создания раппорта, в первую очередь, необходимо научиться конгруэнтности. Быть конгруэнтным с ребенком – значит «совпадать» с ним, быть одинаковыми.



КОНГРУЭНТНОСТЬ

(лат. *congruens* – соответствующий, совпадающий) – это способность осознавать внутренние переживания и внешние проявления других людей и согласовывать с ними свое поведение.

При общении, люди стремятся быть похожими – это облегчает понимание друг друга. Если «совпасть» не удастся, возникает раздражение или скука, собеседники ни о чем не смогут договориться. Вспомните, возможно, у вас были ситуации, когда вы обратились к кому-то в веселом, возбужденном состоянии. А вам ответили равнодушно, едва открывая рот – у вас, скорее всего, испортилось настроение. Это пример неконгруэнтного поведения.

Задача наставника – общаясь с воспитанником – «совпасть» с ним, стать похожим на него, т.е. быть конгруэнтным ему. Это не значит, что вы должны стать ребенком, с его интересами или проблемами. Вовсе нет. Совпадение должно быть внешним, поведенческим. Конгруэнтность достигается через присоединение.



Как присоединиться?

Присоединяться к ребенку возможно несколькими способами:

- отражая особенности речи: темп, ритм, громкость (но не недостатки!);
- отражая эмоциональное состояние;
- повторяя жесты и позы тела.

Для знакомства с методами присоединения и тренировки навыков выполните предлагаемые ниже упражнения. Возьмите в помощники своих друзей, им будет не только интересно, но и полезно научиться этим техникам вместе с вами.



ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!

УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Присоединение через отражение особенностей речи.

Слушая собеседника, отвечайте ему, копируя его

- интонацию голоса;
- громкость;
- темп речи (скорость);
- ритм речи.

Не стоит беспокоиться о том, что ваша имитация речи будет замечена. Люди слышат себя «изнутри» и совсем иначе воспринимают свой голос, чем слушатели.

2. Присоединение к эмоциональному состоянию.

Разговаривая с партнером по общению, поймите, в каком эмоциональном состоянии он находится, что он чувствует.

Отразите это состояние:

- если ваш друг спокоен, говорите с ним спокойно;
- если радостен – радостно;
- если он находится в напряженном состоянии – сдержанно.

Отражать можно только позитивное или нейтральное настроение. (Если человек возбужден или демонстрирует подавленное состояние, присоединение требует особого подхода, с которым познакомимся позже).

3. Присоединение к позе тела.

Разговаривая с собеседником, обратите внимание, как он держится, какая у него поза.

Если человек **заинтересован** и внимательно слушает, он, скорее всего, наклонится к вам и склонит голову набок. Тоже наклонитесь к нему, сделайте заинтересованное лицо – покажите, что вы тоже внимательны.

Если собеседник разговаривает с вами в закрытой позе (скрестив руки на груди или положив ногу на ногу), целесообразно также «закрыться», например, положив руки на стол, перед собой. Когда вы почувствуете, что присоединение произошло, «раскройтесь» и вы

увидите, что ваш друг последовал за вами, тоже «раскрыв» свою позу. Это важно: вести беседу «закрытыми» – значит впустую тратить время. Наблюдайте за собеседником и повторяйте его позы.

ВАЖНО!

Не копируйте положение тела «зеркально».

Это может быть замечено и создаст ситуацию неловкости при общении. Отражайте смысл поз и жестов.

4. Присоединение к жестам.

Наблюдайте за движениями рук вашего друга. Отрадите смысл этих жестов. Важно присоединиться **к ритму** движений, а не копировать их.

Например, если собеседник поправляет шарф на шее или периодически дотрагивается до своего носа, вам достаточно поднимать руку вслед за его движениями – поправить волосы, приложить руку к щеке и т.п.

Научившись конгруэнтности, вы удивитесь, насколько это облегчит общение с вашим воспитанником: вы быстрее достигните взаимопонимания.

Далее представлен еще один вид конгруэнтности, без которого вам не обойтись.

Ваша собственная конгруэнтность

Быть конгруэнтным самому себе – это значит демонстрировать ребенку то, что вы на самом деле чувствуете. Если ваш воспитанник улавливает несоответствие между тем, что вы говорите и тем, что вы чувствуете или делаете, он воспринимает это несоответствие как фальшь или обман.

Например, если наставник говорит: «Я закончил университет с красным дипломом и поэтому у меня отличная работа», а сам при этом лукавит, то ребенок обязательно заметит (почувствует) неконгруэнтность – несопадение между тем, что взрослый говорит и тем, что есть на самом деле. Ребенок интуитивно понимает, что его обманывают.

Неконгруэнтность самому себе – это ловушка, в которую легко угодить, если пытаться обмануть ребенка. Наставник никогда не сможет стать другом воспитаннику, если он не верит в то, что говорит, и в то, что делает!



ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!

УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Во время общения с воспитанником, наставник время от времени поглядывает на часы и отвечает на телефонные звонки. Возможно ли установление раппорта?

Да ☐ Нет ☐

Обоснуйте ваш ответ.

2. Ребенок на встрече с наставником возбужденно жестикулирует руками и привстает со стула. Как должен вести себя взрослый?

☐ Так же вести себя возбужденно.

☐ Замереть в статичной позе.

Обоснуйте ваш ответ.

3. Во время встречи наставник откинулся на спинку стула и оживленно рассказывает о своих успехах на работе. Воспитанник сидит напротив, опустив плечи, и задумчиво смотрит на взрослого. Будет ли достигнута цель встречи?

Да ☐ Нет ☐

Обоснуйте ваш ответ.

4. Дайте определение понятию раппорта.

ОТВЕТЫ

1. В данном случае раппорт состояться не может. Даже если наставнику удастся быть конгруэнтным, отражая поведение ребенка, ответы на звонки и взгляды на часы прерывают присоединение.
2. В случае с экспрессивным (активным, возбужденным) ребенком, важно присоединиться к нему, отразив ритм его движений: жестикулировать руками, сгибать и выпрямлять спину, имитируя привставание. В противном случае взрослый не сможет быть конгруэнтным и управлять вниманием ребенка. А воспитанник его просто не услышит и не поймет.
3. Наставник не замечает скучающую позу ребенка. Скорее всего, он увлекся своим рассказом. Это монолог, который не подразумевает общения.
4. Раппорт – состояние взаимного понимания и доверия друг к другу, которое выражается в похожем или одинаковом поведении партнеров по общению.

Четыре необходимых условия для эффективного общения

- Развивайте **сенсорную остроту** (способность замечать внешние поведенческие признаки людей, следить за ними и наделять их смыслом), для того чтобы наблюдать за своим ребенком, видеть его невербальные проявления (жесты, позы тела, мимику), понимать эмоциональные состояния – какие чувства он испытывает в данный момент. Этот процесс должен стать бессознательным.
- **Будьте гибкими:** изменяйте свое поведение в зависимости от обстоятельств, эмоций и поведения ребенка.
- **Будьте конгруэнтными** поведению ребенка и самим себе.
- **Устанавливайте раппорт с воспитанником** – отношения гармонии и согласованности, единства и симпатии, что ведет к полному взаимопониманию и доверию.



Технология эффективного слушания



Умение слушать является одним из главных показателей культуры человека. Нам приятнее общаться не с тем, кто хорошо говорит, а с тем, кто умеет слушать. Помните, люди, склонны больше говорить сами, чем слушать. А умение слышать своего собеседника – редкое качество.

От умения услышать и понять собеседника зависит результат любой коммуникации. Слушать и слышать – разные понятия. Именно навык слушания дает уверенность в правильном понимании сказанного партнером по общению, позволяет быть уверенным в том, что собеседники говорят на «одном языке» и об одном предмете обсуждения.

В чем суть активного слушания?

Суть эффективного слушания – принцип «сначала понять – а потом уже быть понятым». Этот принцип ломает стереотипы привычных коммуникаций. Потому что мы, обычно, стремимся *быть понятыми*. Большинство людей слушает других не для того, чтобы вникнуть суть того, о чем говорят, а для того, чтобы ответить или рассказать свою историю. Вспомните свои примеры общения с другими людьми, как это происходило?

Действительно, большинство людей слушают, но не слышат. Не осознают полностью значения слов и фраз.

**Если вы не можете повторить услышанное
своими словами, значит, объяснение было неполным
или вы не слышали сказанного**

Слышать другого – это значит:

- Внимательно относиться к словам собеседника. Помнить, что люди интерпретируют каждое слово по-своему, совпадения крайне редки.
- Верно интерпретировать звуковые сигналы. Интонация голоса может передать нам больше информации, чем слова.
- Правильно интерпретировать визуальные сигналы. Люди подкрепляют свои слова движениями и мимикой. Например, наблюдая за воспитанником, вы сможете понять, насколько он искренен с вами или действительно ли заинтересован в том, о чем говорит.

ПОМНИТЕ!

Мы слышим только то:

! что мы хотим услышать;

! к чему готов наш мозг.

Активное слушание – способ ведения беседы, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает слова и чувства говорящего.

В навыки активного слушания входят не только непосредственно слушание – грамотное уточнение информации, но и обмен чувствами и эмоциями через «язык тела» и невербальные проявления – громкость речи, темп, выразительность, интонации.

При активном слушании на первый план выступает *отражение* информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, с помощью уточняющих вопросов.

Основной инструмент активного слушания – это умение формулировать открытые вопросы. Владение этой технологией позволяет выйти на новый, очень эффективный уровень общения. Для деятельности наставника – это необходимое условие.

Что нужно знать о вопросах? Их существует множество видов. Но вам, как наставнику, достаточно будет освоить четыре: открытые, закрытые, альтернативные и уточняющие.

Ведя беседу с подопечным, опираясь на вопросы, наставник сможет продемонстрировать искренний интерес к проблемам или увлечениям воспитанника. При этом ему не надо будет задумываться о том, как продолжить свернувшийся разговор или искать новую тему для беседы. При искреннем интересе к жизни подопечного, темы найдутся всегда.

Открытые вопросы

Начинаются всегда со слов: «Что?», «Как?», «Почему?», «Каким образом?», «Сколько?», «Для чего?», «Зачем?», «Когда?». Эти вопросы, предполагают развернутый ответ, т.е. ваш собеседник не сможет ответить на них однозначно «да» или «нет», а будет рассуждать. В это время вы сможете получить необходимую информацию и правильно понять своего воспитанника.

Например:

- Сколько времени ты обычно делаешь уроки?
- Когда ты планируешь освободиться?
- Как ты думаешь..?
- Что бы ты хотел..?

Закрытые вопросы

Предполагают однозначный ответ: «да» или «нет», имя, время, место. Закрытые вопросы легко задавать, но ответы на них дают мало информации. Кроме того, отвечая на закрытые вопросы, ваш подопечный может чувствовать себя неуютно: спрашивая, наставник, как бы «давит» на него.

Например:

- Ты устал?
- Сколько у тебя друзей?
- Кто еще живет в твоей комнате?

Альтернативные вопросы

Эти вопросы принято называть «выбор без выбора». В самом вопросе содержатся варианты ответов при готовом решении. Их цель – получить согласие собеседника. При этом у вашего собеседника может возникнуть иллюзия, что он сам принял решение.

Например:

- Мы сразу займемся проверкой домашнего задания или сначала поговорим?
- Ты сам позвонишь или мне позвонить?
- Когда нам лучше назначить встречу, на 10 или на 11 часов?

Уточняющие вопросы

Уточняющие вопросы помогают наставнику и подопечному оставаться в теме общения и правильно понимать друг друга.

Например:

- Ты действительно этого хочешь?
- Почему ты так думаешь?
- Что тебя останавливает?
- Что ты имеешь в виду?

Ошибки при формулировании вопросов

Чтобы беседа с использованием вопросов не выглядела как «выпытывание» информации, следует избегать опасных формулировок. Изучите ниже-приведенную таблицу:

Ошибка при формулировании вопроса	Интерпретация	Способ преодоления
Почему?	Скрытое обвинение (<i>твой выбор мне непонятен, а следовательно, он неправилен</i>)	– Мне хотелось бы понять, как ты пришел к такому решению. – Ты считаешь, что так будет лучше?
Почему ты не ...?	Скрытое обвинение (<i>ты выбрал неправильный путь, принял неправильное решение</i>)	– Что, по-твоему, было бы лучше сделать в этой ситуации?
Как ты мог ...? (согласиться, отказаться, не ответить, пойти...)	Скрытое обвинение (<i>ты недостаточно предусмотрителен, опытен, находчив...</i>)	– Что побудило тебя принять такое решение?

ЗАПОМНИТЕ!

**ОТВЕТ ПАРТНЕРА ЗАПРОГРАММИРОВАН
В САМОМ ВОПРОСЕ!**

**ЕСЛИ ОТВЕТ ПАРТНЕРА ВАС НЕ УСТРАИВАЕТ,
ЗНАЧИТ, ВЫ ЗАДАЛИ НЕ ТОТ ВОПРОС!**

М. Литвак, психолог, психотерапевт

Как «достучаться» до воспитанника

Итак, вы научились понимать, чувствовать и слышать ребенка, иными словами устанавливать с ним раппорт. Но этого мало, чтобы быть услышанным воспитанником и оказывать влияние. Для этого вам понадобятся знания о способах восприятия и, соответственно, мышления людей.

Модальная типология

Дело в том, что каждый человек воспринимает информацию своим, особенным способом. Спросите своих друзей, что они представляют, например, при слове «дом» или «машина»? Вы будете удивлены, что каждый человек представит картинку отличную от других. Кто-то увидит маленький домик, кто-то – небоскреб. Для кого-то «машина» – это шикарный автомобиль, а для кого-то – работающий механизм.

Так и при общении с детьми взрослые могут говорить им, что необходимо учиться, чтобы быть образованным и компетентным, а у ребенка с этими словами связаны негативные образы или (чаще всего) – вообще никаких образов. Какая реакция у них будет на ваши просьбы исправить плохие оценки? Внешне, возможно, очень даже положительная. Но внутренне на призывы к обучению ребенок не откликнется: нет тех самых, понятных только ему самому, образов.

Поэтому психологи предложили при общении с детьми опираться на еще одну область знаний – модальную типологию.



МОДАЛЬНОСТЬ

(лат. *modus* – мера, способ) – это способность осознавать внутренние переживания и внешние проявления других людей и согласовывать с ними свое поведение.

Суть этой типологии в том, чтобы, определив тип восприятия ребенка, заговорить с ним на его языке! Это не ошибка – люди разных типов говорят на разных языках! Все зависит от особенностей восприятия и мышления – тех самых модальностей, которые у всех типов различны. Более того, люди разных типов выглядят и ведут себя по-разному.

Задача наставника – понять, к какому типу относится его воспитанник и, общаясь с ним, использовать особые приемы, которые помогут правильно понимать ребенка и быть услышанным. Также, желательно, встраивать в свою речь ключевые слова – «слова-магниты», на которые у ребенка включается внимание, улучшается настроение и появляется желание общаться дальше! Об этих приемах – немного позже.

По восприятию люди делятся на четыре типа:

- визуалы;
- кинестеты;
- аудиалы;
- дигиталы.

Познакомьтесь с этими типами подробнее и научитесь распознавать их. Ниже приводится описание типов, сделанное Александром Любимовым, психологом, автором книг по общению.



КИНЕСТЕТИКИ

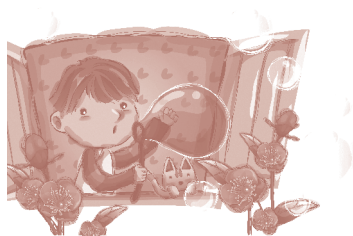
Это люди, ценящие удобство, комфорт и внимательно относящиеся к собственному телу. Оно у них бывает достаточно плотное, губы – широкие, полнокровные. Кинестетики обычно сидят с наклоном вперед, часто сутулятся.

Говорят они медленно, голос часто глухой и низкий. Это те люди, которые могут носить старый потрепанный свитер с заплатками только потому, что он удобен. А каков его внешний вид – не столь важно. Любят быть близко к собеседнику, чтобы потрогать. И если ваш партнер постоянно пытается потребировать какую-нибудь часть вашего туалета, крутит пуговицу, дотрагивается и т.п. – это, скорее всего, кинестетик. Хотя пылинку, нарушающую гармонию и режущую глаз, скорее снимет визуал.

Кинестетики – это люди действия. Им необходимо двигаться, бегать, раскручивать, трогать, пробовать и нюхать. Это их способ восприятия мира, они по-другому просто ничего не понимают (кстати, все глаголы действия обычно относятся к кинестетике: бегать, ходить, дергать, жать, катить, пилить, строгать, бить, размахивать). Это, правда, не означает, что кинестетики

очень подвижные люди, просто их главный инструмент восприятия – тело, а способ – движение, действие. Даже если они читают инструкцию, им необходимо тут же попробовать то, что там написано, на практике, иначе они просто не воспримут текст.

Кинестетики обычно весьма слабо планируют – в этой системе нет возможности что-то придумывать. Поэтому они предпочитают сначала ввязаться в драку, а разбираться уже позже. Это как раз те люди на семинаре, для которых разделиться на микрогруппы гораздо важнее задания, ради которого все это затевается. И они же говорят о том, что «разговоров много, а дела мало». Взаимоотношения для них – это в первую очередь некое действие.



ВИЗУАЛЫ

Могут быть достаточно худощавы и поджары. Часто у них бывают тонкие губы (не путайте с дигиалами, у которых губы достаточно плотные, но поджатые). Привычная гримаса – слегка приподнятые брови как знак внимания. Голос, чаще всего, высокий.

Визуалы сидят обычно прямо, да и стоят тоже. Если сутулятся, голову все равно задирают вверх. Дистанция такая, чтобы лучше разглядеть собеседника. Поэтому обычно садятся в некотором отдалении, чтобы увеличить поле зрения.

Для визуалов важно, чтобы было красиво. Они даже готовы надеть что-то эффектное, выделяющееся и яркое (зависит от вкуса), но неудобное. Это не означает, что у них обязательно неудобная одежда, просто **внешний вид для них важнее**. И вы вряд ли увидите его в грязной, измятой одежде – не из соображений приличия, а по требованию эстетики.

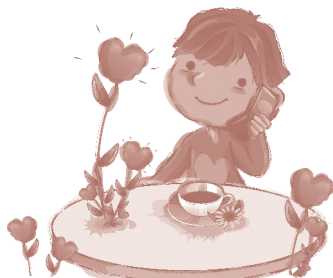
Визуалы – хорошие рассказчики, они могут представить себе картину и описать ее. И планируют они хорошо. Вообще, визуальная система весьма удачна для придумываний и мечтаний. Это тот тип людей, которых в кинематографе в первую очередь привлекает работа оператора, костюмера и специалиста по эффектам – красивые планы, оригинальные костюмы, красочные взрывы.

Для визуалов зрение и слух – это одна система. Если они не видят, то как бы и не слышат.

Если визуалу что-то объясняешь, желательно одновременно показывать графики, таблицы, рисунки, картинки, фотографии. Ну, в крайнем случае, покажите

*Я говорю своему сыну:
«Послушай, какая музыка!»
Он поворачивается и смотрит
на магнитофон.*

руками, какого это размера и где расположено. Они и сами, когда жестикулируют, руками показывают, где расположены картинки, на каком расстоянии и в каком направлении.



АУДИАЛЫ

Поза аудиала – нечто среднее между позами визуала и кинестетика – они сидят прямо, но с легким наклоном вперед. У них есть достаточно характерная «телефонная поза» – голова немного набок, ближе к плечу. А вот если голова набок и немного вперед, то это, если наклон вправо, скорее, кинестетика, а если влево, то дигитальный канал. Насчет тела сказать что-либо сложно, особо характерных признаков как бы нет.

Зато говорить они любят. Это для них все, они живут в разговоре, в звуках, в мелодиях и ритмах. Они только ищут повод поговорить – для них нет риторических вопросов. Если вы спросите, как жизнь, они вам честно начнут рассказывать, как жизнь. При этом они могут не особенно упираться на аудиальные слова, а пользоваться и визуальными, и кинестетическими, зато в очень большом количестве.

Как говорила одна героиня комедии Островского: «Как же я узнаю, о чем я думаю, если не скажу это вслух?» Аудиалы любят диалоги (и в книгах любят, и в фильмах) – они их могут слышать внутри себя и рассказывать окружающим. Причем содержание особой роли не играет, главное – голоса, которые звучат внутри и рвутся выйти наружу. Кстати, голоса у аудиалов обычно очень выразительные, глубокие, мелодичные, часто хороший музыкальный слух.

ДИГИТАЛЫ

У дигиталов поза зажатая и прямая. Они практически не жестикулируют, так как это не несет для них никакой информации; говорят достаточно монотонно – интонации не нужны, и они их воспринимают с трудом. Дистанция отдаленная, смотрят либо в лоб собеседнику, либо «поверх толпы». Прикосновений не любят (прикосновения, по-моему, любят только кинестетики).

Дигиталы – это весьма своеобразный тип людей. Они более ориентированы на смысл, содержание, важность и функциональность. Как сказал один мальчик: «Я полюбил чеснок после того, как узнал, какой он **полезный**».



Дигиталы как бы оторваны от реального опыта – они более думают самими словами, а не тем, что за словами стоит. Если человек после рассказа о ваших трудностях говорит

Небольшая метафора для того, чтобы вы лучше поняли этот тип восприятия.

Представьте, вы пришли в ресторан, там множество красивых и ароматных блюд, вы садитесь за столик, берете меню, внимательно его прочитываете и ... съедаете его.

что-то вроде: «Я **понимаю**, что вы чувствуете», то он, скорее всего, находится в данный момент в дигитальном канале. Дигиталы не сочувствуют, они понимают.

Это совершенно особый способ восприятия мира, его представления и осмысления.

Для дигиталов написанное или проговоренное как бы и является самой реальностью. Если для всех остальных слова – это доступ к опыту, то для дигиталов весь опыт состоит из слов. А вот телом, кстати, дигиталы бывают похожи на кинестетиков – плотное тело, широкие (хотя обычно и поджатые) губы. Они, в общем-то, и получают из кинестетиков – если то, что человек чувствует, те эмоции, которые он испытывает, для него слишком болезненны, один из путей избавиться от них – уйти в рассуждения. И вы уже как бы ничего не чувствуете, вы знаете.

Особенности общения с разными типами

Определив тип восприятия ребенка, наставнику следует придерживаться следующих правил.

Общаясь с **кинестетиком**, осторожно предлагайте ему какие-либо действия: записать что-нибудь, подержать и полистать книгу, починить игрушку. В дальнейшем, выбирая занятия для подопечного, помните, ему по душе будут занятия, где можно не только двигаться, но и мастерить что-нибудь.

Общаясь, обязательно применяйте «главные» для кинестетика слова: *почувствуй*, как это удобно ... Научишься – и тебе будет *проще* и *легче* решать примеры.

Для **визуала** важно увидеть все, что вы предлагаете или то, о чем говорите. Показывайте ему фотографии, рисунки, иллюстрации. Смотрите с ним фильмы, говорите о моде. Если необходимо что-то объяснить, *покажите*, как это работает.

Что бы быть услышанным, нужны любимые для визуалов слова: *посмотри*, это так *красиво*! Я тебе *покажу* и ты запомнишь. *Увидишь* и поймешь. На твой *взгляд*, это правильно? *В перспективе* ...

Аудиал все проговаривает внутри себя, а для этого ему нужно время. Не торопите его с ответом. Будьте терпеливы, ведь аудиалу нужно время, чтобы высказать свои мысли. Особенность аудиальной речи – это паузы между словами или предложениями. Общаясь с ним, говорите, используя выразительные качества речи и голоса. Рассказывайте «с выражением». Не говорите громко и, конечно, не кричите.

Важные для аудиалов слова, все, указывающие на звук и слышание: *послушай, я расскажу*. Не торопись, *услышь* меня. Это *звучит* как ...

Дигиталу важно понять, как надо совершать какое-либо действие. Объясняйте ему, *что и зачем* надо делать, в какой последовательности. Изучайте инструкции и правила. Прежде чем поиграть во что-нибудь, объясните цель и особенности игры. Для ребенка-дигитала это важно.

Слова, которые ему близки, это слова и выражения, подкрепляющие логику происходящего. Формулируйте предложения, опираясь на них: *таким образом, мы сможем...* Ошибок нет, *следовательно*, получишь хорошую отметку. Придется переделать, *потому что...* Думаю, у тебя все получится.

Словарь общения

Что бы легче запомнить «**СЛОВА-МАГНИТЫ**», изучите таблицу:

Визуалы	Кинестеты	Аудиалы	Дигиталы
Увидеть	Чувствовать	Голос	Знание (знать)
Взглянуть	Тепло	Слушать	Понимать
Посмотреть	Мягко	Слышать	Смысл
Точка зрения	Спокойно	Прислушаться	Логика
Блестяще	Радостно	Послышалось	Думать
Красиво	Ужасно	Высказаться	Разобраться
Яркий	Легко	Рассказать	Решать
Перспектива	Прикоснуться	Отклик	Анализировать
Фокус	Вкусно	Звук	Осознавать
Обзор	Комфортно	Громко – тихо	Обращать
Кажется	Удобно	Тон	внимание
Красочный	Гладко	Ритм	Обсуждать
Высокий	Наощупь	Звучит	Рассуждать
Низкий	(двигаться)	Шепот	Судить (о чем-то,
и т.п.	Прочно	и т.п.	выносить сужде-
	и т.п.		ние)
			Прагматизм
			и т.п.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Дождь. Попробуйте описать дождь с точки зрения визуала; аудиала; кинестетика; дигитала. Вспомните, как каждый тип воспринимает мир, и подумайте, какие слова он будет использовать для описания.

2. «Стань...» Попробуйте на день превратиться в один из типов. Один

день обращайтесь максимум внимания на звуки. Старайтесь как можно больше слушать и слышать. Замечайте, какими звуками наполнен ваш день, обращайтесь внимания на еле слышные шорохи, тембр и интонацию голосов людей, отмечайте, как они изменяются, замечайте, что это говорит об их настроении, намерениях, слушайте шум машин – отмечайте разницу в звуках разных машин, прислушивайтесь к звукам шагов, шуму ветра... Воспринимайте мир через слух. Станьте **аудиалом**.

На следующий день станьте **кинестетиком**. Настройте ваше тело на восприятие ощущений: прикосновение одежды к вашей коже – мягкое оно или шершавое? Медленно пережевывайте пищу, замечая оттенки вкуса и текстуру пищи. Вдыхайте запахи. Ощущайте воздух – холодный он или теплый, пахнет ли травой или асфальтом. Отмечайте ощущения ваших мышц – расслаблены они или напряжены? Как ваши ощущения изменяются и в зависимости от чего? Общайся с людьми, жмите им руки, ощутите их кожу, тепло, силу рукопожатия.

В день **визуала**, смотрите на мир, отмечая краски и формы. Как вы воспринимаете то, что видите? Красивое или нет? Яркое или тусклое? Определяйте оттенки цвета. Давайте названия формам: круглое, квадратное, бесформенное... Оцените, красив, ярок ли мир вокруг вас?

Когда вы станете **дигиталом**, необходимо будет следить за своими мыслями и словами. Ищите причины происходящих явлений и событий, объясняйте их сами себе или другим, используя «дигитальные» слова.

Таким образом, *меняйте ваш фокус каждый день, пока не переживете все четыре модальности. Отметьте для себя: в какой из модальностей вам было комфортнее всего? В какой сложнее? Как изменилось ваше восприятие?*

3. Подстройка под канал. Понаблюдайте за близким вам человеком. Запомните, какие слова он употребляет, обратите внимание на позу и мимику, заметьте, как именно он *запоминает информацию*. На основе этого определите, к какому типу он принадлежит. Поэкспериментируйте: постарайтесь в течение 2–3 дней *подстраиваться* под его тип: используйте словарь, инструментарий и т.п. этого типа в общении с ним. Изменилось ли в результате качество вашего общения с этим человеком?

Модели поведения подопечных

Используя все предложенные технологии общения с воспитанниками, наставники смогут эффективно общаться с подопечными. Но зачастую взрослые теряются, когда сталкиваются с непонятным и, порой, неадекватным поведением. Дети могут бунтовать по незначительному поводу, сопротивляться самым простым действиям, заискивать перед взрослыми или старшими детьми, баловаться и «дурачиться» без всякого на то повода.

Такое поведение, как правило, вызвано разного рода, психологическими защитами, которые сформировались в детстве или позже, при необходимости адаптироваться в новых условиях.

Что такое адаптивное поведение?

В детских учреждениях воспитанники иногда вынуждены подчиняться или приспосабливаться к ближайшему окружению. Причины бывают различны: от необходимости избегать конфликтов до желания соответствовать ожиданиям взрослых.

В ситуациях, противоречащих представлениям детей о способах общения, они стремятся оградить себя от травмирующих переживаний и прилагают усилия, чтобы сгладить эти противоречия, меняя свое поведение или (что реже) меняя мышление – оценку ситуаций: рефлексируя по поводу травмирующего события, ребенок находит подходящее для себя объяснение. Так психика ребенка приспосабливается, чтобы снизить психологическое напряжение. Такое приспособительное поведение принято называть адаптивным.

Несмотря на все выгоды адаптивного поведения, оно неконструктивно – адаптивная позиция способна привести человека к *деградации личности*.

Молодые люди с адаптивным поведением могут столкнуться с серьезными трудностями в новых коллективах – учебных заведениях или на работе. В отсутствии собственных ценностных ориентиров им придется либо приспособливаться к новым условиям, либо быть изгоями. Поэтому наставнику желательно обращать внимание на подобное поведение своих подопечных и попытаться исправить его.

Причины адаптивного поведения

Американский семейный психолог Вирджиния Сатир, наблюдая за людьми в стрессовых или конфликтных ситуациях, увидела несколько стилей поведения. Именно эти стили часто демонстрируют воспитанники детских учреждений, когда они чувствуют или им кажется, что их:

- не понимают;
- не принимают;
- отвергают;
- пренебрегают;
- обвиняют;
- угрожают.

Действительно, не всегда опасения ребенка бывают оправданы, но поведение может измениться только потому, что он почувствовал одно из перечисленных чувств. Некоторые воспитанники настолько привыкли к адаптивному поведению, что оно стало их постоянным стилем общения.

Виды адаптивных коммуникаций

Основными типами коммуникаций, по мнению Вирджинии Сатир, являются:

- заискивающий (placating);
- обвиняющий (blaming);
- расчетливый (computing);
- отстраненный (distracting).

Как видим, их всего четыре. Для каждой из этих категорий характерно определенное положение тела, сопровождаемое особыми ощущениями, и определенный набор жестов и речевых оборотов – пат-

тернов. Поведенческие паттерны были сформированы заниженной самооценкой и ощущением ненужности, которое ребенок испытал в детстве. Рассмотрим каждый тип коммуникаций подробнее.

МИРОТВОРЕЦ (Заискивающий, или Плакатор)

Этот тип пытается всем угодить, постоянно извиняется, признает свою неправоту, поддакивает. Ему легко приветливо раскланяться со своим недругом и вообще сделать все, что угодно, чтобы казаться хорошим в чужих глазах.

Миротворец разговаривает в заискивающей манере, никогда ни с кем не спорит. Это – человек-согласие, говорящий так, будто он не может ничего сделать сам, ему постоянно требуется чье-то одобрение. Миротворцы убеждены, что не представляют никакой ценности и являются абсолютно беспомощными. Они никогда не подумают попросить что-либо для себя. Кто они такие, чтобы тратить чужое время? Миротворцы – вечные жертвы. Окружающие быстро учатся не считаться с ними, и перестают их уважать.

Программирование взрослых.

«Не навязывайся. Не проси. Не будь эгоистом» – такая установка не дает разрешения заявить о своих истинных потребностях и желаниях, и ребенок начинает заискивать.

Как узнать Миротворца?

Речь. Миротворцы используют определительные обороты: если, только, просто, даже. Уменьшительно-ласкательные формы слов: немножечко, тарелочка, Машенька и т.д. Они также любят применять сослагательное наклонение глаголов: могли бы, хотели бы и т.д. «Не могли бы вы посмотреть...?». В его речи часто встречается так называемое «чтение мыслей»: «Я знаю, что вы недовольны». Миротворец всегда соглашается с окружающими: «Как ты хочешь, так и будет».

Язык тела.

«Я беспомощен» – они горбятся, разводят руками, говорят слабым и плаксивым голосом.

Внутренние ощущения.

«Я ничего не стою. Я никто и ничто».

Что может сделать наставник?



Необходимо поднимать самооценку подопечного. Покажите ему его сильные стороны. Делайте ему комплименты. Общаясь с ним, найдите способности и акцентируйте внимание на досто-

инствах. Ваша задача научить воспитанника принимать и любить себя таким, какой есть. Если это не произойдет – он останется отверженным: нелюбимым и неуважаемым другими людьми.

ОБВИНИТЕЛЬ (Блеймер)

Противоположен Миротворцу. Он всегда ищет того, кто виноват. Его мало интересует объективная оценка ситуации, главное – найти повод обвинить кого-нибудь и завоевать тем самым авторитет. Он – диктатор, хозяин, который ведёт себя надменно и словно без конца упрекает. Его позиция всегда ясна и однозначна: «Я – хороший, ты – плохой!»

Программирование взрослых.

«Ты главный! Не будь трусом. Никому и никогда не давай спуска! Всегда давай сдачи!».

Как узнать Обвинителя?

Речь. Обвинитель любит обобщать: все, каждый, любой, всякий, все, никогда, всегда, каждый раз и т.д. Он часто задает отрицательные вопросы: «Почему ты не делаешь...? Почему ты не можешь...?» и т.д. Часто использует повелительное наклонение: сделай, должен, обязан, и т.п. Обвинитель постоянно возражает.

Язык тела.

«Я тут главный» – он потрясает указательным пальцем, его плечи напряжены, его голос пронзителен.

Внутренние ощущения.

«Я одинок и несчастлив».

Что может сделать наставник?



Дайте понять подопечному, что вы его искренне любите. Показывайте радость при каждой встрече. Говорите, что вы скучали без него. При вспышках гнева проявите терпение – выслушайте до конца, покажите, что вы понимаете и сочувствуете ему, только потом беседуйте. При общении давайте положительную оценку другим людям – покажите воспитаннику, как это делается («Наш сосед – удивительный человек!», «У вас такая красивая учительница!»).

РАСЧЕТАЛИВЫЙ (Компьютер)

Всегда спокоен и хладнокровен. Он очень корректен, очень рассудителен и не выражает никаких чувств. Его можно сравнить с настоящим компьютером. Он разговаривает ровным, монотонным голосом, зача-

стую используя в своей речи сложные обороты и мудреные слова, в значении которых и сам порой не уверен. Он говорит обо всем и одновременно ни о чем. Компьютер очень боится ошибиться, ему очень важно казаться умным, казаться правым. Расчетливый тип тратит всю свою энергию на самоконтроль, у него нет времени обращать внимание на свои и чужие чувства.

Программирование взрослых

«Будь осторожен, не наделай глупостей. Ты слишком умен, чтобы совершить ошибку». Такую установку дети из интернатных учреждений получают крайне редко, но она может сформироваться под воздействием собственного осмотрительного поведения.

Как узнать Расчетливого?

Речь. Подростки с таким типом поведения избегают упоминаний о себе и стараются все обобщать: «можно понять» вместо «я понимаю», «это мне не нравится» вместо «это не хорошо». Он применяет длиннейшие слова и усложняет структуру предложения, насколько возможно, используя сложные и наукообразные термины.

Язык тела.

Поза – закрытая. Руки сложены на груди, нога закинута на ногу, он откидывается назад и старается по возможности оставаться неподвижным. «Я спокоен, я холоден, я безучастен».

Внутренние ощущения.

«Я уязвим».

Что может сделать наставник?



Важно ослабить самоконтроль подопечного. Не акцентируйте внимание на его промахах. Старайтесь открыто не наблюдать, когда он чем-то занят. Не критикуйте его и почаще хвалите. По возможности заполните досуг спортом, походами – необходима физическая нагрузка, чтобы скоординировать и ослабить постоянное напряжение мышц.

ОТСТРАНЕННЫЙ (Безумный, Отвлекающий)

Все, что делает и говорит человек этого типа, не имеет никакого отношения к происходящему. Он вообще не реагирует на то, что вокруг него. Отвечает невпопад. Его голос может быть монотонным, часто в разлад с тем, что он говорит. Может беспричинно повышаться и понижаться, быть певучим, но часто прерываться. Отстраненный, ни на чем не сосредоточен. Он напоминает заведенную юлу – он как будто все

время возвращается, никогда не зная, куда он так несется, и не понимая, куда он, в конце концов, попал. Он слишком занят, двигая ртом, телом, руками и ногами, чтобы заметить происходящее вокруг него. Его внимание ни на чем не сфокусировано. Если же Отстраненный сидит за компьютером – то его невозможно отвлечь.

Программирование взрослых

«Живи, как придется, и будь что будет! Не относись ко всему слишком серьезно. Какая разница?!» Установка на отстраненность от жизненных ситуаций среди воспитанников интернатных учреждений встречается довольно часто. Такое программирование может исходить не только от взрослых, но и от старших по возрасту воспитанников.

Как узнать Отстранённого?

Речь. Отстраненный может применять речевые обороты остальных трех стилей, при этом прыгая с одной категории на другую безо всякой причины. На вопросы отвечает невпопад и не по существу.

Язык тела.

«Для меня это не важно. Меня здесь нет». У Отстраненного угловатая фигура, руки и ноги двигаются в разных направлениях.

Внутренние ощущения.

«Никому нет до меня дела. Я здесь лишний».

Что может сделать наставник?



Необходимо научить воспитанника сосредотачиваться. Задача не из легких. Не имеет смысла слушать его браваду – осторожно прерывайте и просите говорить по существу. Важно научить подопечного читать книги, смотреть серьезные фильмы, любое дело доделывать до конца. Хорошие результаты дает прием пересказа – просите пересказать, что читал, видел, слышал ваш воспитанник.

К чему стремиться?

Эти четыре типа изображены несколько гротескно, но они являются плодами низкой самооценки и порождают душевный разлад и одиночество. Существует ли оптимальная модель поведения и какому типу она должна соответствовать? По мнению Вирджинии Сатир, идеалом является **УРАВНОВЕШЕННЫЙ, или ГИБКИЙ ТИП**.

Общение человека Уравновешенного типа свободно, легко и открыто. А сам он – гармоничен и спокоен. Его слова и интонация голоса

соответствуют выражению лица и позе тела. Отношения открытые, свободные и честные. С ним комфортно общаться. Этот тип не считает нужным ни постоянно себя сдерживать, ни полностью отключаться от реальности. Он позволяет улаживать ссоры и преодолевать тупики в общении.

Именно уравновешенных людей отличает жизнестойкость и стремление к личностному росту. В их присутствии окружающие чувствуют особенно хорошо, ведь они открыты, целостны и внутренне свободны.

В качестве примеров поведения разных типов предлагаем монологи подростков в роли дежурных по этажу.

МИРОТВОРЕЦ (*тихим голосом*):

– Мальчики, вы только не обижайтесь, хорошо? Я только хотел спросить... Нет, нет, вы все хорошо делаете... Только вот... Может, немножко приберетесь? Совсем чуточку. Только не сердитесь, пожалуйста.

ОБВИНИТЕЛЬ:

– Так! Когда это закончится?! Это же не комната, это свинарник! Вы что, вообще не соображаете?! Мне же из-за вас попадет! Немедленно приберитесь!

РАСЧЕТЛИВЫЙ:

– Здесь видно безответственное отношение к наведению порядка в комнате. В случае нереагирования на замечания, будет написана докладная воспитателю.

ОТСТРАНЕННЫЙ (*обращаясь к другому воспитаннику*):

– Ты это. ...Скажи им, чтобы кровати заправили. Ну, мне-то все равно, сам понимаешь...

УРАВНОВЕШЕННЫЙ:

– Ребята, ваша комната в ужасном беспорядке. Вы давно тут не убрались. Давайте вместе подумаем, как навести тут порядок.



**УПРАЖНЕНИЯ
И ЗАДАНИЯ**

Язык тела – важная часть коммуникации. Поза, движения, мимика – все это передает эмоции и чувства зачастую намного лучше, чем слова. Выше вы уже узнали, как присоединение к позе тела влияет

на раппорт. Импровизация позы тела также может позволить пережить чувства, которые испытывает человек. Стать им на минуту.

1. Поэкспериментируйте: каково это быть Миротворцем, Обвинителем, Расчетливым или Отстранённым? Попробуйте максимально

точно скопировать позу каждого из стилей и наблюдайте, как меняются ваше настроение, ваши чувства и мысли. Комфортно ли вам в этом положении? Как вы ощущаете себя и как ощущаются ваши отношения с другими людьми в этих положениях?

2. Попросите прощения (извинитесь) в роли каждого из типов.

Миротворец

Встаньте на колено, протяните руку вперед, вообразите себя беспомощным и ничтожным. Произнесите жалобным тоном: «Простите меня, пожалуйста...»

*Почувствуйте, что происходит внутри вас.
Как вы себя чувствуете?*

Обвинитель

Встаньте, выпрямив спину. Одна рука на поясе, другая вытянута вперед. Подожмите губы и прищурьтесь. Скажите: «Вы сами виноваты. Нечего лезть не в свое дело!»

Каково вам? Что вы чувствуете?

Расчетливый

Напрягитесь, выпрямив мышцы спины и шеи. Напрягите губы и не двигайте руками. Представьте, что вы зажаты в железный панцирь. А теперь скажите: «Приношу свои извинения. Если потребуется моя помощь – обратитесь».

Оцените свои ощущения.

Отстранённый

Начните активно двигаться на месте. Вы похожи на волчок, который кружится. Двигайте не только руками и ногами, но всем телом, запрокидывайте голову, открывайте и закрывайте рот. Скажите: «Что происходит? Кто это сделал? Это я?»

Что вы чувствуете? Изменилось ли ваше настроение?

УРАВНОВЕШЕННЫЙ

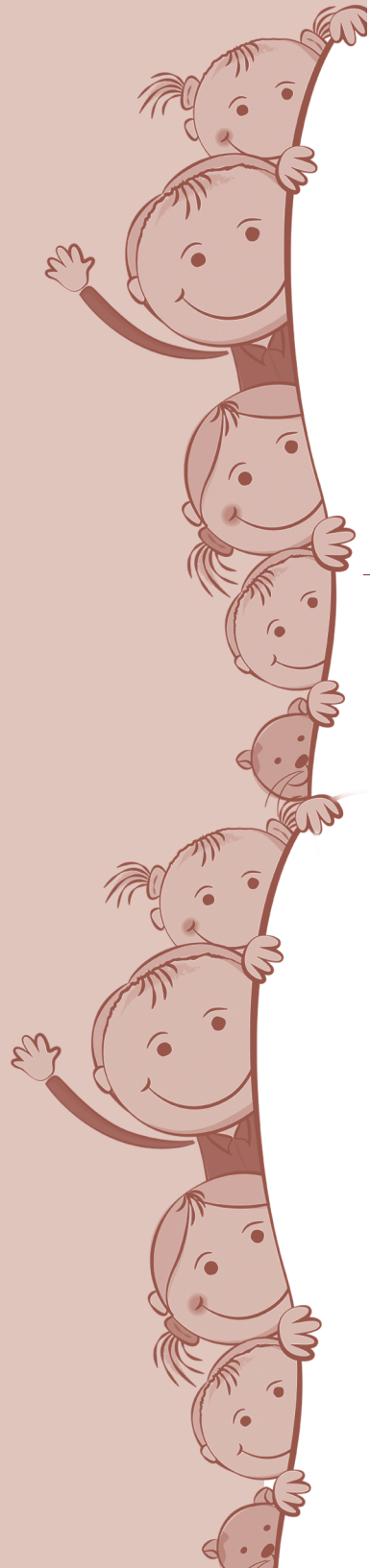
Расслабьтесь и успокойтесь. Почувствуйте, как расслабляются мышцы лица. Дышите ровно и глубоко. А теперь извинитесь (неважно за что).

Какие слова вы произнесли? Как себя чувствовали?

Теперь вы понимаете, как тело влияет на наше состояние и эмоции влияют на тело. Делая подобные упражнения, вы сможете научиться, не только понимать состояния своих подопечных, но и регулировать собственное поведение.

ГЛАВА IV

Управление конфликтами и снижение напряжения



Конфликты в общении – вещь неизбежная. И в отношениях *наставник – подопечный* случаются недопонимания и ссоры. Это тоже конфликтные ситуации. Любой конфликт всегда сопровождается сильным психологическим напряжением.

В психологии конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами.

Понимание конфликтов

Обычно люди воспринимают конфликт как нечто негативное, всегда вызывающее враждебность, обиды, непонимание. Чтобы этого не происходило, наставникам нужно не допускать конфликтов и избегать ситуаций напряжения.

Если же в отношениях наставник – подопечный все же возникают такие ситуации, за которыми может последовать конфликт, имеет смысл проанализировать происходящее и принять соответствующие меры. Кроме того, воспитанник может рассказывать наставнику о конфликтах со сверстниками или другими взрослыми, в этом случае, важно правильно обсудить с ребенком происходящее и дать нужный совет. Для этого наставнику необходимо знать основы конфликтологии.

Истоки конфликтов. Информация для анализа своего поведения

Люди зачастую сами провоцируют конфликты. Потому что не знают (или не хотят знать), что некоторые проявления характера или привычное поведение кажутся другим нетерпимыми. В первую очередь, у каждого конфликта есть причина, которая находится внутри первопричины.

Первопричин конфликтов всего три, но именно они порождают огромное количество поводов для конфликтов:

1. Стремление к превосходству.
2. Проявления агрессивности.
3. Проявления эгоизма.

Ниже перечислены наиболее часто встречающиеся **причины конфликтного поведения** (в изложении психолога Виктора Шейнова).

1. СТРЕМАНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ

- *Прямые проявления превосходства:*
 - приказания;
 - угрозы;
 - замечания (отрицательная оценка);
 - критика;
 - обвинения;
 - насмешки;
 - издевка, сарказм.
 - *Снисходительное отношение*, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Не обижайся»; «Успокойтесь»; «Как можно этого не знать?»; «Вы умный человек, а поступаете...». Конфликтоген здесь – снисходительный тон.
 - *Хвастовство*. Оно вызывает раздражение, желание поставить человека на место. В паре *наставник – подопечный*, хвастовство взрослого разрушает доверие.
 - *Категоричность*, *безапелляционность* – проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности. «Я считаю...»; «Я так не считаю...»; «Я уверен». Формирует негативное отношение к самоуверенному человеку.
 - *Навязывание своих советов*. Вызывает раздражение. Есть мудрое правило: – давай советы тогда, когда тебя об этом просят. Наставник как друг ребенка должен давать советы. Но чтобы они не выглядели нравоучениями, спрашивайте воспитанника: «Хочешь ли ты знать, как это делается?»; «Я могу тебе рассказать, как это получилось. Интересно?». В этом случае, инициатива общения будет принадлежать ребенку.
 - *Прерывание собеседника*. Повышение голоса или когда один прерывает другого. Конфликтоген – попытка самоутвердиться за счет другого. Проявляйте терпение – слушайте воспитанника до конца.
- Утаивание информации*. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги. Общение, как природа, не терпит пустоты, и возникающий вакуум заполняется слухами, домыслами, сплетнями. Если вашему воспитаннику необходима информация, которой вы не владеете, – скажите ему об этом. Обсудите, где он может ее получить.

- *Нарушения этики* (намеренные или непреднамеренные). Не поздравался, не извинился, не пригласил и т.д. Правила поведения веками создавались именно для того чтобы избегать конфликтных ситуаций. Уважайте их и учите уважать правила своего подопечного.
- *Подшучивание*. Объектом шуток обычно становится тот, кто не может дать отпор. Это унижает.
- *Обман или попытка обмана*. Это – сильнейший конфликтоген. Помните, все тайное рано или поздно становится явным.
- *Напоминание о какой-либо проигрышной ситуации*. Парадокс: чувство благодарности вытесняется раздражением, ненавистью. Не напоминайте подопечному, как много вы для него сделали. Вы с ним не для того, чтобы получать похвалы и благодарности.
- *Перекалывание ответственности на другого человека*. «Присмотри за моим воспитанником...»; «Попроси воспитателя помочь тебе с уроками...» и т.д. Если ребенок почувствует равнодушие с вашей стороны, то отношениям придет конец.
- *Просьба одолжить деньги или сделать подарок*. Сильнейший конфликтоген! Наставник не может одаривать ребенка вещами и тем более давать воспитаннику деньги. Отказ вызывает неприятное чувство у просящего. Задача наставника обязательно оговорить с подопечным отношения в начале совместной деятельности – на этапе знакомства. Объяснить ребенку правила их общения и официальный запрет на материальную помощь.



КОНФЛИКТОГЕНЫ –

слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту

Для тех, кто хочет избавиться от проявлений превосходства, полезно знать слова Лао-Цзы:

«Реки и ручьи отдают свою воду морям потому, что те ниже их. Так и человек, желая возвыситься, должен держать себя ниже других».

2. ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИВНОСТИ

Некоторым людям присуща природная агрессивность. Но большинство в состоянии контролировать эту функцию на сознательном или бессознательном уровне. Человек с повышенной агрессивностью

– «ходячий конфликтоген». Он разрешает свои внутренние проблемы за счет окружающих.

Человек с низкой агрессивностью рискует добиться в жизни меньше, чем он достоин. Полное отсутствие агрессии – граничит с апатией и бесхарактерностью.

Сдержанность агрессивности довольно сложно, этому надо учиться. Если ваш подопечный проявляет агрессию – необходимо воспользоваться приемами снижения напряжения, о которых речь пойдет ниже.

Если вы сами являетесь агрессивной личностью, вам необходимо научиться управлять своими эмоциями. Хорошо снимает агрессию физическая активность – спорт, работа или танцы. Для ленивых людей можно посоветовать логический анализ своих эмоций. Важно найти причину своей агрессии, и тогда она погаснет.

3. ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА

Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, потому что эгоист добивается чего-то для себя *за счет других*. Проявления эгоизма заключаются в отношении к другому человеку как к объекту и средству для достижения своих корыстных целей. Это, по большому счету, негативная манипуляция, при которой пострадавшим всегда будет объект манипуляции.

Наставники могут использовать этот конфликтоген (иногда неосознанно), когда приходят в проект, желая решить *свои личные* задачи. Например: найти друга для своего родного ребенка или выглядеть в глазах друзей заботливым и необычным человеком. Поэтому так важно выявить глубинные мотивы прихода в проект каждого наставника.

Подумайте, бывает ли у вас подобное поведение? Если – да, обязательно проанализируйте его, найдите причину и исключите из своей жизни.

Кроме того, люди часто употребляют слова, которые являются конфликтогенами. Их запрещено применять при общении с другими людьми. А наставникам запрещено – категорически! К ним относятся:

- слова, выражающие *недоверие*: «Ты меня обманул»; «Я тебе не верю»; «Ты в этом ничего не понимаешь» и др.
- слова-оскорбления: «идиот», «дурак» и т.п.
- слова-угрозы: «Ты еще пожалеешь»; «Погоди, когда воспитатель узнает» и др.
- слова-насмешки: «очкарик», «лопоухий», «нытик», «дистрофик» и др.

- слова-сравнения: «Уставился как баран»; «Повторяешь как попугай», и др.
- слова, выражающие *отрицательное отношение*: «Я тебя ненавижу», «Я не хочу с тобой разговаривать», «Ты мне противен» и др.
- слова-долженствований: «Ты обязан»; «Ты должен» и др.
- слова-обвинения: «Это все из-за тебя»; «Ты все испортил»; «Ты лжец и обманщик»; «Ты во всем виноват» и др.
- слова, выражающие *категоричность*: «всегда», «ничего и никогда», «все», «никто», «ни за что» и др.
- слова-ссылки на *отрицательные мнения других людей* о человеке: «Правильно мне говорили, что ты хулиган» и т.п.

Всякое неосторожное высказывание может привести к конфликту, поэтому надо контролировать свою речь (слово не воробей, вылетит не поймаешь) и проявлять эмпатию к собеседнику.

Классификация конфликтов

Чтобы наставники смогли конструктивно анализировать конфликтные ситуации, необходимо знать основы конфликтологии. В первую очередь, помните, что конфликты бывают полезны. Они могут подсказать неблагополучные зоны и неосознаваемые проблемы в коммуникациях, нежелательные особенности характера у вас самих или у вашего воспитанника.

В ситуациях напряжения, в первую очередь, необходимо классифицировать назревающий конфликт, чтобы в дальнейшем принять правильные действия по его разрешению.

Конфликтов принято избегать любой ценой. В то же время, конфликты указывают на причины неэффективных, сложных или ненужных отношений. Более того, конфликты бывают полезны. Ими просто нужно уметь управлять. В таблице ниже приведена классификация конфликтов по действию и содержанию.

ПРИЗНАК КЛАССИФИКАЦИИ	ВИДЫ КОНФЛИКТОВ
По действию на межличностные коммуникации, функционирование группы/организации	- Конструктивные (функциональные) - Деструктивные (дисфункциональные)
По содержанию	- Реалистические (предметные) - Нереалистические (беспредметные)

Конструктивные (функциональные) конфликты способствуют развитию отношений и ведут к принятию полезных решений. При этом проблема решается тем путем, который устраивает всех и все стороны чувствуют свой вклад в принятии решения. В результате конструктивного конфликта улучшаются отношения между людьми, участники приобретают опыт решения спорных вопросов и люди перестают рассматривать наличие разногласий как нечто плохое.

Если конструктивный конфликт возникает и разрешается между наставником и подопечным, то это помогает разрушить, например, «синдром покорности» подопечного – страх открыто высказывать свое мнение, отличающееся от мнения старшего.

Например, девочка 13 лет постоянно опаздывает на встречу с наставником. И хотя на предыдущей встрече они договаривались о времени свидания, воспитанница не выполняет обещаний. Наставника такое поведение сильно раздражает, и каждая встреча начинается с выяснения причин задержки ребенка. Время для занятий проходит впустую.

Эту ситуацию следует рассматривать как конструктивный конфликт. Наставнику необходимо ответить на вопрос: почему ребенок не выполняет обещаний? Воспитаннице скучно на занятиях? Девочке не нравится наставник? (Такое бывает). Ее задерживают другие? Тогда кто и почему?

Получить ответы на эти вопросы можно только в доверительной беседе с ребенком, используя методы активного слушания, проявив эмпатию и искреннюю заинтересованность в чувствах ребенка.

В итоге беседа не только прояснит ситуацию, но и поможет разрешить какую-то проблему или исправить просчеты наставника в собственном поведении или укажет на нежелательные качества характера наставника.

Деструктивные (дисфункциональные) конфликты препятствуют эффективному взаимодействию. Они не имеют под собой особых причин, которые может исправить наставник. Этих конфликтов нужно обязательно избегать, так как их последствия могут разрушить любые отношения.

Основными причинами дисфункциональных конфликтов являются:

- Непродуктивные, формальные отношения, как в паре *наставник – подопечный*, так и между наставником и коллегами или администрацией детского учреждения.

- Отсутствие стремления к сотрудничеству и добрым отношениям.
- Сокращение или полное прекращение взаимодействия.
- Убеждение, что «победа» в конфликтной ситуации важнее, чем решение реальной проблемы.
- Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.

Неконструктивное поведение в конфликте

Типичными приемами воздействия в конфликтной ситуации являются угрозы, унижения, оскорбления в адрес противоположной стороны, ссылка на авторитет (или, напротив, его отрицание), уклонение от обсуждения проблемы, лесть и т. д.

Такое поведение усугубляет ситуацию и углубляет конфликт. **Никогда не применяйте** следующие приемы:

- **Запугивание и угрозы.** Общая формула: «потому что я сильнее тебя», «потому что...», «если ты не..., то я...». Примеры: «Если не будешь слушаться, в парк больше никогда не пойдем!»; «Останешься без ужина!».
- **Унижение другого, оскорбления в его адрес.** Общая формула: «потому что ты (делаешь это всегда неправильно; никогда не можешь ясно объяснить, чего ты хочешь; никогда не доводишь дело до конца; просто дурак; ничего в этом не понимаешь)». Пример: «Ты даже такую простую вещь не можешь сделать!».
- **Ссылки на свой авторитет или отрицание авторитета другого.** Общая формула: «потому что я... (здесь решаю; лучше в этом разбираюсь)», «потому что ты... (не прав, не способен...)». Пример: «Я тут взрослый, поэтому делай, как я сказал!».



- **Уклонение от обсуждения проблемы.** Пример: «Ты все придумал, не было такого!»; «Я вообще не вижу здесь никакой проблемы».
- **Лесть.** Пример: «Такой умница, как ты, должен быстро все решить!»; «Неужели ты не пойдешь мне навстречу, ведь тебе это ничего не стоит».
- **Психологическая редукция** – сведение конфликтной ситуации к «плохому характеру» другого. Занятая человеком позиция интерпретируется как следствие его личностных особенностей и обесценивается, вынуждая его оправдываться и защищаться. Пример: «Вы такой нервный, вам лишь бы поругаться!»; «Зачем я теряю время? Тебя не исправишь».
- **«Привязывание»** не устраивающего поведения другого человека к интересам группы. Интересы отдельной личности противопоставляются интересам группы в целом, тем самым оказывается давление на человека. Пример: «Все остальные хотят идти, а из-за тебя не могут!»; «Из-за тебя мы не сможем поехать на экскурсию».

Реалистический конфликт возникает по причине неудовлетворения каких-либо требований, несправедливости или несогласия по тем или иным вопросам. Иными словами, причина конфликта реально существует хотя бы с точки зрения одного из участников.

Например, если наставник уверен, что требования, которые он предъявляет к воспитаннику, обоснованы, а с точки зрения ребенка это совсем не так. И, отставая свои желания или свое видение ситуации, воспитанник сопротивляется, что создает напряжение в отношениях. Наставнику важно, почувствовав это напряжение, выяснить причины и устранить их.

Нереалистический конфликт возникает, когда целью общения является выплеск накопившихся отрицательных эмоций, обид, агрессии. То есть, решение конфликта и достижение результата здесь остаются на втором плане, а иногда и сама причина может быть надумана и «притянута за уши». Как правило, нереалистичные конфликты по сути своей являются деструктивными.

Как можно избежать конфликтных ситуаций?

Процесс наставничества должен быть приятен для каждого, как для наставника, так и для подопечного. Это будет являться гарантией позитивных отношений. Для этого паре при общении необходимо чувствовать себя комфортно и непринужденно, ощущать себя значимыми друг для друга людьми.

Показать воспитаннику, что вы ему рады и хотите стать для него другом, который подскажет, как решить проблему или даст нужный совет, можно только через **проявление искренних человеческих эмоций**.

Но именно эмоции зачастую дают повод для напряжения при общении. Чтобы избежать напряжения, существуют правила, которых следует придерживаться наставникам. Итак, будьте:

- настойчивыми, но не назойливыми;
- общительными, но не болтливыми;
- энергичными, но не рьяными;
- сопереживающими, но не болеющими (за воспитанника);
- рассудительными, но не равнодушными.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Общаясь с коллегой – другим наставником, порассуждайте об этих правилах. Объясните, почему их надо выполнять? В чем разница между декларируемыми действиями?

Если вам легко соблюдать эти правила, значит, вы обладаете такими качествами как:

1. **Самосознание** (понимание своих эмоций).
2. **Сдержанность** (умение контролировать свои эмоции).
3. **Настойчивость** (самомотивация).
4. **Эмпатия** (распознавание эмоций у других, сопереживание другим людям).
5. **Коммуникабельность** (умение строить отношения с окружающими, общительность).

Эмоциональный интеллект

Перечисленными выше качествами, обладают люди с развитым эмоциональным интеллектом (EQ). Эти люди всегда интересные, обаятельные и успешные. Они добиваются в жизни всего, чего хотят, благодаря своему оптимизму, искренности, чувству юмора и общительности.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ EQ – способность управлять своим эмоциональным состоянием и влиять на состояние других людей.

Наставники с высоким эмоциональным интеллектом легче и быстрее устанавливают теплые, дружеские отношения с воспитанником и достигают намеченных целей, нежели их коллеги, склонные к дурному расположению духа, обидчивые, раздражительные и холодные. Низкий эмоциональный интеллект отталкивает людей.

Почему с людьми, обладающими высоким эмоциональным интеллектом, легко общаться и детям и взрослым? Прежде всего потому, что они бесконфликтны – умеют понимать и контролировать свои эмоции.

Контроль над эмоциями – важнейшее качество развитого эмоционального интеллекта?

Контроль над эмоциями, заключается прежде всего в том, чтобы не давать выплеснуться своим негативным впечатлениям и не терять самообладания в неожиданных критических ситуациях.

У каждого человека, работающего с людьми (с детьми, в том числе), бывали моменты, когда эмоции побеждали здравый смысл. Как правило, такие ситуации заканчиваются плачевно: конфликт, а затем – чувство стыда, вины или обиды у всех, кто был втянут в конфликтную ситуацию.

Чтобы такого не случилось, наставнику нужно научиться управлять своими эмоциями. Для этого необходимо овладеть специальными *техниками регуляции эмоционального напряжения и понять суть «психологического айкидо»*.

Научившись управлять своими эмоциями, вы естественным образом будете влиять на эмоции других людей и никогда не допустите, чтобы ситуация вышла из-под вашего контроля

Прежде чем начать осваивать способы управления эмоциями, оцените свои возможности самообладания (сдержанности), ответив на вопросы теста. Это поможет вам понять, каким особенностям своего характера стоит уделить повышенное внимание.



ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте каждое утверждение и отметьте ту цифру, которая, по Вашему мнению, в наибольшей степени соответствует Вашему характеру.

ТЕСТ НА САМООБЛАДАНИЕ

(М. ЭНТОНИ)

Когда кто-нибудь раздражает меня, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Говорю им, что я об этом думаю

Ухожу

Когда я злюсь, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Начинаю кричать и действовать

Уединяюсь и размышляю

Когда я напряжен, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Срываюсь на других

Пытаюсь найти выход из ситуации

Когда другие отталкивают или игнорируют меня, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Впадаю в депрессию

Считаю, что они многое потеряли

Когда я сталкиваюсь с грубостью, я

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Грублю в ответ

Остаюсь спокойным, улаживаю проблему

Когда я сталкиваюсь с агрессией, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Сам становлюсь агрессивнее

Отпускаю ситуацию на тормозах

Когда меня обвиняют, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Сразу же начинаю защищаться

Выслушиваю обвинение,
спокойно объясняю свою точку зрения**Когда мне очень хочется что-то купить, я ...**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Покупаю это сейчас же

Даю себе время подумать об этом

Когда я получаю импульс к совершению негативного поступка, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Стараюсь отвлечься от ситуации

Действую по ситуации

Когда мне предоставляется возможность быстро заработать, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Хватаюсь за эту возможность

Ищу совета

Когда удовольствие затягивается, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Сдаюсь

Могу легко взять себя в руки

Когда я чувствую себя недостаточно подготовленным, неуверенным или некомпетентным, я ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Блефую

Прошу помочь или дать дополнительное время

СУММИРУЙТЕ ЦИФРЫ, КОТОРЫЕ У ВАС ПОЛУЧИЛИСЬ:

12–18	18–30	30–42	42–54	54–60
-------	-------	-------	-------	-------

Вам трудно контролировать свои эмоции. Ваши порывы побеждают здравый смысл. Порой, вы можете совершать неблагоприятные поступки, о которых потом сожалеете.

Вы умеете контролировать свое поведение, потому что понимаете свои эмоции и управляете ими. Вы ответственны и понимаете, как ваше поведение может отразиться на поведении другого человека.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Перечислите качества, которые присущи людям с развитым эмоциональным интеллектом.

2. Проанализируйте утверждения теста и свои ответы на них.

- В каких эмоциональных ситуациях вы ведете себя наиболее ответственно и уравновешенно?

- Какие личностные характеристики вы посоветовали бы себе исправить? (например: агрессию, раздражительность, жадность и т.п.).

- Какие качества характера помогают Вам в работе с другими людьми?

- Какие мешают?

Психологическое айкидо

Не секрет, что у наставников иногда возникают конфликтные ситуации со своими воспитанниками. У каждого есть свои «рецепты» выхода из конфликта, успешные и не очень. Но практика показывает, что большинство людей

позволяет втягивать себя в конфликт: на раздражение отвечают раздражением, срываются на грубые слова и повышают голос. Такое поведение неприемлемо при общении с детьми (да и со взрослыми тоже).

Люди очень редко задумываются о причине конфликтов: вспомните какую-нибудь конфликтную ситуацию, все равно какую. Возможно, вы поссорились с другим человеком или просто поспорили.

Вспомнили. А теперь ответьте, из-за чего произошел конфликт? Скорее всего, ответ будет о поводе конфликта: кто-то опоздал на работу и начальник его отчитал. Кому-то в общественном транспорте наступили на ногу, и в сердцах было сказано грубое слово, которое спровоцировало ответную бурю эмоций. Это все поводы конфликтов – истинная причина лежит в том, что каждый человек **стремится управлять другими людьми**. Конечно, из благих намерений.



Айкидо –

восточное боевое искусство, которое характеризуется ярко выраженным оборонительным характером и представляет

собой систему физического, духовного и нравственного совершенствования личности.

Мы невольно пытаемся навязать свое мнение, поведение, привычки, видение ситуации, понимание поставленной задачи или свой опыт.

В этом нет ничего плохого. Ведь каждый из нас о себе хорошего мнения и уверен, что поступать (и думать) другим нужно, как он сам! Беда в том, что другие люди думают точно так же: они тоже о себе хорошего мнения и уверены в своей правоте. А часто ли мнения людей совпадают? Конечно, не часто, даже очень редко.

**Столкновение мнений, стремление навязать
свое видение провоцирует конфликты**

Так что же делать?

Используем опыт восточного боевого искусства

Общеизвестный факт: над мастерами айкидо практически никто не может одержать победу. Это при том, что в борьбе айкидо нет приемов нападения – спортсмены используют силу противника против него самого. И всегда побеждают.

В стрессовых или конфликтных ситуациях рекомендуется использовать тот же прием: **никогда не нападать! Нельзя навязывать другому человеку свое мнение и вступать с ним в спор.**

Это не значит, что с подопечным всегда нужно соглашаться. Ваше согласие должно стать прелюдией к тому, чтобы воспитанник начал слушать вас, успокоился и принял конструктивное решение.

Если сравнить общение в стрессовой ситуации с борьбой айкидо, то согласиться с раздраженным или обиженным человеком в самом начале – это значит отойти в сторону при нападении противника, пропустить его мимо себя.

И дальше, чтобы подопечный успокоился и сам принял правильное решение, используйте свое умение слушать и задавайте ему *правильные* – открытые вопросы, при ответе на которые у человека включается рациональное мышление. (Когда человек возбужден, его разум «спит», эмоции не дают возможности включиться мозгу).

Применяя метод «айкидо», следует помнить о правилах.

Правила психологического айкидо

ПРАВИЛО №1

**ОБЩАЯСЬ С ПОДОПЕЧНЫМ, ПОМНИТЕ,
ЧТО ВЫ ОБЩАЕТЕСЬ С ЧЕЛОВЕКОМ,
КОТОРЫЙ О СЕБЕ ХОРОШЕГО МНЕНИЯ**

Применяйте приемы активного слушания, всем своим видом подчеркивая заинтересованность в проблеме воспитанника. Следите за своими жестами и позой тела – нельзя допускать «закрытых» жестов и поз. Смотрите подопечному в лицо, но не прямо в глаза – это «запустит» реакцию агрессии. Покажите, что вы уважаете своего подопечного, любите и переживаете за него, какую бы тяжелую эмоциональную реакцию он вам не демонстрировал (гнев, негодование, раздражение, обиду и т.п.).

ПРАВИЛО №2

**ОТВЕТ РЕБЕНКА ЗАПРОГРАММИРОВАН
В ВАШЕМ ВОПРОСЕ**

Вы уже умеете задавать вопросы и знаете, какой магической силой они обладают. Помните об этом. Не задавайте подопечному провоцирующих или грубых вопросов – только нейтральные (открытые или закрытые) и уточняющие. Старайтесь вывести его на конструктивное мышление.

ПРАВИЛО №3

**ЕСЛИ ОТВЕТ ВОСПИТАННИКА ВАС НЕ УСТРАИВАЕТ,
ЗНАЧИТ, ВЫ ЗАДАЛИ НЕ ТОТ ВОПРОС**

Если на ваш вопрос подопечный становится еще более раздраженным, это не его вина. Исправляйте ошибку – переформулируйте вопрос или придумайте другой.

Прежде чем начинать общение с возбужденным ребенком, решите, что для вас обоих важнее в данный момент:

- чтобы воспитанник успокоился и начал слушать вас;
- чтобы он принял нужное решение;
- или просто успокоился и замолчал (иногда это лучший вариант).

Это и должно определить тему и характер вашей беседы.

Например: воспитанник отказывается делать домашнее задание и обвиняет наставника в том, что он не дает ему возможности отдохнуть. Эмоциональное состояние подопечного – гнев и возбуждение. Он бросает на пол предметы и хочет уйти, но усвоенные правила поведения не дают ему это сделать.

Наставник:	– Ты обвиняешь меня в том, что я заставляю тебя делать домашние задания?
Подопечный:	– Да. Я устал и не хочу заниматься.
Наставник:	– Действительно, ты каждый день занимаешься в школе, потом уроки. Я бы тоже устала. (Присоединение и прием «айкидо»).
Подопечный:	– Вот видишь! Поэтому и я не хочу. (Ребенок начинает успокаиваться).
Наставник:	– Что же нам теперь делать? (Открытый вопрос).
Подопечный:	– Что?
Наставник:	– Вспомни, мы несколько месяцев назад составили план занятий и поставили цель – исправить тройку по математике.
Подопечный:	– Ну и что?
Наставник:	– Если не исправим, я не смогу взять тебя за город на каникулах.

Далее беседу можно направить в необходимое русло, так как ребенок начинает успокаиваться и способен мыслить разумно. «Айкидо», примененное в начале, погасило эмоции.

Особенностью психологической борьбы является то, что здесь нет победителей и побежденных. Здесь или оба выигрывают или оба проигрывают. Поэтому ваша победа будет и победой вашего подопечного.

Снижение напряжения в конфликтных ситуациях

Когда ситуация напряжена и подопечный, погруженный в свои эмоции, не способен вас слушать, первое, что нужно сделать, – это успокоить его. Задача не из легких, но, применяя специальные техники регуляции эмоционального напряжения, это можно сделать достаточно быстро. Главное правило – быть спокойным, уверенным в себе и ... не забывать применять техники.

Как снизить напряжение?

Каждая из техник снижения эмоционального напряжения имеет обратную сторону. Если рекомендуемые методы применять противоположным способом, даже незначительную эмоцию, «искру» можно раздуть в большой пожар. Чтобы помнить об этом, познакомьтесь с техниками снижения эмоционального напряжения вместе с их противоположными эффектами.



	СНИЖАЕТ НАПРЯЖЕНИЕ	ПОВЫШАЕТ НАПРЯЖЕНИЕ
1	Проявление интереса к проблеме подопечного	Демонстрация незаинтересованности
2	Предоставление воспитаннику возможности выговориться	Перебивание воспитанника
3	Вербализация эмоционального состояния (своего или воспитанника)	Игнорирование эмоционального состояния (своего или воспитанника)
4	Подчеркивание значимости подопечного, его слов или мнений	Принижение подопечного, негативная оценка его слов или мнений
5	Подчеркивание общности с подопечным (интересы, мнения, личностные характеристики)	Подчеркивание различий между собой и подопечным
6	Немедленное признание ошибки или неправоты с вашей стороны, если таковая случилась	Отрицание ошибки или неправоты
7	Предложение конкретного выхода из сложившейся негативной ситуации	Поиск «виноватых» и обвинение подопечного
8	Обращение к фактам	Переход на «личности»
9	Спокойная, уверенная речь	Потеря контроля над своими эмоциями

Рассмотрим эти техники подробнее.

1 и 2. Проявление интереса к проблеме подопечного и предоставление ему возможности выговориться

Эти методы нужны в самом начале общения с раздраженным или обиженным воспитанником. Применяйте методы активного и пассивного слушания, покажите свою заинтересованность и озабоченность проблемами подопечного. Слушайте, не перебивайте, если ребенок высказывает вам претензии или жалуется.

3. Вербализация эмоционального состояния

Суть этой техники в том, чтобы **сказать вслух** о тех чувствах, которые испытывает подопечный или сам наставник в конфликтной ситуации.

Вербализация – удивительный феномен, который помогает избавиться человеку от негативных эмоций: **вербализация чувства – это избавление от него.**

Когда люди вслух произносят то, что они чувствуют, происходит осознание и анализ того, что существует в данный момент – это снижает интенсивность эмоций.

Если вы говорите вслух о *своих чувствах* – вы ставите воспитанника в известность о том, что происходит с вами, и в то же время это помогает вам регулировать свое эмоциональное состояние.

Когда вы говорите воспитаннику о его чувствах – это заставляет его задуматься о себе, что тоже снижает накал эмоций.

Таким образом, вербализация своего состояния выполняет две роли:

1. Информировать ребенка о переживаемых чувствах (его или наставника).
2. Помогает регулировать ваше собственное эмоциональное состояние.

Существует несколько способов вербализации эмоционального состояния:

1. ПРЯМАЯ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ СОБСТВЕННЫХ ЧУВСТВ (от первого лица):

- Я ... (огорчен, удивлен, растерян, уверен и т.д.).
- Мне ... (важно понять, неприятно, обидно).

2. ПОЧТИТЕЛЬНАЯ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ (от второго лица):

- Вы удивлены, что ... (повторение или перефразирование).
- Вас беспокоит, что ... (повторение или перефразирование).
- Я понимаю, вы (огорчены, рассержены, вам неприятно и т.д.).

3. КОСВЕННАЯ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ:

- Я согласен, это ... (возмутительно, печально, напрягает и т.д.).
- Да, это, конечно, ... (обидно, удивляет, тревожит, смущает и т.д.).

Говорить вслух об отрицательных чувствах другого человека можно только в позитивном ключе:

- Я понимаю, вы удивлены, что так получилось ...
- Я вижу, ты огорчен ...
- Я думаю, что вас это задевает ...
- Мне кажется, ты расстроился ...

Показывайте уважение к своему подопечному, говорите почтительно и бережно, стараясь не задеть глубоких чувств.

НЕЛЬЗЯ допускать отрицательные формулировки вербализации чувств, такие как:

- Вы не понимаете ... (Ты не понимаешь ...)
- Вы не можете ... (Ты не можешь ...)
- Вы должны или не должны ... (Ты не должен ...)
- Вам неприятно ... (Тебе неприятно ...)
- Вы боитесь ... (Ты боишься ...) и т. д.

Это принижает значимость человека и ведет к усугублению конфликтной ситуации.

Чтобы применять техники вербализации эмоционального состояния, нужно научиться понимать, *какие именно чувства* может испытывать человек в той или иной ситуации и какие чувства можете испытывать вы сами. Кроме этого, нужно помнить множество названий человеческих эмоций. Чтобы они всегда были в вашей памяти, посвятите достаточно времени на выполнение следующего упражнения.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Вспомните эмоционально окрашенные моменты своей жизни. Радостные и грустные. Это может быть выпускной вечер, свадьба, ссора с близким человеком или какой-

нибудь конфликт. Припомните, какие эмоции вы тогда испытывали?

Создайте для себя **словарь эмоций**: разделите лист бумаги на две колонки. Записывайте радостные, позитивные чувства в одну колонку и печальные, негативные – в другую.

Словарь эмоций

ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ	НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ
Радость	Огорчение
Спокойствие	Обида
Оптимизм	Гнев
Счастье	Злость

4. Подчеркивание значимости подопечного, его слов или мнений

Подчеркивание значимости – это выражение уважения своему воспитаннику (или любому другому человеку). Здесь важно не допустить неискренности или лести – не делайте комплиментов, а подчеркивайте конкретные действия или предложения подопечного:

- Я ценю нашу дружбу ...
- Ты прав, это действительно так.
- У тебя действительно интересная идея!

5. Подчеркивание общности с подопечным

Разделяя с ребенком его интересы, цели, мнения, личностные характеристики, вы тем самым разделяете с ним и его проблему. Давайте понять подопечному, что он не одинок – вы стремитесь вместе с ним решить его задачу и при этом замечаете его положительные качества:

- Ты наблюдателен. Я тоже заметила ошибку.
- Я так же, как и ты, хочу, чтобы у нас все получилось.
- Мы оба хотим как можно скорее получить разрешение на прогулки...

Эта техника помогает быстро погасить эмоции. Но важно помнить, что нежелательно допускать отрицательные формулировки:

- Да, мы оба не заметили ошибки.
- Ты так же, как и я, немножко медлителен.
- У тебя, как и у меня, неразборчивый почерк.

Подчеркивая общие негативные качества, можно косвенно обидеть человека, это только усугубит конфликтную ситуацию.

6. Немедленное признание ошибки или неправоты с вашей стороны, если таковая случилась

Не бойтесь признаваться в своих промахах – извинитесь перед воспитанником за ошибку. Как правило, после извинений накал страстей утихает и конфликтная ситуация бывает исчерпана.

Людям свойственно проявлять обычные человеческие качества: жалость, сочувствие, понимание. Признание ошибки другим человеком – хороший повод, чтобы вспомнить об этих качествах. Бывали случаи, когда после извинения за ошибку, люди пытались помочь исправить ее.

Признавая неправоту или ошибку, помните: **в конфликтной ситуации нельзя оправдываться!**

Оправдания раздражают людей и эмоции вспыхивают с новой силой.

7. Предложение конкретного выхода из сложившейся негативной ситуации

Объясните подопечному, как вы собираетесь решать проблему. Что вы сделаете в первую очередь, что – во вторую. Не говорите общих фраз – конкретизируйте свои поступки. С попытками понять и представить ваши действия, у него включится рациональное мышление и эмоции угаснут.

8. Обращение к фактам

В стрессовой ситуации общие или абстрактные фразы могут усилить напряжение. Проясняя проблему, говорите только о фактах:

- Посмотри, здесь написано ...
- Я не могу судить о ... (ком-то или о чем-то) по слухам, давай обратимся за разъяснением к ...

9. Спокойная, уверенная речь

Это основное правило для наставника в конфликтных ситуациях.

Эмоции людей имеют удивительное свойство – они передаются другим. Ваша задача – не «заразиться» негативными эмоциями другого человека, а сохранять спокойствие и уверенность. Даже малейший «сбой» с вашей стороны: раздражение или сомнение могут отразиться на вашей речи и мимике и спровоцировать новую вспышку эмоций у подопечного – почувствовав вашу неуверенность, обвиняющий становится более уверенным в своей правоте.

Применяя описанные техники регуляции эмоционального напряжения и метод «психологического айкидо», вы сможете без труда сохранять контроль не только над своими эмоциями, но и над эмоциями своего подопечного или другого человека.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Ответьте на вопросы:

- Что такое эмоциональный интеллект?
- Как вы понимаете контроль над эмоциями?
- Объясните суть психологического айкидо.
- Перечислите техники регуляции эмоционального напряжения.

2. Всегда ли следует избегать конфликтов?

Да ☐ Нет ☐

Обоснуйте ваш ответ.

- 3. Алиса не хочет делать домашнее задание. Наставник пригрозил, что если она не начнет нормально учиться, то они не пойдут в кино, как ранее планировали. Это не возымело желаемого эффекта, и девочка стала упрямствовать еще больше. Как наставнику разрешить конфликт?
- 4. Понаблюдайте за собой. Как вы ведете себя в конфликтных ситуациях? Запишите конфликтогены и приемы воздействия, которые вы используете. Подумайте, как вы можете их изменить, чтобы избежать деструктивного конфликта?

ОТВЕТЫ

- 2. Нет. Хотя следует по возможности избегать конфликтных ситуаций, конструктивные конфликты могут быть полезны, так как они могут указать на потенциальные проблемы в общении и улучшить отношения, если правильно их разрешить.
- 3. Запугивания и угрозы обычно не помогают и лишь делают конфликт дисфункциональным. Если же наставник при этом еще использовал слова-конфликтогены, то ситуация только ухудшится. Наставнику следует поинтересоваться причиной нежелания делать уроки. Может быть, подопечной трудно или она не понимает заданий? Следует предложить помощь и постараться решить проблему вдвоем.

Управление конфликтами и трансактный анализ

Трансактный (транзакционный) анализ – это психологическая модель, служащая для описания и анализа поведения человека, как индивидуально, так и в составе групп. Это *рациональный* метод понимания поведения, основанный на заключении, что каждый человек может научиться доверять себе, думать за себя, принимать самостоятельные решения и открыто выражать свои чувства.

Трансактный анализ был разработан в 50-е годы прошлого века американским психотерапевтом Эриком Берном. Дословно на русский язык «Трансактный анализ» можно перевести как «Анализ общения». Эта модель отличается своей простотой, доступностью и позитивным подходом к рассмотрению психологических проблем. С его помощью легко понять, как возникают конфликты и как их эффективно разрешать.

Чтобы научиться практически применять трансактный анализ, необходимо понять его теоретические основы.

Четыре жизненные позиции

В трансактном анализе отношения «человек – все остальные люди» описываются четырьмя базовыми состояниями, отражающими жизненные позиции и убеждения, которых люди придерживаются по отношению к другим.



«Я В ПОРЯДКЕ – ВЫ В ПОРЯДКЕ» – основная позиция с точки зрения трансактного анализа. Это самая здоровая позиция, человек в ней удовлетворен как со-

бой, так и другими. Все люди рождаются с этой позицией, но большинство утрачивают ее с течением жизни.



«**Я В ПОРЯДКЕ – ВЫ НЕ В ПОРЯДКЕ**». Эгоцентричная позиция, в которой человек считает себя лучше других. Остальных людей он воспринимает изначально хуже и меньше себя. Такие люди могут быть склонны к манипулированию и антисоциальному поведению. Ведь, с их точки зрения, они имеют на это право просто потому, что они лучше других.



«**Я НЕ В ПОРЯДКЕ – ВЫ В ПОРЯДКЕ**». Такие люди видят себя недостойными по жизни. Недостойны любви, недостойны счастливой жизни, недостойны лучшего спутника жизни. Они всегда чувствуют себя неполноценными, хуже других. Они привыкли уступать другим во всем, не считаясь со своими интересами. Люди в этой жизненной позиции склонны принимать несправедливость по отношению к себе, обиды и даже насилие как должное. Дети из интернатных учреждений, в большинстве, имеют именно эту позицию.



«**Я НЕ В ПОРЯДКЕ – ВЫ НЕ В ПОРЯДКЕ**» – самая худшая из позиций. Это позиция людей глубоко несчастных и неудовлетворенных жизнью. В мире таких людей нет светлых пятен: весь мир ужасен, и они вместе с ним. Эта позиция очень опасна, так как люди в ней теряют надежду и могут пойти на суицид.

Все люди в порядке

Эрик Берн сформулировал философию транзактного анализа таким образом:

- Все люди в порядке. Это значит, что каждый человек важен и достоин уважения в одинаковой степени.
- Положительное подкрепление увеличивает чувство бытия «в порядке». Это значит, наставникам как можно чаще надо делать благожелательные послылы своим подопечным. Говорите им, что вы их любите и беспокоитесь за них.
- Все люди изначально способны на любовь и склонность к положительному развитию.
- Все люди одинаково способны мыслить (за редким исключением людей с патологиями развития, травмами мозга и т.п.).

- Все аспекты личности человека обладают положительной ценностью, в той или иной степени.
- Люди решают свою судьбу и свою историю, следовательно, эти решения могут быть изменены.
- Все эмоциональные трудности излечимы.

Это не означает, что любые действия человека всегда правильны. К сожалению, конфликты случаются, даже если он находится в позиции «Я в порядке – вы в порядке».

Эго-состояния: внутренний родитель, взрослый и ребенок

Изучая поведение и общение людей, Э. Берн описал три состояния личности, которые присущи каждому человеку. Он назвал это эго-состояниями.

РОДИТЕЛЬ – это эго-состояние содержит установки и поведение, перенятые нами извне, как правило от родителей. Родитель оценивает, выносит суждения, критикует, налагает запреты, а также заботится, опекает и поддерживает. Ключевые слова – «нельзя», «должен», «надо».

Это эго-состояние во многом будет зависеть от того, какие уроки поведения человек вынес от своих родителей. Например, если его родители были критичны к нему и часто ругали, то человек усвоит, что это наиболее эффективный способ воздействия, и будет действовать так же в состоянии Родителя. Также «родительские» установки могут перениматься от других влиятельных людей в жизни.

ВЗРОСЛЫЙ – это логическое мышление, рассудительность, принятие решений. В этом состоянии человек подобен компьютеру, анализирующему поступающую информацию и выдающему решения. Минимум эмоций. Только объективное восприятие и анализ.

При этом Взрослый способен воспринимать эмоции и чувства, исходящие от Родителя и Ребенка, и принимать их к сведению при принятии решения. Ключевые слова – «могу», «не могу», «это нужно обдумать».

Одной из основных целей транзактного анализа является усиление состояния Взрослого и научение им пользоваться. В состоянии Взрослого человек способен объективно и без искажений оценивать реальность.

РЕБЕНОК – это радость, интуиция, творчество, фантазия, любознательность, спонтанная активность. Но Ребенок – это еще и страхи, капризы, недовольство. Ребенок – это все то, что побуждает взрослого человека вести себя непосредственно, расслабляться на вечеринке, играть в забавные игры или прыгать с парашютом.

В этом эго-состоянии люди мыслят, чувствуют и поступают так, как они это делали в детстве. То есть, если человека в детстве часто ругали и плохо к нему относились, его Ребенок будет запуган и будет реагировать соответственно: плакать, пытаться спрятаться, чувствовать себя виноватым. Ключевыми словами этого эго-состояния являются «хочу» и «не хочу».

Таким образом, у человека проявляется шесть эго-состояний.

Эго-состояния и типичные способы поведения и высказывания

РОДИТЕЛЬ	Заботливый	Утешает, исправляет, помогает: «Это мы сделаем», «Не бойся», «Мы все тебе поможем», «Так не поступают».
	Критический	Грозит, критикует, приказывает: «Опять ты опоздал!», «Сколько можно объяснять?»
ВЗРОСЛЫЙ		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения: «В чем проблема?», «Давай разберемся», «Надо подумать»
РЕБЕНОК	Спонтанный	Поведение естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное: «Чем это ты занимаешься!», «Научи меня!», «Ты это сделал просто замечательно!»
	Приспосабливающийся	Поведение беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое: «Я бы с радостью, но у нас будут неприятности», «Что ты хочешь, чтоб я для тебя сделал?»
	Бунтующий	Поведение протестующее, бросающее вызов: «Я это делать не буду!», «Вы этого сделать не сможете».

В процессе общения двух человек принимают участие все шесть эго-состояний этих людей. В результате может возникнуть конфликт. Ниже мы рассмотрим, как именно это происходит.



Транзакции и поглаживания

Транзакция – это единица общения, которая состоит из стимула и реакции. Например, стимул: «Привет!», реакция: «Привет! Как дела?».

Поглаживание – это отклик, признание, внимание, которые один человек дает другому. Поглаживания могут быть как позитивными, так и негативными. Негативные поглаживания могут служить началом конфликта и усиливать его.

Все люди изначально обладают потребностью в признании другими людьми. В идеале признание должно быть в виде позитивных поглаживаний. Однако, если позитивные поглаживания недоступны, то мы будем искать любых, даже негативных, потому что даже негативное внимание лучше безразличия.

Какие бывают транзакции

Транзакции бывают трех видов:

ДОПОЛНЯЮЩИЕ ИЛИ ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ – это транзакции, при которых стимул, исходящий от одного человека, непосредственно дополняется реакцией другого. Например, стимул: «Который час?» вызывает логичную реакцию: «Полшестого». В этом виде транзакции взаимодействие происходит между людьми в одинаковых эго-состояниях (Взрослый – Взрослый). Это пример равноправной параллельной транзакции. *В такой транзакции конфликт очень маловероятен.*

При общении Родителя с Родителем результат часто бывает менее конструктивен, принимая форму обмена сплетен и жалоб, а в случае Ребенка с Ребенком – непринужденного разговора, шуток, и т.д.

Но конфликта, как правило, не возникает. В случае неравноправных параллельных транзакций стимул идет от одного эго-состояния к другому. Например, Родитель может обращаться к Ребенку, или наоборот. Родитель может проявлять заботу о Ребенке или контролировать его.

Такие отношения могут продолжаться довольно долго, но любой ребенок вырастает. Отношения со временем должны выйти на уровень Взрослый – Взрослый. Если этого не происходит, может возникнуть конфликт.

ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ – направления стимула и реакции пересекаются, данные транзакции являются основой для конфликтов. Например, наставник спрашивает подопечного: «Ты выполнил домашнее задание?». Стимул в данном случае направлен от Взрослого наставника к Взрослому подопечного, т.е. наставник просто отправляет запрос на информацию.

Воспитанник может ответить с раздражением: «Нет. У меня не получается!». Реакция происходит между Родителем наставника и Ребенком подопечного. Если наставник в данной ситуации примет роль Ребенка и ответит чем-то вроде: «У тебя всегда что-нибудь не получается!», то конфликт неизбежен. Транзакции переходят в режим неравноправной параллельной, и, таким образом, конфликт может продолжаться очень долго.

Если наставник ответит из позиции Взрослого к Ребенку: «Если бы ты больше занимался, то у тебя все всегда бы получалось!», то он продолжит пересекающуюся транзакцию и конфликт продолжится взаимными упреками.



СКРЫТЫЕ транзакции имеют место, когда человек говорит одно, но при этом имеет в виду совсем другое. В этом случае слова человека могут исходить от одного эго-состояния, но его тон, выражения лица, жесты не будут соответствовать ему. Скрытые транзакции, являются почвой для развития психологических игр и манипуляции.

ВАЖНО

**ГЛАВНОЕ, ЧТО НУЖНО ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ
КОНФЛИКТА – ОСТАВАТЬСЯ В ПОЗИЦИИ ВЗРОСЛОГО**

Как оставаться объективным Взрослым? Для этого необходимо научиться быть чувствительным к сигналам Родителя и Ребенка.

Эти роли действуют в нас на бессознательном уровне, и их бывает не просто распознать. Мы можем думать, что отвечаем из позиции Взрослого, а на самом деле в нас говорит Родитель. В результате возникает скрытая трансакция и конфликт.

Поэтому всегда лучше подождать и дать себе время подумать, успокоиться. Задать себе вопрос из позиции Взрослого: «Правда ли это?», «Применимо это?», «Откуда я взял эту идею?». Необходимо отвести время для принятия серьезных решений. Своего Взрослого надо постоянно тренировать, а не только в ситуации конфликта.



ВАЖНО

**ВТОРОЕ, ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ
КОНФЛИКТА – ВЫВЕСТИ ВО ВЗРОСЛУЮ ПОЗИЦИЮ
СВОЕГО ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ**

Но это не всегда просто сделать. Чтобы избежать конфликта или его погасить – взаимодействия должны быть параллельными. Что же делать, когда, например, к вашему Ребенку обращаются из позиции Родителя? Это ведь обидно!

Для вывода партнера в позицию Взрослого необходимо вначале согласиться, а затем задать вопрос. В ситуации, приведенной выше, получается такая двухходовая комбинация:

1. Параллельная трансакция Родитель – Ребенок, Ребенок – Родитель. Тем самым признается авторитет Родителя, он успокаивается. Это похоже на прием «психологического айкидо».

2. После этого можно продолжить разговор на равных в позиции «Взрослый – Взрослый».

Примеры:

- Почему до сих пор не убрано? (Родитель – Ребенок)
- Не знаю, я только что пришел. (Ребенок – Родитель). Узнать, кто за это отвечает или просто убрать? (Взрослый – Родитель).
- Да, просто уберись, этого будет достаточно. Спасибо. (Взрослый – Взрослый).

- Я хочу, чтобы мы вместе прокатились на метро! (Ребенок – Родитель).
- Конечно, мы вместе покатаемся (Родитель – Ребенок). А как быть с домашним заданием? (Взрослый – Родитель).
- Может потом, когда вернемся? (Ребенок – Ребенок).
- Думаю, что лучше действовать по нашей договоренности: сначала уроки – потом развлечения. (Взрослый – Взрослый).

Как правило, этого бывает достаточно, чтобы конфликт был исчерпан.





УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

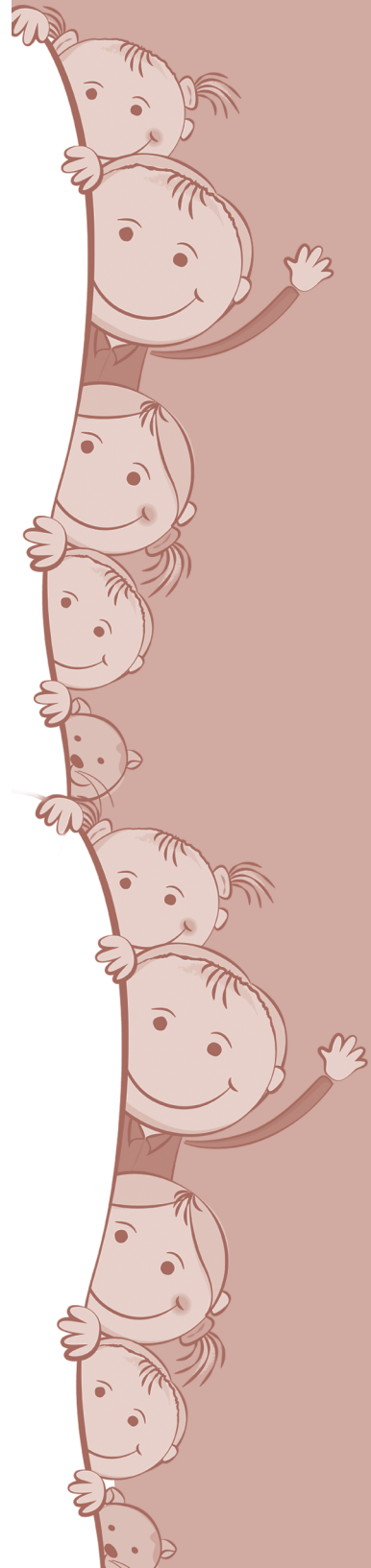
1. Определите, какому эго-состоянию принадлежат каждая из фраз в диалоге?

- Я не понимаю, как ты можешь носить такие джинсы! Они же все в дырках!
- А мне так нравится!
- Почему ты опоздал?
- У меня не сработал будильник.
- Вечно у тебя какие-то отговорки!

Подумайте, каким мог бы быть ответ Взрослого в каждом случае?

- 2.** Вспомните реально произошедшую значимую ситуацию общения с близким человеком. Как вы реагировали в ней? Определите и запишите ваши эго-состояния в момент каждой реакции. Подумайте, как могла измениться ситуация, если бы вы реагировали из других эго-состояний.
- 3.** Подумайте и запишите типичные мысли, чувства и поступки, которые диктуются вашими Заботливым и Критическим Родителем, Взрослым и Спонтанным, Приспосабливающимся и Бунтующим Ребенком в разных ситуациях общения. Вспомнив предыдущую главу, подумайте, что из этого является конфликто-геном?





ГЛАВА V

Наставничество над детьми



Учимся умом, сердцем и рукой.

Иоганн Генрих Песталоцци

Уважаемые наставники, теперь, когда вы познакомились с особенностями психологии воспитанников интерантных учреждений, научились выстраивать с ними эффективные отношения, вы можете начать процесс наставничества. Это именно процесс – со своими закономерностями и правилами. Он увлекательный и в то же время глубокий. При этом самый важный в человеческом обществе. Ведь без наставничества люди не учились бы у старших, не передавали накопленный опыт следующим поколениям, не было бы развития и прогресса.

Важное отступление: зона ближайшего развития

Приступая к наставничеству – обучению воспитанников новым навыкам, наставник должен знать законы психологического развития детей. Это необходимо, чтобы иметь реальные и адекватные ожидания от сотрудничества с ребенком. Один из таких законов сформулирован в начале прошлого века психологом Львом Семеновичем Выготским. Он ввел понятие *зоны ближайшего развития*, означающее расхождение между уровнем существующего развития ребёнка (какую задачу он может решить самостоятельно) и уровнем актуального развития, которого он же способен достигнуть под руководством педагога и в сотрудничестве со сверстниками. То есть, в зоне ближайшего развития находятся навыки, которые ребенок еще не способен выполнять самостоятельно, и в которых ему требуется помощь.

В отличие от этого, *зона актуального развития* – это психические функции, умения и навыки ребенка, которые уже сформировались, созрели, причем ребенок выполняет задачи, связанные с этими умениями и навыками без помощи взрослых. Согласно Выготскому, обучение ведет за собой развитие. То, что сегодня ребёнок делает в сотрудничестве с наставником, завтра он может делать самостоятельно. Каждое действие, для которого ребенку приходится напрягаться умственно или физически, подстегивает его развитие.

Выготский в своей книге «Мышление и речь» писал: «Обучение только тогда хорошо, когда оно идёт впереди развития. Тогда оно пробуждается и вызывает к жизни целый ряд функций, находящихся в стадии созревания, лежащих в зоне ближайшего развития. В этом и заключается главнейшая роль обучения в развитии. Этим и отличается обучение ребёнка от дрессуры животных».

Суть зоны ближайшего развития в том, что предмет обучения всегда требует от ребенка больше, чем он способен в данный момент без посторонней помощи, т.е. обучение заставляет его подниматься выше себя.

Посмотрите на эти два concentрических круга. Внутренний – поменьше – это зона актуального развития ребенка, наружный – побольше – зона ближайшего развития. Наша задача – постепенно расширять внутренний круг, который разрастается за счёт большого – внешнего.



Когда обучение проходит в пределах зоны ближайшего развития, оно наиболее плодотворно. Это известные педагоги называли сензитивным периодом. В эти периоды лучше всего закрепляются определенные навыки. Например, Монтессори выявила, что при обучении раннему письму в возрасте 4,5–5 лет у детей наблюдается наиболее богатое и плодотворное использование письменной речи.

Однако не стоит забывать, что каждый ребенок уникален и его сензитивные периоды индивидуальны. Уровень развития ребенка можно оценить только по нему самому: насколько его умения лучше тех, что были вчера. Сравнивая успехи ребенка с другими детьми – лучший способ снизить его самооценку и убить всякое желание учиться.

Опять же, цитируя Выготского: «Неграмотный ребёнок в группе грамотных детей будет так же отставать в своём развитии и в своей относительной успешности умственной деятельности, как грамотный – в группе неграмотных, хотя для одного продвижение в развитии и успешности затруднено тем, что обучение для него слишком трудно, а для второго – тем, что оно слишком легко. Эти противоположные условия приведут к одинаковому результату: в том и в другом случае обучение совершается вне зоны ближайшего развития, хотя один раз оно расположено ниже, а другой раз – выше неё. Обучать ребёнка тому, чему он не способен обучаться, так же бесплодно, как обучать его тому, что он умеет уже самостоятельно делать».

Понимание наставничества

Наставничество – это длительный процесс помощи молодым людям в обучении жизненно необходимым знаниям и умениям, посредством формирования у них практических навыков.

Наставничество является самым необходимым, важным и успешным методом, способствующим развитию подопечных.

Все взрослые прошли через наставничество. Вспомните, как ваши родители и учителя учили вас чему-либо. Рассказать, как решается задача, было недостаточно – взрослые показывали вам на практике, что надо делать. Это касается не только обучения в школе: родители своим примером показывали, как надо убирать квартиру, гладить или готовить, как вести себя в гостях или в театре, как относиться к старшим или малышам. Это и есть наставничество – не только рассказать, ЧТО надо делать, но и показать КАК.

ВАЖНО НАСТАВНИЧЕСТВО –
ЭТО ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА

Воспитанники интернатных учреждений, по большей части, лишены практического обучения бытовым навыкам, и наставничество призвано восполнить этот пробел в воспитании детей.

Задумайтесь, чем наставничество отличается от известных вам форм общения с детьми – обучения, воспитания и шефства? Вот общепринятые формулировки этих процессов.

ОБУЧЕНИЕ – целенаправленный педагогический процесс организации и стимулирования активной учебно-познавательной деятельности учащихся по овладению знаниями, умениями, навыками

ВОСПИТАНИЕ – целенаправленное формирование личности в целях подготовки её к участию в общественной и культурной жизни в соответствии с социокультурными нормативными моделями. В широком социальном смысле воспитание – это передача накопленного опыта (знания, умения, способы мышления, нравственные, этические и правовые нормы) от старших поколений к младшим

ШЕФСТВО – адресная помощь конкретному ребенку-сироте.

НАСТАВНИЧЕСТВО предполагает совмещение всех этих форм общения, что накладывает на наставника серьезную ответственность. Кроме того что воспитанника необходимо обучить новым навыкам (обучение), важно передать ему свой жизненный опыт (воспитание), заботиться о нем (шефство), важно сформировать у него позитивное отношение к труду, учебе, развитию – главным жизненным ценностям.

Основное отличие наставничества от обучения заключается в том, что процесс общения с ребенком должен быть длительным, непрерывным и неформализованным. Несмотря на требования, предъявляемые к наставникам (написание дневника, отчеты, посещение клуба и т.п.), сам процесс общения с воспитанником должен быть непринужденным, дружеским.

Наставник – прежде всего старший товарищ, друг и советчик ребенку.

ПОМНИТЕ ДЕТЯМ НЕ НУЖНЫ ФОРМАЛЬНЫЕ И НЕИСКРЕННИЕ ОТНОШЕНИЯ – ЭТО ПРИСУТСТВУЕТ В ИХ ЖИЗНИ. ИМ НУЖНА ИСКРЕННЯЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ И ЛЮБОВЬ!

Развивающий подход в наставничестве

Еще одна важная задача наставника – раскрытие потенциала детей. Это возможно только при неформальном, длительном, организованном общении и обучении, которые способствуют развитию самопознания, самомотивации и инициативы воспитанника.

ВАЖНО НАСТАВНИЧЕСТВО – ЭТО ПОСТОЯННЫЙ ПРОЦЕСС ПОМОЩИ ПОДОПЕЧНЫМ В ОСВОЕНИИ ИМИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ НАВЫКОВ

Развитие и обучение – это то, на чем строятся отношения «наставник – воспитанник», и результат этих отношений.

Что может быть результатом наставничества?

Начиная общаться с ребенком, наставник должен подумать: чему он может научить своего подопечного? Иными словами, каким должен быть результат их сотрудничества? Это важный момент самоподготовки наставника. Попробуйте сформулировать свое видение результатов вашего общения с воспитанником.

- Развитые бытовые и социальные навыки подопечного.
- Видение подростком своего будущего.
- Долгосрочные краткосрочные цели.
- Уверенность в завтрашнем дне.

Этапы развития отношений между наставником и подопечным

Наставничество – структурированный процесс. Помните, что вы приходите к ребенку не просто пообщаться, а с важной целью – помочь ему развиваться и стать полноценным членом общества. Понимание структуры и этапов отношений с подопечным помогут вам стать эффективным наставником и провести время с пользой.

Отношения между наставником и подопечным условно можно разделить на следующие этапы:

1. Знакомство.
2. Постановка целей и написание индивидуального плана достижений.
3. Достижение целей (наставничество).
4. Завершение взаимоотношений.

Познакомьтесь с процессом наставничества поэтапно.

Этап 1. ЗНАКОМСТВО

Наставник должен быть готов к тому, что этап знакомства может быть длительным – до двух месяцев. Узнать человека не просто, даже если это ребенок. Индивидуальность раскрывается постепенно, характер человека проявляется в сложных или непредвиденных ситуациях. Психологические особенности воспитанника вы должны будете изучить, общаясь с ним (о психологии детей вы узнали из главы III).

На этапе знакомства следует обратить внимание на следующие моменты:

- желание подопечного общаться с вами;
- инициативы ребенка в развитии ваших отношений;
- сходство и отличия ваших темпераментов и характеров;
- соответствие или несоответствие воспитанника вашим ожиданиям;
- чувства, которые вы испытываете при встрече с воспитанником.

Анализ этих моментов поможет вам скорректировать свое поведение при нежелательных проявлениях подопечного во время ваших встреч.

Часто начинающие наставники переживают перед первым свиданием с ребенком. Это объяснимо и естественно. Если вы волнуетесь, вам помогут следующие советы и рекомендации, которые дают специалисты проекта «Одна надежда»:

ПРИ ВСТРЕЧЕ:

- Представьтесь ребенку, скажите, как к вам обращаться. Будьте уверенными и улыбайтесь!
- Обращаясь к ребенку, называйте его по имени.
- Расскажите о проекте, сколько времени он будет длиться, о том, как будут проходить ваши встречи, и как часто вы будете встречаться.
- Уверьте ребенка, что заслуживаете доверия и будете приходить регулярно.
- Расскажите о способе связи в случае, если не сможете прийти.
- Принимайте ребенка таким, какой он есть (независимо от внешнего вида, особенностей поведения и т.д.).
- Будьте непредвзятыми и сохраняйте спокойствие, если ребенок будет действовать шокирующее, – он может просто проверять предел вашего терпения и толерантности.
- Используйте позитивные фразы, например: «Ты прекрасный гид, замечательно показал мне интернат (школу)»; «Было интересно узнать о тебе столько нового, я буду с нетерпением ждать нашей встречи на следующей неделе».
- Избегайте вовлечения в негативные высказывания (отзывы) о других детях, учителях, воспитателях или руководстве. Обсуждение запрещено!
- Задавайте открытые вопросы, требующие расширенных ответов (а не кратких «да» или «нет»).
- Сообщайте ребенку точную дату следующей встречи.
- Новую встречу начните с воспоминаний о прошлой встрече. Постарайтесь узнать как можно больше о ребенке.

- Помогите ребенку понять важность планирования его целей. Пусть он подумает о краткосрочных и долгосрочных целях для планирования вашей следующей встречи.
- Завершайте каждую встречу на позитивной ноте. Дайте подопечному обратную связь: скажите, что вам понравилось, какое впечатление он на вас произвел.

Находясь на этапе знакомства, наставник должен иметь четкий план занятий с ребенком и расписание свиданий. Это позволит эффективно организовывать каждую встречу.

Этап 2. ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ И ФОРМУЛИРОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПЛАНА ДОСТИЖЕНИЙ

Длительность этого этапа – до трех месяцев. Цели необходимы в первую очередь самому наставнику, чтобы понимать, куда двигаться в отношениях с подопечным и планировать свою деятельность.

Важно помнить, что цели формируются наставником совместно с подопечным! Наставник не должен навязывать свое видение результатов сотрудничества. При обсуждении целей необходимо опираться на индивидуальные предпочтения воспитанника.

Как вы знаете, цели бывают долгосрочные и краткосрочные. Они формулируются параллельно. То есть, сформулировав долгосрочную цель, необходимо наметить промежуточные – краткосрочные цели. Так вам будет легче планировать свое сотрудничество с воспитанником.

Важно помнить, что постановка цели является важнейшим и ответственным этапом в наставничестве. Грамотно поставленная цель организует совместную деятельность наставника и подопечного, не позволяет «свернуть» с намеченного пути и мотивирует обоих.

Постановка цели SMART

Одной из самых известных методик постановки цели является методика SMART. В переводе с английского «smart» означает «умный» с оттенком «хитрый», «смекалистый». Впервые этот термин был использован известным теоретиком менеджмента Питером Друкером в 1954 г., а позже появился в работах Джорджа Дорана. Эта методика используется в самых крупных компаниях и самыми серьезными людьми. Она полезна и в планировании деятельности наставника.

Известно, что достижение цели зависит от её формулировки, и первый шаг к успеху дела – правильно сформулированные цели. SMART-цели – умные цели.

SMART-цели формулируется по следующим критериям:

- Specific – конкретная;
- Measurable – измеримая;
- Attainable/Achievable – достижимая;
- Relevant – актуальная;
- Time-bound – ограниченная по времени.

КОНКРЕТНАЯ. Цель должна быть четкой, понятной. Если в цели есть слова «больше», «раньше» и т.д., то необходимо указать, на сколько (месяцев, дней, процентов и т.д.).

Чтобы цель была конкретной, она должна объяснять, что именно должно быть достигнуто, почему это важно, кто вовлечен в это, где и когда она должна быть достигнута и какие детали важны. Конкретная цель отвечает следующим пяти вопросам:

1. Что? (What?) Что необходимо сделать (чего достичь)?
2. Зачем? (Why?) Конкретные причины, выгоды от достижения цели.
3. Кто? (Who?) Кто вовлечен/принимает участие?
4. Где? (Where?) Определите место.
5. Какие? (Which?) Определите требования и ограничения.

ИЗМЕРИМАЯ. Результат достижения цели должен быть измеримым. Необходимо принять конкретные критерии измерения прогресса достижения цели. Если цель не измерима, то невозможно оценить, насколько близок результат и есть ли прогресс. «Стать богатым» – трудно измеримый неконкретный результат. Правильнее – зарабатывать такую-то сумму в месяц (год). Измеримая цель отвечает на следующие вопросы:

1. Сколько?
2. Как я узнаю, что цель достигнута?
3. Показатели должны поддаваться количественной оценке.

ДОСТИЖИМАЯ. За счёт чего планируется достигнуть цели? И возможно ли её достигнуть вообще? Необходимо понимать, что цель реальна и есть ресурсы (внешние и внутренние) для ее достижения, либо есть возможности или способности эти ресурсы обрести.

Цель может быть трудно достижимой и потребовать серьезных усилий, но она не должна быть нереалистичной. То есть, цель должна быть

в пределах возможного, но и не настолько простой, что достижение ее просто, неинтересно и бессмысленно. Достижимая цель отвечает на следующие вопросы:

1. Как именно может быть достигнута цель?
2. Насколько реалистична цель с учетом всех ограничений?

АКТУАЛЬНАЯ. Это критерий определяет, насколько значима данная цель. Необходимо удостовериться, что выполнение данной задачи действительно необходимо. Например, «сделать бутерброд с колбасой до двух часов дня» – это цель вполне конкретная, измеримая и достижимая, но вряд ли значимая и актуальная. В этом случае хорошо бы задать вопрос: «Зачем?».

Также необходимо реально оценивать свои ресурсы по достижению цели. Это не означает, что цель не должна быть амбициозной, как раз наоборот. Если цель не является реалистичной, можно разбить ее на несколько реалистичных целей. Также она должна согласовываться с другими целями, не противоречить им. Например, ставя цель вставать утром пораньше, придется и раньше ложиться для того, чтобы выспаться, или искать другие способы для своего восстановления.

ОГРАНИЧЕННАЯ ПО ВРЕМЕНИ. Это значит, что должны быть четко поставлены сроки достижения цели. Приверженность к сроку помогает сосредоточить свои усилия на завершении цели. Этот критерий позволяет цели не потеряться в повседневной суете и постоянно возникающих отвлекающих событиях. Ограниченная по времени цель отвечает на вопрос: «Когда?»

Особые замечания для наставников

- Цель должна быть желанной для ребенка. Цель должна быть такой, чтобы подопечный действительно хотел ее достигнуть. Иногда дети устанавливают цели, чтобы просто исполнить ожидания других.
- У цели не должно быть альтернатив. Ребенок должен стремиться к осуществлению только одной цели за определенное время. Исследования показали, что часто

Пример постановки цели в критериях SMART:

«Лучше учиться» – пример ни к чему не обязывающего желания. Правильная постановка цели: «Повысить успеваемость по математике во второй четверти, получив за четверть 4-ку, занимаясь с наставником один раз в неделю по 45 минут в течение двух месяцев.»

человек, который говорит, что хочет сделать «это» или «другое», редко достигает хоть одной из поставленных целей. Если подросток решил поменять цель или прежняя не была достигнута, необходимо глубокое всестороннее обсуждение. Но если ребенок изменил цель, новая должна быть принята без альтернатив.

- Цель должна быть творческой, направленной на всестороннее развитие подопечного.
- Цель должна быть безопасной. Нельзя наносить вред воспитаннику или другим людям.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

1. Отвечает ли критериями SMART цель «Вырасти на 5 сантиметров до конца лета этого года»?

Да ☐ Нет ☐

Обоснуйте ваш ответ.

- 2.** Айгерим поставила себе цель: улучшить оценку по математике или истории к концу четверти. Найдите ошибки в постановке цели. *Обоснуйте ваш ответ.*
- 3.** Придумайте и составьте SMART-цели для следующих случаев:
- Рамиль заканчивает школу в следующем году. Хочет поступить учиться на юриста, но не знает, куда и как.
 - Даша занимается бегом. Хочет участвовать в марафоне и получить призовое место.

ОТВЕТЫ

1. Хотя эта цель конкретна, измерима, и ограничена во времени, остальные два критерия вызывают сомнения. Совершенно непонятно, как ее можно достичь, можно ли ее достичь в принципе (критерий достижимости) и зачем вообще ее достигать (критерий значимости).
2. Далеко не все критерии обозначены. Хотя дано время, цель все еще не до конца измерима – что значит «улучшить»? Нужно дать конкретный критерий. Например, получить 5 за четверть. Необходимо также указать критерии достижимости цели: как и сколько Айгерим должна заниматься в день? Кроме того, цель должна быть безальтернативная. «Или» может негативно сказаться на результате. Лучше сконцентрироваться на одном предмете, а потом уже взяться за другой.

Этап 3. ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ (НАСТАВНИЧЕСТВО)

После постановки целей начинается самая важная работа для наставника: вы будете двигаться к достижению целей вместе. Причем от вас как от наставника потребуются определенные усилия, чтобы не свернуть с пути и, самое главное, не сдаться.

В наставничестве есть отработанные правила и практические рекомендации, изучив которые, вы сможете справиться с любыми задачами и достигнуть любых поставленных целей. Разумеется, совместно с вашим воспитанником!

Принципы работы наставника

Сотрудничество наставника с воспитанником обязательно должно соответствовать следующим принципам:

- 1. Индивидуальный подход.** В основе деятельности наставника лежит индивидуальный подход к подопечному: полезное и эффективное общение возможно только с учетом особенностей поведения, характера и психологических особенностей ребенка.
- 2. Совместная работа** – наставник направляет действия подопечного, следуя правилу: «Делай как я!». В процессе общения и обучения наставник неформально обсуждает, что и как надо делать, объясняя, зачем, для чего и почему это нужно делать именно таким образом.
- 3. Постоянное наблюдение.** Наставник, наблюдая за ребенком, находит возможности для его дальнейшего развития и социализации.
- 4. Создание атмосферы поддержки.** Наставник устраняет факторы, препятствующие развитию ребенка. Наставник всегда доступен для ребенка, который ищет его совета, помощи или руководства.
- 5. Наставник всегда позитивен:**
 - не критикует;
 - не осуждает;
 - не обсуждает;
 - не использует угрозу наказания в ответ на неудовлетворительное поведение (наказание вызывает страх, напряжение и заторможенность).

6. Наставник рассматривает ошибки воспитанника **как возможности для его обучения и роста**
7. **Мотивирует ребенка к постоянному развитию.** Всегда находит возможность поощрить успешные действия или суждения.
8. **Моделирует у воспитанника качества, необходимые для жизни:** открытость, отзывчивость, внимание к людям, преданность, обязательность, ответственность через собственное поведение. Наставник – образец для подражания.

«Колесо наставничества»

Наставничество представляет собой непрерывный процесс, который состоит из:

- постоянного наблюдения за воспитанником;
- анализа и оценки его поведения и изменений;
- общения с подопечным.

Этот процесс принято изображать «колесом», символизирующем непрерывность, где все «детали» зависят друг от друга. Все составляющие процесса наставничества опираются на индивидуальный подход и постоянное мотивирование ребенка. Без мотивации общение и достижение целей невозможны.



Мотивация по потребностям

Подростки зачастую воспринимают новую информацию и предложения поучиться чему-нибудь новому без удовольствия. Чаще всего предложение, например, повысить успеваемость, вызывает сопротивление. Другое дело, если воспитанник сам захочет исправить оценки! Например, у него появится желание поступить в вуз и получить интересную профессию, тогда учиться он будет с усердием, а может быть, с удовольствием. Значит, для успешного обучения и развития у подопечного надо **создать мотивацию**.

Наставник, общаясь с воспитанником, должен уметь услышать, что является главным для ребенка **сегодня**, чтобы замотивировать его на развитие и получить результат в ближайшем будущем.

Начав общаться с подопечным, поставьте для себя цель – определить желание воспитанника, которое может стать для него мотивацией. Задавайте открытые вопросы, которые помогут ему задуматься о себе, а вам понять, что для него важно:

- Есть ли у тебя мечта? (О чем ты мечтаешь?)
- Чего бы тебе хотелось в будущем?
- Чем бы тебе хотелось наполнить свою жизнь?
- Что для тебя является самым важным в жизни? (Самым интересным?)
- Какие мечты или цели ты хотел бы осуществить в первую очередь?
- На кого ты хотел бы быть похожим?

Когда вы выслушаете и проанализируете ответы, вам станет понятно на ведущая, в настоящее время, потребность ребенка. Далее останется только правильно формулировать *мотивирующие фразы*, которые необходимо будет повторять (разумеется в разных формулировках!) при общении с воспитанником, например:

- Ты намного быстрее осуществишь свою мечту, если повысишь успеваемость!
- Исправив свою осанку, занимаясь танцами, ты будешь выглядеть очень стройной и привлекательной!
- Тобой обязательно будут гордиться все твои знакомые – ты будущий чемпион!

Иерархия потребностей

Наиболее эффективным инструментом определения потребностей является свободная беседа о будущем. Этот метод опирается на известную модель иерархии потребностей Абрахама Маслоу.

Ученый выделил 5 основных потребностей человека и расположил их в иерархической последовательности:

1. Фундаментом иерархии являются физиологические потребности: голод, жажда, потребность во сне и т.п.
2. Следующая ступень иерархии – потребность в безопасности, защищенности.
3. Третья ступень – потребность в хорошем отношении, быть любимым, принадлежать к желаемой группе.
4. Далее – потребность в уважении, одобрении, подтверждении собственной значимости.
5. Последняя ступень (вершина) – потребность в самореализации или самоактуализации – реализация своих способностей, целей, развитие личности, духовный рост.

Думая о будущем, человек желает удовлетворить ту потребность, которая наиболее значима для него в данный момент времени. Мы мечтаем о том, что для нас наиболее важно сейчас. Пройдет время, изменятся наши потребности – изменятся мечты. Общаясь с воспитанником, наставник должен определить *ведущую, на сегодняшний день*, потребность и в соответствии с ней выстраивать мотивацию на развитие.

Например, если для подростка важно чувствовать себя значимым и уважаемым – то его лучше мотивировать будущими успехами (в учебе, будущей профессии или спорте). (*Потребность 4*).

Для коммуникабельных личностей (а, бывает, и для неуверенных в себе) важны дружба, любовь, общение – мотивируйте будущими ситуациями, позволяющими заводить больше интересных знакомств и контактов. (*Потребность 3*).

Для воспитанников, которым важно проявить свои способности (например, в спорте, искусстве – рисовании или пении и т.п.) – рекомендуется мотивация, ориентированная на *развитие способностей* – посещение секций или студий и, в дальнейшем, поступление в соответствующие учебные заведения. Кроме того, важно почаще подкреплять мотивацию упоминанием о способностях и талантах подопечного. (*Потребность 5*).

Немного сложнее, если ваш воспитанник демонстрирует потребность в безопасности или физиологические потребности. (*Потребности 1 и 2*). Обычно у детей из благополучных семей такие потребности встречаются редко, но для воспитанников интернатных заведений – это нормально и объяснимо. В этом случае вам нужно посвятить ре-

бенку немного больше времени для беседы. Поговорите с ним о его будущем, пусть он **представит**, что все его нынешние потребности удовлетворены (есть дом, своя семья, которую он создал, дети...) – чего бы тогда он хотел для себя? Как правило, выйдя из круга насущных проблем, человек начинает думать намного шире и его мечты дадут вам информацию для мотивации.

Еще два условия мотивации

Наставник должен знать: чтобы обучение и развитие ребенка было эффективным, следует выполнять следующие условия:

- воспитанникам необходимо брать на себя ответственность за свое будущее;
- воспитанникам необходимо принимать полное и равное участие в собственном обучении и развитии.

Это значит, что взрослый *обязан* согласовывать с подопечным программу обучения, сроки и время занятий; цели и их формулировку; планы по достижению целей и т.д. Разумеется, обсуждение должно проходить в неформальной беседе. Помните: процесс наставничества – неформализованный процесс. Но ваша дружба с ребенком – это путь, который имеет конечную цель!

Кроме того, если воспитанник принимает участие в обсуждении планов и принятии решений относительно себя самого, он берет **на себя ответственность** за достижение результатов. Это является не только сильным мотивирующим фактором, но и ценным воспитательным инструментом.

Алгоритм обучения подопечного

Желая научить ребенка чему бы то ни было, наставнику необходимо уметь правильно организовать процесс обучения. Ведь у вас не так много времени, чтобы повторять одни и те же действия несколько раз, чтобы ваш воспитанник понял и быстро научился.

Разумеется, многие правила поведения вы будете демонстрировать собственным примером, не вдаваясь в объяснения, почему вы ведете себя именно таким образом. Например, совершая поездку на общественном транспорте или делая покупки в магазине. Но большинство практических действий, незнакомых ребенку, требуют пояснения. В таких случаях следует придерживаться следующего алгоритма действий:

1. Объясните цель и значение того, чему вы собираетесь обучить ребенка.
2. Расскажите, каким образом вы планируете организовать обучение.
3. Начиная обучение, объясните, зачем это нужно и почему это необходимо делать именно таким образом.
4. Сделайте сами, продемонстрировав как это делается.
5. Предложите ребенку продемонстрировать новый навык.
6. Наблюдайте за тем, как он использует новый навык.
7. Сразу же предоставьте ему обратную связь (необходимо снова отработать все действия или только часть, чтобы закрепить достигнутый успех).
8. Выразите уверенность в способности ребенка достичь успеха.
9. Согласуйте ваши дальнейшие действия по закреплению достигнутого результата.

На практике это выглядит следующим образом: предположим, вы обучаете ребенка включать микроволновую печь:

- Сейчас я покажу, как пользоваться микроволновой печью, чтобы ты смог сам подогреть еду.
- Я включу печь сама, ты внимательно наблюдай, потом попробуешь включить сам, а я посмотрю, как у тебя получилось.

Приступив, комментируйте свои действия:

- Сначала необходимо включить шнур электропровода в розетку. Вот здесь. Затем и т.д.
 - Если ты понял, сделай сам, я посмотрю.
 - Ты молодец, у тебя все получилось, только не забывай, закрыть дверцу, когда достанешь продукты из печи.
 - В следующий раз тебе уже не понадобится моя помощь!
-

Этапы сессии наставничества в общем виде иногда формулируют следующим образом:

- Я расскажу, ты послушай.
- Я покажу, ты посмотри.
- Сделаем вместе.
- Сделай сам, я подскажу.
- Сделай сам, расскажи, что сделал.

На каждом этапе, желательно, чтобы наставник дал подопечному обратную связь, то есть выразил свое отношение к действиям ребенка.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

- покупка нового электроприбора (например, утюга, фонарика);
- приготовление блюда к обеду (яичницы, салата и т.п.).

Опишите процесс наставничества, используя алгоритм обучения, на следующие действия подопечного:

- поездка в метро;
- оплата бытовых услуг;

Необходимость влияния

Несмотря на неформальный вид отношений между наставником и подопечным, дружеские отношения и доверие, наставникам иногда приходится сталкиваться с сопротивлением ребенка – когда воспитанник отказывается общаться или учиться. Это чаще всего касается выполнения школьных домашних заданий, действий, связанных с движением к намеченным целям, или проявлением нежелательных черт характера ребенка.

В таких случаях, наставнику необходимо проявить волю и настойчивость, чтобы подопечный смог справиться со своим сопротивлением. Иными словами, наставник должен уметь влиять на ребенка.

Оказывать влияние на подопечных наставник может, используя специальные приемы воздействия. Их выбор зависит от личностных характеристик каждого: как взрослого, так и ребенка. Поэтому наставнику необходимо как можно больше общаться с подопечным, глубже исследуя его характер и личностные особенности, сопоставляя наблюдения с результатами психологических исследований (тестирования детей, бесед с психологом или педагогами).





Приемы педагогического влияния

Существуют универсальные приемы педагогического воздействия, применение которых поможет наставникам оказывать влияние.

Эти приемы делятся на два типа:

СОЗИДАЮЩИЕ	ТОРМОЗЯЩИЕ
Убеждение	Упрек
Просьба	Намек
Поощрение	Ирония
Поддержка	Возмущение
Укрепление веры в собственные силы	Предупреждение
Организация успеха в обучении и работе	Наказание
	Осуждение
	Обсуждение

Целесообразнее применять создающие приемы воздействия – они более приемлемы и эффективны для детей. Но для некоторых типов личности, с выраженными акцентуациями характера, наиболее действенными будут тормозящие приемы. Это не значит, что можно использовать осуждение, обсуждение или упреки, но иногда целесообразно показать свое возмущение, предупредить о последствиях неприемлемого поведения или возможности наказания.

Необходимо помнить, что чрезмерное использование поощрений и наказаний может вызвать повышение активации подопечных – слишком рьяное выполнение обязанностей или саботаж, что не лучшим образом сказывается на процессе наставничества.

Кроме того, необходимо помнить, что оказывать влияние рекомендуется с учетом темперамента подопечных. Каждый наставник должен изучить и запомнить рекомендации, изложенные в таблице:

ПРОЯВЛЕНИЯ ТЕМПЕРАМЕНТА	СОЗИДАЮЩИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ (ПООЩРЕНИЯ)	ТОРМОЗЯЩИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ (НАКАЗАНИЯ)
ХОЛЕРИК	Нуждается в поощрении менее чем другие типы. Поощрять выдержку и терпение	Проявления неодобрения должны быть очень тактичными во избежание негативной реакции
МЕЛАНХОЛИК	Эффективны слабые формы поощрения. Избегать лишних контактов	Не рекомендуются
САНГВИНИК	Поощрять терпение, старательность, тщательность. Эффективен любой дополнительный контакт	При проявлении небрежности, отвлечения от процесса работы или обучения возможно воздействие в сильной форме
ФЛЕГМАТИК	Одобрение и просьба как средство стимулирования активности	Слабые проявления недовольства для стимулирования активности

Методы наставничества

Анализируя опыт наставников, которые опекают своих подопечных в течение некоторого времени, был сделан вывод о том, что процесс сотрудничества и обучения протекает намного эффективнее, если наставники подготовлены: прошли обучение в «Школе наставников» и, главное, применяют специальные методы наставничества.

Эти методы взяты и адаптированы из таких наук, как психология общения, педагогика и управление. Освоив предлагаемые методы, наставники смогут эффективно общаться не только со своими воспитанниками, но и коллегами, друзьями и близкими людьми. Осваивать методы наставничества желательно в групповом тренинге, чтобы отработать навыки коммуникаций и управления процессом общения вместе с коллегами.

Методы наставничества:

1. Активное слушание.
2. Беседа.
3. Анализ трудных ситуаций.
4. Сторителлинг.
5. Метафора.
6. Обратная связь.

Рассмотрим эти методы подробнее.

АКТИВНОЕ (ЭФФЕКТИВНОЕ) СЛУШАНИЕ

Как вы помните, это основной метод коммуникаций между людьми (глава III настоящего учебного пособия). Активное слушание предполагает эффективное общение, когда задействованы все уровни восприятия информации. При активном слушании исключаются такие ошибки коммуникации, как недопонимание, неправильное понимание, интерпретация сказанного.

Применяйте правила активного слушания всегда – пусть это станет вашим стилем общения, тогда вы сможете быть уверены в том, что вас правильно понимают и вы слышите именно то, о чем вам говорят.

Учитывая, что подопечные наставников – молодые люди, язык коммуникаций в паре будет различным. Взрослые и дети – представители разных поколений, каждое из которых формировалось в своих особых, уникальных условиях. Различие социальных условий в разное время формирует у людей различные понятия об одних (казалось бы) и тех же вещах. Поэтому так сложно бывает понять друг друга родителям и детям. Но их может объединять семейная атмосфера и коммуникационные правила семьи. А для наставников и их воспитанников таких правил никто не создавал. Более того, паре придётся самим формировать свой стиль общения друг с другом. Это сложная задача, поэтому не стоит пренебрегать проверенными коммуникационными технологиями, самым эффективным из которых является активное слушание.

ЭФФЕКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ –

ЭТО ИСКУССТВО ПОНИМАНИЯ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА

БЕСЕДА

Беседа – метод неформальной коммуникации. Как правило, служит вспомогательным методом. Может использоваться для получения информации, мотивирования и инструктирования подопечных. Беседа открывает большие возможности для индивидуального подхода к ребенку.

Существуют две формы беседы – вопросо-ответная и развернутая. В первом случае наставник может осуществлять коммуникацию при помощи активного слушания. При развернутой беседе вопросы строятся таким образом, чтобы, отвечая на них, подопечный делал самостоятельные выводы, мотивировал себя на дальнейшее развитие, искал ресурсы или ошибки. Развернутая беседа хорошо стимулирует активную мыслительную деятельность.

Например:

- Как ты думаешь, почему тебе не удастся подружиться с одноклассниками?
- Может быть, слишком переживаешь о том, что они о тебе думают?
- А ты уверен, что они о тебе говорят в твоё отсутствие?



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Придумайте ход беседы и сформулируйте вопросы для беседы с подопечным в ситуациях:

- Низкой успеваемости ребенка.
- Настойчивых просьб о покупке наставником мобильного телефона.
- Жалоб со стороны подопечного на учителя.

АНАЛИЗ ТРУДНЫХ СИТУАЦИЙ

Этот метод применяется при *повторяющихся* сложных ситуациях, происходящих с подопечным в процессе наставничества. Например, ваш воспитанник все время опаздывает на встречи, жалуется на своих друзей или воспитателей.

Процедура анализа включает следующие шаги:

- Описание ситуации самим подопечным.
- Обсуждение с наставником.
- Определение причин появления ситуации.

- Поиск выхода из ситуации (решение проблемы).
- Рассмотрение альтернатив.

Прежде чем начать беседу с подопечным, рекомендуется *определить источник (причину) проблемы*. Следует помнить, что некоторые проблемы возникают по вине подростков и могут быть устранены их силами, другие могут быть объективными, и вы не сможете найти решение. Поэтому лучше сначала найти причину возникшей ситуации. Для этого наставник должен ответить на следующие вопросы:

1. **Осознает ли ребенок**, что неприятная ситуация вызвана его поведением или отношением к кому-либо (чему-либо)? Если нет – необходимо предоставить ему обратную связь.
2. Не лежат ли корни возникшей проблемы в том, что подопечный **не вполне понимает**, что вы (или другие) от него ожидаете? Если да – предоставьте ему четкие разъяснения.
3. Препятствуют ли успешному разрешению ситуации **внешние, не зависящие от вас и ребенка факторы**? Если да – подумайте, как их устранить.
4. Возникают ли **неудовлетворительные последствия**, казалось бы, удовлетворительного поведения подопечного? Если да – подумайте, почему они возникли и как их устранить.

После ответов на перечисленные вопросы, возможно, отпадет необходимость в обсуждении с подопечным сложившейся негативной ситуации и ее анализа.

Для анализа ситуации совместно с подопечным используйте открытые вопросы.

Например:

- Что думают по этому поводу твои одноклассники?
- Как бы ты поступил на их месте?
- В чем причина твоего неправильного (неуверенного, заносчивого и т.п.) поведения?



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Придумайте и опишите пошагово беседу с подопечным в ситуациях:

- Систематического невыполнения домашних заданий.
- Настойчивых просьб о сопровождении его к родственникам.
- Подавленного настроения при встречах с наставником.

СТОРИТЕЛЛИНГ

В наставничестве сторителлинг как метод применяется часто неосознанно и бессистемно, но при этом он всегда очень эффективен. Это – универсальный инструмент коммуникации, который позволяет апеллировать к ценностям ребенка и тем самым доносить до него необходимое смысловое послание.

СТОРИТЕЛЛИНГ –

**ЭТО ИСТОРИЯ, КОТОРАЯ РАССКАЗЫВАЕТСЯ
НЕ ПРОСТО ТАК, А ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ДОСТИЧЬ
ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ**

Наставник может использовать истории из своего личного опыта, опыта своих знакомых, сюжеты из книг или фильмов для демонстрации ключевых правил поведения, норм общежития и общечеловеческих, гуманитарных ценностей.

Истории, которые рассказываются ребенку, должны иметь сюжет, основных героев и развязку. Мораль истории или вывод, как правило, подразумеваются, но могут выражаться и открыто.

Поскольку рассказы более выразительны, увлекательны, интересны и легче ассоциируются с личным опытом, чем нравоучения, то они лучше запоминаются, им придают больше значения и их влияние на поведение детей сильнее.

Исследования поведения человека показали, что для действия с большей вероятностью будет использована запоминающаяся эмоциональная информация, чем та, которая остается неосознанной и не извлекается из памяти. Поэтому все, что обычно делает информацию более запоминающейся, в том числе и сторителлинг, с большей вероятностью придаст ей смысл.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Придумайте или вспомните из своего опыта историю, для рассказа своему подопечному, когда воспитанник:

- не хочет заниматься спортом;
- отказывается читать книги;
- не видит своего будущего (не мечтает, кем хотел бы стать, какая будет семья, в какие путешествия отправится и т.п.).

МЕТАФОРА

Метафора – это вербальное выражение, применяемое в переносном значении и основанное на некоем подобии, сходстве сопоставляемых предметов описания и их отношений. Ученые описывают роль метафоры в процессе создания знания следующим образом:

- то, что называется «неявным знанием» может быть выражено при помощи метафор;
- метафора – способ интуитивного понимания одного посредством создания символического образа другого;
- метафора – это не анализ и не синтез общих признаков взаимосвязанных понятий;
- метафоры создают новые интерпретации опыта, заставляя слушателя представить одну ситуацию, описанную терминами, присутствующими другой;
- метафора – две мысли о различных вещах, выраженных одинаковым словом или фразой, значение которых – результат их взаимодействия. Они создают новые пути познания реальности.

В наставничестве метафоры играют большую, если не главную роль в передаче знаний. Метод можно рассматривать и как коммуникативный механизм, нацеленный на однозначное понимание значений. Кроме того, метафора – важный инструмент создания нового смысла.

Мы не замечаем, как метафоры структурируют наше восприятие, мышление или действия. Но это происходит! Вспомните расхожую метафору «время – деньги», у нее неоднозначное понимание. В зависимости от ситуаций она может заявлять о разных ситуациях:

- как просьба поторопиться;
- как рекомендация купить современное техническое приспособление, которое экономит время;
- как намек на прекращение общения и т.п.

Или, например, сравнение мозга человека с компьютером, позволяет воздействовать на поведение:

- запись информации на диск (человек может запомнить огромное количество информации);
- необходимость перезагрузки (потребность в отдыхе или смене обстановки);
- смена программы (создание новой модели поведения, новых способов работы) и т.п.

Метафора может помочь наставнику раскрыть смысл того, чему он учит, или представить свое видение тех или иных ситуаций. Например, при объяснении поведения людей или необходимости получения тех или иных навыков. Наставник может использовать в качестве метафор поговорок, пословицы или крылатые фразы.

Метафора дает наставнику возможность говорить о неприятных вещах образным языком, не вызывая напряжения или сопротивления со стороны подопечного. Более того, метафоры позволяют снять ограничения ребенка и изменить его самооценку, указывая на личностные качества:

- как рыба в воде (человек на своем месте);
- как скала (сильный характер или большой опыт);
- как свет в окошке (доброта, обаяние, сопереживание другим).

Разумеется, сознательное применение метафор требует специальной подготовки, и наставнику следует уделять время поиску подходящих метафор для разных ситуаций. Но через практику очень скоро появляется навык думать метафорами, который можно использовать для управления коммуникациями – общением с ребенком.

Придумывать метафоры непросто – этому надо учиться. Помните, что в метафоре более важны не персонажи, а отношения между ними. Учитывая это, можно придумать нужную метафору, опираясь на цель и тему предстоящей беседы с воспитанником. Например, использовать следующие ассоциации:

- клапан для спуска пара – разрядка напряжения;
- дверь – возможности;
- сито – отбор лучшего;
- якорь – закрепление, стабильность;
- пластилин – пластичность, гибкость, управление;
- бумеранг – возмездие;
- мост – легкий переход.

Вы можете продолжить список ассоциаций и держать его под рукой во время встреч с подопечным.

Важный момент, о котором нельзя забывать при подготовке метафор, – уровень развития вашего воспитанника. Так, метафоры, связанные, например, с литературными персонажами, могут быть бесполезны, потому что дети из интернатных учреждений обычно мало читают.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Придумайте метафоры для первой встречи с подопечным:

- Наставник – как ...
- Воспитанник – как ...
- Дружба – это ...
- Жизнь – это

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Обратная связь – это *взаимодействие*, которое дает людям информацию об их поведении и характере влияния на окружающих. Обратная связь относительно последствий поступков или действий других людей помогает им изменить свое поведение или выработать план дальнейших действий. Например, замечание учащемуся относительно слишком громкого разговора по телефону является обратной связью на его поведение и заставляет принять решение говорить тише или закончить разговор.

В наставничестве обратная связь используется для изменения поведения подопечных, их действий и отношений. Это самый действенный метод влияния по нескольким причинам:

- Обратная связь может побудить подопечного поставить для себя цели, что усиливает мотивацию сотрудничать эффективнее.
- Если у подопечного поставлены цели, благодаря обратной связи он получает представление о своем прогрессе.
- Позитивная обратная связь является созидающим приемом педагогического воздействия.
- Негативная обратная связь является сигналом о неудовлетворительном поведении подопечного и побуждает его исправить ошибки.
- Обратная связь демонстрирует отношение наставника к подопечному.

Целью обратной связи является помощь, а не порицание – об этом нужно помнить наставнику. Негативная обратная связь не дает эффекта развития подопечного, вызывая нежелательные эмоции и сопротивление. Но зачастую наставнику нужно указывать на промахи в поведении подопечных, в таком случае следует соблюдать правило: негативную обратную связь предоставлять только в отношении тех факторов, которыми подопечный способен управлять.

Процесс обратной связи в отношениях «наставник – подопечный» должен отвечать следующим требованиям:

- Обратная связь должна быть описательная, а не оценочная.
- Конкретная и опирающаяся на объективные данные (а не на обобщения).
- Направлена на поддающиеся контролю действия подопечного, а не на его личностные черты и особенности или внешние не поддающиеся контролю факторы.
- Носить рекомендательный характер, а не навязываться подопечному.
- Предоставляться сразу же после события (не откладываться «на потом»).
- Преподноситься так, чтобы подопечный воспринял ее в полном объеме (понял и сделал выводы).
- Обратная связь должна содержать предложения по улучшению поведения или учебы, а не конкретные указания.

После предоставления обратной связи важно убедиться, что подопечный все понял и воспринял правильно. Воспользуйтесь навыками активного слушания и попросите его передать смысл вашего сообщения.

Например:

- *Я проверила твое домашнее задание. Ты сделал несколько ошибок, которые мы с тобой исправили. А в остальном – хорошая работа. Ты смог сосредоточиться и закончил вовремя. Думаю, в дальнейшем у тебя будет уходить меньше времени на домашнюю работу. И мы сможем заниматься другими интересными делами.*
- *С удовольствием наблюдала за тобой, когда ты играл в футбол. Мне показалось, что ты быстро устаешь и поэтому теряешь темп. Это так? Давай подумаем, как можно улучшить твою физическую подготовку.*



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

Сформулируйте обратную связь подопечному после:

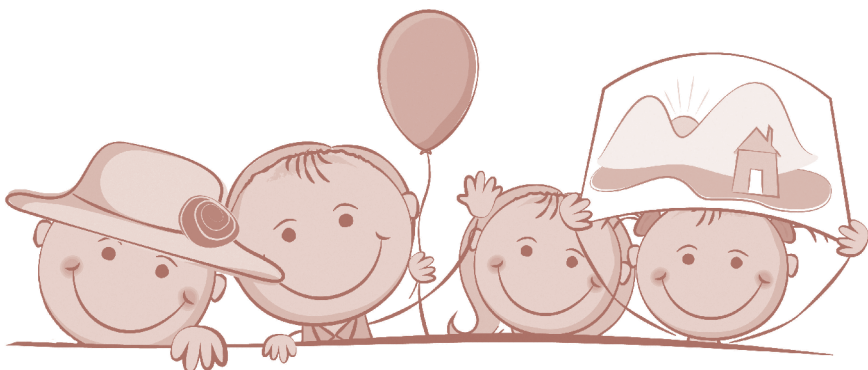
- Совместного похода в горы.
- Совместного посещения театра.
- Выступления воспитанника на школьном концерте.



Советы наставникам

В заключение – неформальные советы для наставников, которые дают опытные специалисты:

- Чаще находите повод для похвалы подопечных и реже критикуйте.
- Повышайте у своих подопечных интерес к деятельности или учебе, постарайтесь донести до них важность вашего сотрудничества.
- Ваша задача – донести до подопечного не только детали, тонкости выполнения какой-либо деятельности, но и секреты мастерства, а также требования, которые необходимо выполнять (требования к дисциплине, к соблюдению техники безопасности; необходимость проявления инициативы, ответственности, самостоятельности и т.п.).
- При каждом удобном случае концентрируйте внимание подопечных на поиске путей улучшения их учебы или деятельности. Мотивируйте их поставленными целями и желаниями.
- Не пытайтесь охватить сразу несколько разных навыков или дать слишком большой объем информации, так как это усложнит восприятие новых знаний.
- Формируйте у подопечных настрой на высокую самоотдачу в учебе или деятельности.



Развитие социальной компетентности

От наставника требуется еще один важный вклад в своего подопечного – это развитие социальной компетентности молодого человека.

Что такое социальная компетентность?

Социальная компетентность – это степень адекватности и эффективности реагирования людей на проблемные жизненные ситуации, достижение реальных целей в особом социальном контексте, использование подходящих для этого методов и позитивное развитие как результат активности, подтверждение со стороны других адекватности социального поведения, способность участвовать в сложной системе межличностных отношений и успешно использовать и понимать других людей.

Национальная энциклопедическая служба

Социальная компетентность – система знаний о социальной действительности и себе, система сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях.

Энциклопедический словарь

Социальная компетентность – ...результат особого стиля уверенного поведения, при котором навыки уверенности автоматизированы и дают возможность гибко менять стратегию и планы поведения с учетом узкого и широкого контекста.

Психологический словарь

Так какие же навыки должен развить наставник у своего воспитанника? Прежде всего это:

- Способность брать на себя ответственность.
- Принимать решения.
- Разрешать конфликты ненасильственным путем.
- Способность учиться всю жизнь для успешности личной, профессиональной и общественной жизни.

Принципы социальной компетентности

Чтобы наставнику можно было ориентироваться в воспитании столь необходимых навыков, следует придерживаться следующих принципов.

Принцип самостоятельности в деятельности

Требует осознания воспитанниками того, что они сами несут ответственность за свою социальную жизнь. Следует развивать у подопечных веру в себя, в развитие, в ценность самостоятельной деятельности. Стоит доверять подопечным в вопросах организации их жизни: в учебе, творчестве, отдыхе. Конечно, при ненавязчивом руководстве наставника.

Принцип ориентации на практику

Выдвигает следующее требование к наставнику: социальное обучение должно включать в себя активность подопечных в смысле практического апробирования. Необходимо не только осмысление и обсуждение происходящего, но и развитие и применение социальных навыков.

Принцип эмоциональности

Важно обсуждать и осмыслять происходящее вместо наставлений и нотаций. Социальное обучение содержит наряду с размышлением о социальных взаимосвязях исследование своих эмоций и обмен ими с подопечным. Холодное рассуждение не оставляет позитивных последствий в плане социального развития детей. Чтобы уменьшить разрыв между социальным обучением и реальностью внешнего мира, необходимо сделать жизненный мир воспитанников (прошлый и настоящий опыт) центральным элементом наставнической работы. Это означает, к примеру, что содержание бесед с воспитанниками не может быть безличным: все, чему учит наставник, должно быть применено на практике.

Принцип интенсивности

Необходимо с первых дней общения так организовать жизнь подопечного, чтобы каждый час мог стать источником нового опыта. Так, дети должны почувствовать, что и паузы несут в себе возможность интенсивного социального обучения и переживания. Необходимо научить детей ответственному обращению со временем.

Время

Становится принципом социального обучения, требуя от наставника рассматривать его как один из важнейших элементов бытия.

Принцип интеграции

Означает, что социальное обучение должно быть органической частью всей жизни ребенка, в первую очередь – его школьной жизни. Как в школе, так и в интернатном учреждении должны быть найдены такие формы организации деятельности детей, которые могли бы интегрировать жизненный опыт ребенка и содержание учебной деятельности (научные понятия): экскурсии, посещение выставок, рыбалка, работа на приусадебном участке и т. п.

Что может сделать наставник?

Научить подопечного

- доброму отношению к другим;
- уважению к старшим;
- ценить труд другого человека (а не только свой);
- считаться с мнениями других;
- конструктивно решать проблемы;
- преодолевать трудности.

Вот главные задачи, которые сможет решить наставник.

Достичь этого можно разными средствами. Личный пример наставника – это одно из средств для достижения поставленных целей. То, как наставник общается с ребенком, коллегами, членами своей семьи, может послужить хорошим опытом для подопечного.

Развить самостоятельное мышление – самое первое необходимое условие, так же, как и формирование способности выбирать.

Развить способность подопечного **ориентироваться в окружающей действительности:**

- понимать ту социальную среду, в которой воспитанник живет и развивается;

- уметь разобраться в жизненной ситуации;
- найти способы решения жизненной проблемы.

Накапливать **собственный опыт**, **готовность воспринимать новое** с целью развития личности и готовности жить полной жизнью.

Этап 4. ЗАВЕРШЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ. РАССТАВАНИЕ

По окончании срока наставничества подопечный и наставник должны расстаться. В идеале они должны остаться друзьями.

К расставанию подопечного необходимо готовить заранее. Сообщайте ему о том, что скоро вы перестанете общаться. Вы можете обсудить и запланировать дальнейшие отношения. Это могут быть:

- звонки;
- переписка по электронной почте;
- общение по Скайпу;
- встречи в праздничные или выходные дни или что-то иное.

Наставник должен убедить подопечного в том, что теперь он сам несет ответственность за свою жизнь, но может обращаться к старшим за помощью, когда это необходимо.

У воспитанника должно сформироваться ощущение завершенности отношений. Не потому что пришло время расстаться, а потому, что **достигнуты цели** общения, а значит их дружба принесла плоды.

Опытные наставники предлагают следующие идеи для завершения отношений:

- Наставник и ребенок могут обмениваться сувенирами или вещами, которые будут напоминать им о позитивном опыте взаимоотношений.
- Стоит сделать общую фотографию, которую наставник может поместить в красивую рамку и подарить ребенку. Наставник может также подарить ему альбом для фото.
- Группа наставников и детей может устроить заключительный банкет или пикник, или церемонию вручения наград на последней встрече.
- Наставник должен поговорить с ребенком о перспективах будущего общения. Они вместе могут решить, как будут встречаться в дальнейшем.

Что нужно помнить при расставании

- Не ставьте неосуществимых целей – не обещайте воспитаннику того, в чем вы сомневаетесь!
- Не обещайте того, что от вас не зависит.
- Выполняйте свои обещания. Если подопечный обратится к вам после завершения наставничества – помогайте! Отказ может перечеркнуть вашу дружбу.
- Вы ответственны за результат сотрудничества с подопечным.



УПРАЖНЕНИЯ И ЗАДАНИЯ

- В чем суть наставничества?
- Чему наставник может обучить подопечного?
- Перечислите этапы процесса наставничества.
- Какой принцип реализует наставник, обучая своего подопечного?
- Зачем наставнику и подопечному цель их сотрудничества?
- Что такое приемы психолого-педагогического воздействия? Перечислите их.
- В чем заключается индивидуальный подход в наставничестве?
- Из каких действий складывается процесс наставничества.
- Перечислите и объясните методы наставничества.
- Как вы видите социализацию воспитанника?
- Какие способы общения можно запланировать после завершения курса наставничества?

Заключение

Уважаемые наставники, вам предстоит очень интересная и ответственная деятельность. Для того чтобы быть эффективными, необходимо еще много учиться, углублять свои знания во всех дисциплинах, которые связаны с наставничеством.

Начиная работать, наставники должны помнить о том, что их работа связана с молодыми людьми и любой контакт с ними – будь то занятия или совместный отдых – влияет на их восприятие, отношения и ценностные ориентиры. То есть наставник несет ответственность за своих подопечных, за их отношение к жизни, к окружающим, к работе.

Но это еще не все. Согласно теории систем, человек – часть социальной системы. При любом, даже малейшем, изменении в личности человека в движение приходят все другие элементы системы. Меняются отношения между людьми, их восприятие и связанные с этим события. Даже если ваш вклад – всего лишь капля, от каждой капли на воде расходятся круги. И как круги от одной капли расходятся по всему озеру, так и наши даже самые мелкие действия могут изменить мир вокруг нас. Поэтому, наставникам важно быть осторожными и внимательными – помнить, что от их деятельности зависит не только судьба их воспитанника, но и тех, кто будет с ним идти по жизни!

Но каким бы тяжелым ни казался этот труд, несмотря на все теории и схемы о том, как правильно строить отношения с ребенком, помните, что самый главный помощник в этом – ваше сердце. Человек – это живой, текущий процесс, а не застывшая сущность, это постоянно изменяющаяся система, а не сумма ха-

рактистик. Не существует инструкций, которые научат вас, как правильно быть с человеком. Ни один учебник не научит этому. Это то, что уже есть в каждом из нас, нужно лишь при-
слушаться.

Великий психолог Карл Роджерс говорил: «Фермер не может заставить росток развиваться и прорасти из семени, он может лишь создать такие условия для его роста, которые позволяют семени проявить свои собственные скрытые возможности. Так же обстоит дело и с творчеством». Наставничество – творческий процесс, как и любые отношения.

Психологи, изучая людей, раз за разом приходили к выводу, что важнейшим компонентом в человеческом развитии является любовь. Любовь – это фундамент любых здоровых отношений. Любовь заживляет все раны. Какие бы трудности и препятствия не вставали на вашем пути как наставника, помните, что если в вашем сердце есть любовь, – у вас все получится!

Удачи!



Использованная и рекомендуемая литература

Воспитание детей:

- Байярд Р.Т., Байярд Дж. Ваш беспокойный подросток.
- Гезалов А. Соленое детство. Автобиографическое эссе.
- Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как?
- Гиппенрейтер Ю.Б. Продолжаем общаться с ребенком.
- Леви В. Как воспитывать родителей, или новый нестандартный ребенок.
- Макаренко А.С.. Педагогическая поэма.
- Макаренко А.С. Марш тридцатого года.
- Макаренко А.С. Книга для родителей.
- Макаренко А.С. Флаги на башнях.
- Макаренко А.С. Лекции о воспитании детей.
- Миллер Алис. Драма одаренного ребенка и поиск собственного Я.
- Петрановская Л. В класс пришел приемный ребенок.
- Петрановская Л. Как ты ведешь себя? 10 шагов по изменению трудного поведения. Пособие для приемных родителей.
- Сатир Вирджиния. Вы и ваша семья.
- Франсуаза Дольто. На стороне ребенка.
- Фабер Адель, Мазлиш Элейн. Как говорить, чтобы дети слушали, и как слушать, чтобы дети говорили.
- Шипицына Л.М. Необучаемый ребенок в семье и обществе. Социализация детей с нарушением интеллекта.

Коммуникации, управление конфликтами:

- Любимов А. Мастерство коммуникации.
- Гоулман Даниел. Эмоциональный интеллект.
- Гоулман Даниел. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта.
- Мануэль Дж. Смит. Как научиться говорить «нет».
- Литвак М. Психологическое айкидо.
- Чалдини Роберт. Психология влияния
- Шостром Эверетт. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации.
- Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений.

Рекомендуемые сайты:

- <http://myhappykid.ru> – Мастерская родительского искусства.
- <http://psinovo.ru> – сайт помощи психологам, педагогам, студентам и родителям.



КОМИТЕТ ПО ОХРАНЕ ПРАВ ДЕТЕЙ МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Создан в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан №36 от 13 января 2006 года, государственная регистрация Комитета в органах юстиции г. Астаны осуществлена 27 февраля 2006 года.

Цель деятельности комитета

Обеспечение социальных и правовых гарантий качества жизни детей.

Ключевые приоритеты

- Формирование нравственно-духовного развития личности, пропаганда ценности семьи и семейного воспитания, просвещение общества в вопросах охраны прав и защиты интересов детей.
- Совершенствование законодательства в области государственной социальной политики с учетом интересов детей.
- Профилактика и снижение социального сиротства, реализация стратегии деинституционализации детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
- Профилактика жестокого обращения, насилия, эксплуатации детского труда, беспризорности, безнадзорности, суицидального поведения среди несовершеннолетних.
- Совершенствование эффективной системы межведомственного взаимодействия заинтересованных государственных структур, местных исполнительных органов и неправительственных общественных организаций.

010000, город Астана, ул. Орынбор, 8
Дом Министерств, 11 подъезд
Тел.: 8 7172 74 23 42
<http://www.bala-kkk.kz/>

Учебное издание

ШКОЛА НАСТАВНИКОВ

Под общей редакцией Ш.С. Байболовой

Учебное пособие

*Редактор Спиридонова Н.В.
Дизайн и верстка Шипиловой Т.А.*

Подписано в печать 29.11.2015 г. Формат 60х84 1/16. Бумага офсетная.

Печать офсетная. Уч.изд. л. 10,0. Тираж 1000 экз. Заказ №02385

Отпечатано в типографии ТОО «Print House Gerona»

г. Алматы, ул. Сатпаева, 30а/3, офис 124

Тел. : +7(727) 398 94 59, 398 94 60, 398 94 61