

Теоретико-практический материал, предоставленный в рамках долгосрочной подготовки местных тренеров в области работы с родителями учащихся,

**осуществляемой в соответствии с приказом № 77 от 22.03.2013
Министерства Просвещения РМ**

1 этап

Содержание:

1. Психологические особенности развития ребенка на различных возрастных этапах	2
Развитие ребенка в возрасте от 6 до 12 лет	2
Подростковый и юношеский возраст – переход от детства к взрослости	3
2. Роль и ответственность родителей в развитии и росте ребенка	7
Обязанности родителей/ законных представителей, предусмотренные законом	7
Роль и ответственность родителей	7
Основные потребности детей и действия родителей	11
Что я, родитель, могу сделать для себя	14
3. Техники личностного развития, применяемые для эффективного общения с детьми	16
Уменьшение дистанции между нами и нашими эмоциями	16
Формулирование ассертивного сообщения	19
Ассертивность и решение конфликтов	22
Требование и обратная связь	24
Слушание в общении	28
«Окно Джохари»	30
4. Организация работы классного руководителя/ школы с родителями и опекунами детей	33
Почему родители не приходят в школу?	33
Как замотивировать родителей, чтобы они приходили на занятия?	34
Как организовать занятие с родителями?	34
Партнерство школы и других общественных служб/ организаций	38
5. Использованная литература	40

1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА НА РАЗЛИЧНЫХ ВОЗРАСТНЫХ ЭТАПАХ

1. Развитие ребенка в возрасте от 6 до 12 лет

Физическое развитие и его влияние на психическое развитие

Увеличение веса ребенка происходит медленно в начале этапа и усиливается в период пубертата, когда происходит скачок роста. В среднем в течение года вес увеличивается на 3,5 кг, а рост на 6 см. Возникают некоторые различия между увеличением веса и роста у девочек и мальчиков, например, рост мальчиков 115-130 см, а девочек 110-130 см. К завершению этого этапа размеры мозга ребенка достигают размеров мозга взрослого.

Продолжается процесс окостенения, коренные зубы заменяют молочные, увеличивается объем мышечной массы, увеличивается мышечная сила, развивается мелкая моторика пальцев рук. Позвоночник становится сильнее, но в то же время он подвержен деформациям, возникающим вследствие неправильного положения тела при сидении или стоянии.

Это переходный период в развитии ребенка, поэтому на этом этапе могут возникнуть кризисы и дисфункции в развитии и росте. Несмотря на существующие физические изменения, младший школьник быстро устает, часто неуклюже выполняет школьные задания, но впоследствии устойчивость и умелость детей явно возрастают.

Вместе с началом школьной жизни возрастает физическое и интеллектуальное усилие ребенка, что приводит к установлению состояния большей или меньшей усталости, в зависимости от индивидуальных особенностей каждого ребенка.

Развитие познавательных процессов в возрасте от 6/7 до 10/12 лет

На основе развития нервной системы продолжается развитие и созревание *ощущения* и *восприятия*. В 6-7 лет происходит расширение зрительного центрального и периферического поля, а также и повышение навыков различения хроматических нюансов.

Увеличивается способность восприятия высоких звуков, самоконтроля вербальных выражений, улучшается и обогащается интонация. Ребенок может на основе звукового восприятия оценить расстояние между предметами по звукам, которые они издают.

Появляются новые характеристики восприятия. Уменьшается нерасчлененное восприятие предметов и явлений окружающего мира благодаря росту способности выделять отдельные признаки пространства и времени, которые подвергаются анализу с помощью логических схем. Постепенно приобретаемый опыт способствует росту чистоты восприятия пространства. Также генерализуется восприятие направлений пространства (право, лево, вперед, назад) и формируется пространственная ориентация. Развивается и восприятие времени. Благодаря структурированию во времени школьной деятельности ребенка (часы, минуты, дни недели), само время становится стимулом, который все больше обязывает ребенка точнее ориентироваться во времени.

Младший школьник обладает большим количеством *представлений*, в то же время они слабо систематизированы и смешаны. Данный возрастной этап – самое успешное, сенситивное время для развития логических операций мышления, таких как анализ, синтез, сравнение, классификация, обобщение, абстрагирование. В дальнейшем эти операции становятся основой успешного учения.

Развитие речи, чтения и письма

Логические конструкции позволяют ребенку отмечать не только непосредственно воспринимаемые аспекты, но и некоторые качественные характеристики предметов и явлений, например, вес, объем, время, скорость, пространство. Мысли становятся все более абстрактными, гибкими и подвижными.

Словарный запас ребенка при поступлении в школу примерно 2500 слов, и в основном ребенок придерживается правил верного применения слов в речи. В это же время формируется способность к чтению и письму, что стимулирует развитие речи. К концу периода ребенок усваивает основу родного языка, примерно 5000 слов, которые все в большей степени переходят в активный словарный запас ребенка.

Речевая активность ребенка включает в себя и когнитивный, аффективный и моторный компоненты. Изучение языка зависит от генетических факторов, физиологического состояния и накопленного ребенком опыта, а также от типа социальной среды, в которой он находится.

2. Подростковый и юношеский возраст – переход от детства к взрослости

Физическое развитие в подростковом и юношеском возрасте и его влияние на психическое развитие

Подростковый и юношеский возраст объединяют иногда одним названием – период полового созревания. Он заканчивается у юношей к 18 – 19, у девушек – к 16 – 17 годам. К этому времени полностью формируются пропорции тела, завершается рост и окостенение скелета.

Пубертатный "скачок роста" предваряет наступление полового созревания. Происходит развитие и повышение деятельности желез внутренней секреции, половых органов. Половое созревание наступает у девочек в 12,5 – 13 лет, у мальчиков – в 14 – 15 лет. В этом возрасте у девочек начинаются менструации, у мальчиков появляются поллюции.

За период полового созревания у юношей вес тела увеличивается в среднем на 34 кг, рост – на 35 см, окружность груди на 25 см; у девушек соответственно на 25 кг, на 28 см и на 18 см. Эти изменения связаны с напряженной деятельностью систем и органов, регулирующих процессы роста и обеспечивающих нормальную жизнедеятельность организма. В тоже время сами регулирующие системы (прежде всего нервная и эндокринная) продолжают собственное развитие и формирование.

Все процессы созревания в период взросления протекают крайне неравномерно и неодновременно, причем это проявляется как на межиндивидуальном уровне (один мальчик может быть послепубертатным, другой — пубертатным, третий — допубертатным), так и на уровне внутрииндивидуальном (разные биологические системы того же человека созревают не одновременно).

Важно знать, что особенностью работы сердечнососудистой системы у подростков является временное нарушение ее нервной регуляции. Это связано с перестройкой деятельности эндокринной и нервной систем и выражается расстройством ритма сердца, повышением или снижением частоты сердечбиений. У юношей и девушек, развивающихся гармонично, такие расстройства недлительны и быстро проходят без всякого лечения. Но, несмотря на это, любое отклонение в деятельности сердца, особенно изменения величин кровяного давления, не должны ускользать от внимания родителей. Ведь чаще всего они возникают у

ослабленных детей, страдающих хроническими заболеваниями носоглотки (тонзиллитом, гайморитом, фарингитом) и полости рта (особенно кариесом зубов). А эти болезни совсем не безобидны и в дальнейшем оказывают воздействие в первую очередь на сердечно-сосудистую систему.

Родители должны также знать, что большая умственная нагрузка в сочетании с малоподвижным образом жизни ведет к нарушению регуляции тонуса кровеносных сосудов, что вызывает гипотонические и гипертонические состояния, которые в дальнейшем развиваются в гипотонию или гипертонию. Предупредить столь неблагоприятный исход можно разумным распорядком дня, четким режимом труда и отдыха, а главное – систематическими занятиями физической культурой и спортом.

Половое созревание как главный биологический фактор в этом возрасте влияет на поведение подростка не прямо, а опосредованно. Агрессивность по отношению к старшим, негативизм, упрямство, бравадование своими недостатками, драчливость и т.д. появляются не из-за самого полового созревания, а через посредство социальных условий существования подростка – его статуса в коллективе сверстников, взаимоотношений со взрослыми.

Основные характеристики психического развития личности подростка и юноши

За каждой внешней реакцией подростка стоит своя психологическая причина. Действия подростков, которые внешне выглядят как непослушание или оцениваются как "глупые", "необъяснимые" ("эффект неадекватности") часто вытекают из особенностей данного этапа взросления – этапа становления личности.

Общение со сверстниками. Отношения с товарищами находятся в центре жизни подростка, во многом определяя все остальные стороны его поведения и деятельности. Для подростка важно не просто быть вместе со сверстниками, но и, главное, занимать среди них удовлетворяющее его положение. Именно неумение, невозможность добиваться такого положения чаще всего является причиной недисциплинированности и даже правонарушений подростков (фрустрация потребности "быть значимым в глазах сверстников"). Это сопровождается и повышенной конформностью подростков по отношению к подростковым компаниям. Один зависит от всех, стремится к сверстникам и подчас готов выполнить то, на что его подталкивает группа.

Родители часто все трудности проблем общения своего ребенка списывают за счет недостатков тех детей, с которыми общается их сын или дочь. Однако исследования показывают, что начиная с 6-го класса у подростков интенсивно развивается личностная и межличностная рефлексия, в результате чего они начинают видеть причины конфликтов, затруднений или, напротив, успешности в общении со сверстниками в особенностях собственной личности. Родителям и учителям следует учитывать это стремление подростка быть лично ответственным за успешность своего общения с окружающими.

Общение со взрослыми. Важность для подростка его общения со сверстниками не должна скрывать от воспитателей важность для него проблем взаимоотношений со взрослыми. Главный источник трудностей общения подростков с взрослыми – непонимание взрослыми внутреннего мира подростка. Чем старше становится подросток (с 5-го по 9-й классы), тем меньшее понимание он находит у взрослых. Взрослые неосознанно стремятся сохранять "детские" формы контроля и общения с детьми, фрустрируя тем самым потребности подростка в признании его равноправным партнером в общении с взрослыми. Результатом этой фрустрации становится противопоставление подростком себя, своего "Я" взрослым, выраженная потребность в автономии.

Психологи отмечают также, что у подростков резко возрастает способность к эмпатии по отношению к взрослым, стремление им помочь, поддержать, разделить их горе или радость. Взрослые чаще в подростковом замечают не это, а только негативные стороны его поведения.

Кроме того взрослые в лучшем случае сами готовы проявить сочувствие и сопереживание к подростку, но совершенно не готовы принять подобное отношение с его стороны к себе.

Общение со сверстниками противоположного пола. Появляющееся в отрочестве чувство взрослости толкает подростка и к освоению "взрослых" типов поведения и во взаимоотношениях со сверстниками противоположного пола. Интерес к взаимоотношениям полов существенно меняет отношение к самому себе, своей половой идентификации: "Я как мужчина" и "Я как женщина". Особое значение здесь придается личной привлекательности.

У младших подростков интерес к противоположному полу часто вначале проявляется в неадекватных формах (у мальчиков — "задиристость", а у девочек демонстрация игнорирования). Позднее отношения усложняются: исчезает непосредственность в общении, появляются смутные чувства влюбленности со страхом насмешек и поддразниваний со стороны сверстников. У старших подростков общение между мальчиками и девочками становится более открытым, а привязанности к сверстнику противоположного пола становятся интенсивнее и могут быть причиной сильных негативных эмоций при отсутствии взаимности.

Подростковый кризис. Традиционно главные трудности подросткового возраста принято было связывать с "кризисом 13 лет", когда ломка старых психологических структур приводит к взрыву непослушания и трудновоспитуемости подростка. Большинство психологов основную причину столь бурных поведенческих проявлений усматривают в особенностях социально-психологической ситуации развития подростка: взрослые не перестраивают своего поведения, сохраняя "детские" формы взаимоотношений с подростком в ответ на формирующееся "чувство взрослости" подростка. Подросток стремится быть взрослым и совершать "взрослые поступки", хотя в социально-психологическом плане он к этому еще не готов.

Центральное новообразование ранней юности – самоопределение старших школьников. Психологами подчеркивается многоаспектность этого новообразования, включающего потребность занять внутреннюю позицию взрослого человека, осознать себя в качестве члена общества, понять свое назначение.

В ряд наиболее объективно и субъективно важных для юношей проблем может быть поставлена проблема смысла жизни. Размышления о себе и своем жизненном предназначении у юношей в явной форме встречаются довольно редко. Однако потребность в смысле жизни характеризует взрослые формы поведения, и в процессе взросления она образует именно тот "узел", который позволяет человеку строить свою жизнь не как последовательность разрозненных случайностей, а как целостный процесс, имеющий цели и преемственность. Кроме того, она помогает человеку интегрировать все свои способности, максимально их использовать, следуя выработанной концепции жизни.

В юности совершается открытие своего внутреннего мира, которое сопровождается переживанием его исключительной ценности. С одной стороны, это создает условия для того, чтобы задуматься о смысле своего существования, но, с другой стороны, проблема смысла жизни не только мировоззренческая, но и вполне практическая. Ответ на нее содержится не во внутреннем мире, а вне его — в мире реальном, в мире, где будут раскрываться способности молодого человека, в его деятельности и чувстве социальной ответственности. Именно этого еще не имеется у юноши в начале жизненного пути. Таким образом, замыкаясь на самом себе, поиск смысла жизни как бы обречен на то, чтобы оставаться лишь упражнением юношеского мышления. Юноше важно знать, что смысл жизни надо искать в окружающем его мире, а не только внутри себя.

Интеллектуальное развитие и взросление

Главным психическим новообразованием в интеллектуальной сфере подростков является переход к абстрактному мышлению, т.е. мышлению в понятиях. Развитие теоретического мышления обуславливается переходом от усвоения сравнительно конкретных научных знаний к изучению все более общих закономерностей. Личностный характер мышления проявляется у подростка в стремлении иметь во всем собственную точку зрения.

Важно отметить, что свои новые умственные качества подростки и юноши часто еще применяют выборочно, т.е. к тем сферам деятельности, которые для них значимы и интересны. Поэтому, чтобы выявить реальный умственный потенциал личности, надо сначала выделить сферу ее преимущественных интересов.

Переходный возраст стимулирует творческие способности личности, важнейшим интеллектуальным компонентом которых является дивергентное мышление. Последнее предполагает, что на один и тот же вопрос может быть множество равноправных и равноправных ответов (в отличие от конвергентного мышления, ориентирующегося на однозначное решение и снимающего проблему как таковую).

Социальное развитие и взросление

Быстрые социальные изменения приводят к расхождениям между системами ценностей родителей и детей ("конфликт поколений"), а многообразие и размытость общественных представлений и норм создают у молодых людей неуверенность в выборе объектов идентификации.

В подростковом возрасте нередко сохраняется склонность к поведенческим реакциям, которые обычно характерны для более младшего возраста: реакция отказа, оппозиции и протеста, имитации, компенсации и гиперкомпенсации. Однако именно для подросткового возраста более типичными являются следующие психологические реакции:

1. *Реакция эмансипации* — отражает стремление подростка к самостоятельности, освобождению из-под опеки взрослых. При неблагоприятных средовых условиях она может лежать в основе побегов из дома и уходов из школы, аффективных вспышек, направленных на родителей и учителей, а также в основе отдельных асоциальных поступков. При различных асинхрониях созревания, в основном на почве церебральной недостаточности, такие проявления могут быть либо чрезмерными, либо, наоборот, отсутствовать.

2. *Реакция группирования* — объясняется стремлением к образованию спонтанных подростковых групп с определенным стилем поведения, системой внутригрупповых взаимоотношений и своим лидером. В неблагоприятных средовых условиях и при различных неполноценностях нервной системы склонность к этой реакции может в значительной мере определять поведение и быть причиной асоциальных поступков.

3. *Реакция увлечения* (хобби-реакция) — отражает особенности внутренней структуры личности подростка. Увлечение спортом, стремление к лидерству, азартные игры, страсть к коллекционированию более характерны для мальчиков. Занятия, мотивом которых является привлечь к себе внимание (участие в самодеятельности, увлечение экстравагантной одеждой и т.п.), более типичны для девочек. Интеллектуально-эстетические увлечения могут наблюдаться у подростков обоих полов.

4. *Реакции, обусловленные формирующимся сексуальным влечением*, многообразны в своих проявлениях. Половое влечение вначале отличается малой дифференцированностью и развивается с нарастающей силой, что в старшем подростковом возрасте обуславливает "юношескую гиперсексуальность". В силу этого у подростков легко возникают различные преходящие отклонения: онанизм, ранняя половая жизнь, петтинг, транзиторийный подростковый гомосексуализм и другие.

Все указанные выше детско-подростковые реакции могут быть представлены как в вариантах, нормальных для данного возрастного периода, так и в вариантах патологических,

т.е. отклоняющихся от нормальных для этого возраста (девиантное поведение).

2. РОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ В РАЗВИТИИ И РОСТЕ РЕБЕНКА

1. Обязанности родителей/ законных представителей, предусмотренные законом

Родители должны обеспечить создание условий и дать детям свою любовь для обеспечения их здорового роста и развития. Законы нашей страны говорят о том, что родители являются законными представителями своего ребенка, и действуют от его имени во отношениях с другими людьми и организациями, чтобы убедиться, что законные права и интересы ребенка обеспечены (статья 61 Семейного Кодекса).

Когда по различным мотивам родители не могут выполнять свои обязанности, они должны обеспечить ребенка законным представителем, который в дальнейшем позаботится о соблюдении законных прав и интересов ребенка.

Государство, представленное всеми организациями, подчиняющимися центральной, районной, местной власти, обязано поддерживать родителей во всех ситуациях, когда они нуждаются в помощи для обеспечения роста и развития детей. В случае отъезда родителей на работу за границу, государство должно установить опекуна для ребенка, оставшегося одного дома, и предоставить услуги, которые помогут ребенку вырасти здоровым.

Статья 5 Конвенции Организации Объединенных Наций по Правам Ребенка, которая начала действовать в Республике Молдова в 1993 году, говорит о том, что оба родителя в равной степени ответственны за рост и развитие ребенка.

Статья 51 Семейного Кодекса Республики Молдова предусматривает, что в случае если ребенок лишен заботы со стороны родителей (по разным причинам, включая и случаи, когда родители отсутствуют дома длительное время), законные права и интересы ребенка обеспечиваются органами опеки, то есть примэрией. В этих случаях, над детьми, оставшимися без попечения родителей, устанавливается опека (для детей до 14 лет) и попечительство (для детей в возрасте от 14 до 18 лет).

Установление опеки не означает лишение родителей родительских прав. Статьи 142-147 Семейного Кодекса Республики Молдова ясно описывают, каковы требования, которым должен соответствовать человек, чтобы стать опекуном, каковы права и обязанности опекуна, и какими правами обладает ребенок, в отношении которого установлена опека.

2. Роль и ответственность родителей

Чтобы чувствовать себя хорошо в качестве родителя, необходимо осознавать, что главнейшая роль родителя заключается в удовлетворении базовых потребностей ребенка, поскольку потребность представляет собой жизненную необходимость для ребенка. Только таким образом ребенок сможет развить свой потенциал и сконцентрировать энергию для его реализации. Тогда он будет чувствовать себя счастливым и самодостаточным, что хорошо, как для ребенка, так и для родителя. В случае же если родитель не выполняет эту роль, ребенок вырастает с эмоциональными трудностями, неадекватными отношениями и поведением, что мешает как ему, так и родителю.

Две стороны родительской роли:

1) мама или папа – *соучастник, единомышленник*:

- строит настоящие отношения соучастия, сотрудничества, со-мышления;
- удовлетворяет базовые потребности ребенка.

2) мама или папа – *руководитель*:

- направляет и формирует с твердостью;
- устанавливает дисциплину для развития у ребенка ответственности.

Также существует две возможности, обе одинаково важные, для удовлетворения потребности ребенка. Он нуждается в применении к нему конкретных физических действий (так называемая психологическая пища, получаемая извне), и эмоциональных через вербализацию эмоций и чувств родителя («внутренняя пища»).

Родитель подпитывает ребенка извне, когда:

- дает ему яблоко, в случае, если он голоден;
- поддерживает, если он нуждается в помощи;
- уделяет ему свое время;
- дает ему свое внимание, слушает его и пр.

Ребенок видит, что родитель предпринимает конкретные действия, однако этого недостаточно. Он не чувствует любовь, которая его мотивирует. Тогда он подпитывает ребенка изнутри, говоря ему:

- что именно для него делает;
- что ему нравится заниматься ребенком;
- что он приносит радость;
- что родитель восхищается ребенком, и пр.

В этом случае ребенок чувствует, что его любят. Эта подпитка стимулирует внутренние силы ребенка. Слова, адресованные ребенку, обладают магической силой. Например, если родитель говорит: «Ты важен для меня», ребенок чувствует: «Я ценен для моей мамы (для папы), важен для нее (или для него)». Другие примеры конструктивных выражений, адресованных ребенку: «Когда увидела эти яблоки, купила, потому что знаю, как ты их любишь», «Купила тебе книжку, потому что знаю, как это важно для твоего развития», «Мне нравится, что у тебя есть все, что тебе надо для хорошего развития».

Запомните: без вербального подтверждения ребенку трудно осознать все, что родитель для него делает, что родитель находится рядом, чтобы заботиться о нем.

Таким образом, физическая подпитка – внешняя и конкретная: яблоко, приветливая улыбка, поддерживающий взгляд, предоставленное время и т.п.; эмоциональная подпитка – внутренняя и абстрактная в виде доброжелательных слов.

Желания и потребности детей

Учитывая, что потребности жизненно необходимы, невозможно разбаловать ребенка, когда удовлетворяешь его потребности. Однако нельзя путать потребности и желания.

Родители должны помнить, что должны удовлетворять потребности ребенка, по мере своих возможностей. Но не отвечают за их желания. Более того, родитель должен научить ребенка реализовывать свои желания, оказывая ему в этом помощь.

Потребность исходит из внутреннего состояния и ориентирована на сохранение жизнедеятельности и развитие:

- потребность в еде;
- потребность в отдыхе;
- потребность в одежде, соответствующей возрасту, размеру и сезону;
- потребность в движении;
- потребность в поддержке и др.

Желание исходит извне и не является жизненно важным:

- хочу поехать на Гавайи;
- хочу пиццу;
- хочу на море;
- хочу одежду именно этой марки;
- хочу машину;
- хочу, чтобы за меня сделали и пр.

То, что желания не являются жизненно важными, не означает, что родитель не должен уделять внимания желаниям ребенка. Желания занимают важное место в жизни человека, они придают вкус жизни, помогают ребенку жить с удовольствием. Поэтому каждое желание, прихоть ребенка, даже если не предназначены для удовлетворения, нуждаются в том, чтобы быть услышанными и признанными родителями:

- «Тебе бы очень хотелось получить эту игру»
- «Тебе бы хотелось, чтобы мама не уходила»
- «Тебе трудно делиться со своей сестрой»
- «Тебе бы хотелось иметь свою комнату»
- «Тебе бы хотелось компьютер, как у Александра» и т.п.

Необходимо показать ребенку, что представляют собой его желания, но не обязательно их выполнять. Важно показать, что вы понимаете, что чувствует ребенок, признаете, что ребенок имеет право на желания, и важно стимулировать ребенка на деятельность по реализации своих желаний. При этом нельзя отвергать его желания или указывать на их абсурдность.

Нужно помочь ребенку найти и реализовать способы самостоятельного удовлетворения своих желаний, в соответствии с его возрастом и возможностями.

Что надо помнить в связи с потребностями ребенка:

- Давать ребенку внешнюю подпитку: отвечать его потребностям, удовлетворять их.
- Давать ребенку внутреннюю подпитку: говорить, что именно делаете для ребенка, и что это для вас значит.
- Потребность жизненно важна: поэтому невозможно разбаловать ребенка, удовлетворяя потребности. Важно различать потребности и желания. Если человек голоден (потребность), он должен поесть. При этом он может съесть слишком много. Это уже жадность (желание) и не имеет ничего общего с потребностью, которая представлена чувством голода.
- Чтобы удовлетворить потребность ребенка, надо ориентироваться на возрастные особенности, зрелость ребенка. Важно относиться и обращаться с ребенком в соответствии с его возрастом.

Что следует помнить в связи с возмещением неудовлетворенных потребностей ребенка

Когда одна из потребностей ребенка не удовлетворена, у него нарушается психоэмоциональное и поведенческое равновесие. Если родитель осознает, что в силу недостаточности знаний или по неволе он не удовлетворил потребность ребенка, есть возможность это компенсировать. Сделать это можно при следующих условиях:

- Ориентироваться не на реальный возраст ребенка, а на возраст, которому соответствует его поведение, и целенаправленно удовлетворить конкретную нереализованную потребность, характерную для этого возраста.

- Стать для ребенка примером того, как хотел бы, чтобы развивался ребенок. Так он быстрее усвоит желаемое поведение.
- Возможно, что в начале процесса компенсации неудовлетворенных потребностей ребенок начнет проявлять всю накопленную до этого фрустрацию, станет сложным в общении. Не отказывайтесь от своих планов.

Потребности и переживания

Помните:

- Мы не рождаемся плохими; становимся такими, поскольку не удовлетворена та или иная потребность.
- Мы не рождаемся завистливыми; становимся такими, потому что страдаем из-за неприятия близких, а потом из-за неприятия самого себя.

Переживание	Потребность
<i>Переживаем / страдаем...</i>	<i>Не хватает...</i>
От страха, озабоченности, стресса, замешательства, напряжения	<i>Чувства защищенности</i> Доброжелательная забота, поддержка, эмоциональная привязанность и руководство
От вспыльчивости, фрустрации, отсутствия стойкости	<i>Чувства значимости</i> Положительные проявления, признание ценности
От грусти, от восприятия всего в темных тонах, негативно, от разочарования, неудовлетворенности, от стремления все критиковать, от пессимизма и сарказма	<i>Чувства удовлетворения</i> Оптимизм, радость
От собственной пассивности, отсутствия смелости, воли, чувства неполноценности, или, напротив, от высокомерия	<i>Восхищения</i> Поощрение, мотивация
От собственного эгоизма, равнодушия или высокой чувствительности, от того, что тяжело делиться с другими, от зависти	<i>Сочувствия</i> Понимание, чувство того, что мое мнение значимо
Не выражаем себя вовне, интровертированы, чувство незначительности, низкой ценности, неуважения	<i>Признания важности</i> Внимание, время, посвященное мне, слушание

3. Основные потребности детей и действия родителей

1. Потребность в безопасности

Если потребность ребенка в безопасности удовлетворена, он чувствует себя хорошо, уверен в себе, чувствует себя защищенным, радость и расслабленность.

Если эта потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Он не уверен в себе, напряжен, обеспокоен, боязлив, в состоянии стресса. У него могут появиться тики, кошмары, непроизвольное мочеиспускание, нарушения концентрации, нарушенный ритм жизни, слишком замедленный или суетливый.

Внешняя подпитка:

1. Предоставить ребенку еду, тепло, эмоциональную привязанность, поддержку и защиту всякий раз, когда он в этом нуждается.
2. Удовлетворять его базовые потребности как можно быстрее.
3. Показать ребенку, что нравится им заниматься.
4. Общаться с ребенком посредством прикосновений, приветливого взгляда, одобряющей улыбки.
5. Внушить ему чувство принадлежности, доказывая, что есть «его место», что родитель рядом «для него», и что ответственно будет им заниматься.
6. Быть последовательным в своих действиях.
7. Направлять его, устанавливая границы, будучи твердым, каждый раз, когда есть опасность или неблагоприятное обстоятельство.

Внутренняя подпитка:

8. Говорить ребенку, что именно родитель делает для него, что ему нравится этим заниматься.

2. Потребность в признании значимости со стороны родителей

Если эта потребность удовлетворена, ребенок демонстрирует определенность в осуществлении деятельности.

Если эта потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Он часто чувствует себя фрустрированным, легко раздражается и злится, пассивен в деятельности или хочет все авторитарно контролировать, чувствует себя обделенным в своих правах.

Внешняя подпитка:

1. Выявить и как можно чаще показывать ребенку его качества, способности и сильные стороны.
2. Признавать его инициативу, придавать значение позитивным сторонам этой инициативы в большей степени, чем результату деятельности.
3. Подчеркивать позитивную сторону его действий, показывать аспекты, которые в случае необходимости могут быть улучшены. Но в большей степени следует подчеркнуть реализованную сторону деятельности, чем ту, что требует улучшения.
4. Показать ребенку положительное влияние, которое оказало на родителя его действие.

Внутренняя подпитка:

5. С энтузиазмом говорить ребенку о его значимости для родителя.

3. Потребность в том, чтобы чувствовать благодарность родителей

Когда потребность ребенка удовлетворена, он весел и оптимистичен. Хорошо размышляет, у него развито воображение и подлинное творчество.

Если эта потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Он часто грустит, разочарован, не удовлетворен, пессимистичен, саркастичен. Легко критикует себя, поступая также и в отношении окружающих.

Внешняя подпитка:

1. Показать ребенку свою удовлетворенность тем, что он – его ребенок.
2. Показать ему радость от только его присутствия, а не от того, что он соответствует моим ожиданиям.
3. Передать ему собственную благодарность за его развитие, как можно чаще, на всех этапах его формирования.

Внутренняя подпитка:

4. Вербально выразить ему благодарность за то, что он представляет для родителя и за его достижения.

4. Потребность в восхищении со стороны родителя

Когда у ребенка удовлетворена данная потребность, он становится смелым, замотивированным, организованным, и чувствует себя компетентным.

Если данная потребность не удовлетворена, ребенок страдает: становится ленивым, страдает от комплекса неполноценности или от завышенной самооценки, чувствует себя униженным.

Внешняя подпитка:

1. Родитель позволяет ребенку экспериментировать.
2. Родитель соучастник и единомышленник экспериментов ребенка. Оказывает ему помощь.
3. Руководит ребенком в открытии им собственных навыков и умений.

Внутренняя подпитка:

4. Родитель выражает восхищение умениями ребенка.

5. Потребность в совместной деятельности с родителями

При удовлетворении этой потребности ребенок открыт для жизнедеятельности, хорошо общается с окружающими, умеет сотрудничать, демонстрирует ответственность, воодушевленно делится своими умениями и достижениями.

Если эта потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Он становится безразличным, в том числе и к последствиям собственных действий, не проявляет интереса к переживаниям окружающих, к тому, что с ними происходит, эгоцентричен, обладает завистью к тем, кто обладает умениями, которые ему хотелось бы иметь, жаден и не хочет делиться с другими своими предметами и знаниями.

Внешняя подпитка:

1. Родитель доказывает, что ребенок может рассчитывать на присутствие родителя: сначала присутствие физическое, затем на то внимание, которое родитель уделяет переживаниям ребенка, а также на действенное присутствие родителя, когда ребенок сталкивается с трудностью или негативным опытом.
2. Своими реакциями на сообщения ребенка родитель дает ему понять, что тот может рассчитывать на безусловную восприимчивость родителя, что может рассказать ему все, без страха получить осуждение.
3. Родитель конкретными действиями демонстрирует ребенку, что прислушивается к нему.
4. Родитель осознает, что его единственная ответственность заключается в том, чтобы дать ребенку его собственную ответственность, и это все, что он ждет от родителя.

Внутренняя подпитка:

5. Родитель демонстрирует восприимчивость, чтобы доказать сочувствие ребенку. А также вербально подтверждает, что принимает во внимание мнение ребенка.

6. Потребность быть важным для родителей

Когда данная потребность удовлетворена, у ребенка развиваются самоуважение, умение самовыражаться, он эмоционален и хорошо понимает себя и окружающих.

Если потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Он недостаточно выражает свое мнение, уходит в себя, использует негативные формулировки в речи, стремится к соперничеству, не уважает себя и окружающих, считает себя неважным, обесцененным.

Внешняя подпитка:

1. Родитель уделяет ребенку специальное внимание и время для бесед с ним. Планирует свой день так, чтобы в нем было необходимое для ребенка время, уделяемое родителем.
2. Родитель замечает положительное поведение ребенка и уделяет этому внимание, особенно если ребенок поступает так, как того хочет родитель.
3. Каждый раз, когда ребенок хочет что-то рассказать, родитель выслушивает его.

Внутренняя подпитка:

4. Всякий раз, как получается, родитель говорит ребенку: «Ты важен для меня».
5. Родитель подтверждает, что заранее планирует время для ребенка, говоря, что они будут заниматься деятельностью вместе.

7. Потребность быть принятым родителями

Когда эта потребность удовлетворена, ребенок принимает себя. Он чувствует и развивает в себе любовь, терпение, уверенность в себе и окружающих, толерантность и принятие других, жертвенность, сопереживание.

Если эта потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Проявляет отвержение собственной личности и других, тревожность, цинизм, ревность, зависть.

Внешняя подпитка:

1. Родитель признает ребенка уникальным, обладающего всеми правами, несравнимого, заслуживающего любовь.

2. Родитель дистанцируется в соответствии с ожиданиями к ребенку. Способен любить его, даже если ребенок не соответствует идеалам родителя, поскольку ребенок нуждается в том, чтобы его принимали таким, какой он есть, без стремления соответствовать идеалам родителя или тем качествам, которые родители хотят видеть в ребенке.

3. Родитель любит ребенка безусловно, это помогает ему принимать себя таким, какой он есть.

4. Родитель доказывает ребенку свое терпение и толерантность в том, что касается учебы, его развития, того, что представляет собой ребенок.

Внутренняя подпитка:

5. Родитель говорит ребенку, что любит и принимает его безусловно, независимо от его трудностей. Ребенок нуждается в том, чтобы услышать: «Люблю тебя таким, какой ты есть», «Просто люблю тебя».

8. Потребность в скромности родителей

Если данная потребность удовлетворена, ребенок тоже становится скромным, принимает и признает ее, склонен к духовности и адаптирован к условиям социальной среды.

Если же данная потребность не удовлетворена, ребенок страдает. Становится гордым, тщеславным, высокомерным, жестким, напряженным, раздражительным и жестоким.

Внешняя подпитка:

1. Родитель развеивает представление о себе, как о боге, который все знает и никогда не ошибается, и признает свои слабости перед ребенком.

2. Родитель признает свои ошибки и просит прощения за них, с уважением к ребенку, таким образом, демонстрируя пример скромности.

3. Родитель дает пример скромности как личность подлинная и простая. В том числе этот пример предоставляется и в решении конфликтов родителя.

4. Родитель гибок в принятии решений, в зависимости от ситуации.

Внутренняя подпитка:

5. Родитель говорит ребенку, что он должен оставаться самим собой.

4. Что я, родитель, могу сделать для себя

Если какие потребности родителя не будут удовлетворены, ему будет тяжело удовлетворить потребности ребенка. Поскольку родитель – человек взрослый и его потребности не могут быть удовлетворены его родителями, он сам должен заниматься этим вопросом. И в этом случае родитель ответственен за то, чтобы применить в отношении себя все те же рекомендации.

Внешняя подпитка, осуществляемая родителем в отношении себя:

- Покупает здоровую еду, необходимую, чтобы чувствовать себя хорошо.
- Заботится о себе, ориентируясь на свои потребности.
- Не боится обратиться с просьбой.
- Уделяет себе время.
- Учитывает, что ему нравится, а что нет.
- Учится принимать.

Внутренняя подпитка, осуществляемая родителем в отношении себя:

- Называю то, что делаю для себя.
- Успокаиваю себя, когда сталкиваюсь с трудностью.
- Оцениваю себя.
- Адресую себе доброжелательные слова.
- Отмечаю в себе сильные стороны.
- Поздравляю себя с каждым новым достижением.

3. ТЕХНИКИ ЛИЧНОСТНОГО РАЗВИТИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ

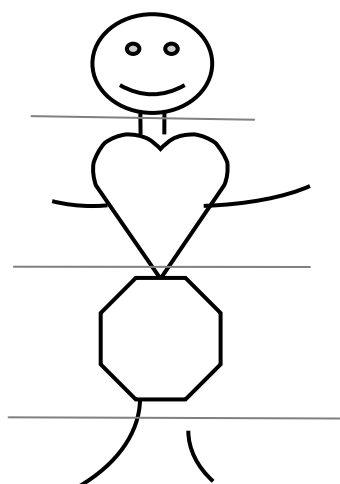
1. Уменьшение дистанции между нами и нашими эмоциями

Часто у человека нет слов, чтобы выразить свое одиночество, грусть или гнев. Нет слов, чтобы сказать о потребности в изменении, понимании, признании. И тогда человек критикует, обвиняет, ударяет. И тогда он дуется, прибегает к алкоголю или грустит. Внутренняя или внешняя агрессия является результатом недостаточного словарного запаса: она выражает фрустрацию, которая не нашла своего выхода в словах.

С детства каждый взрослый выучил много слов и может говорить об истории, математике, литературе. Может обсуждать проблемы экономики, спорта, технического прогресса. *А когда он учит слова своей внутренней жизни?* Мозг человека, его разум получил большую часть воспитания и развития. Его готовят, дисциплинируют, тренируют. В то же время человеческое сердце, его внутренняя жизнь, его эмоции не получили такого же внимания. Человека учат быть разумным, принимать правильные решения после тщательного обдумывания, анализировать, классифицировать, обозначать в понятиях. Взрослые становятся мастерами логики. Однако эмоциональное понимание очень мало или совсем не стимулировалось в своем развитии!

По мере взросления человек отказывается от своих чувств и потребностей, и прислушивается к тому, что касается других людей. Человек всю свою жизнь слышит о потребностях и чувствах окружающих – родителей, учителей, коллег по работе, начальства, соседей, и меньше – о своих. И теперь, когда человеку страшно, он в депрессии, в сомнениях, с трудностями принятия решений, неспособностью выбрать, трудностями устройства на работу... ждем, что нас кто-то спасет, даст необходимые инструкции, и в то же время, не терпим, когда кто-то дает ему советы! Он сыт по горло от «Ты должен...», «Самое время, чтобы ты...».

Быть взрослым стало равнозначным понятию «оторваться от своих эмоций и заниматься только проявлением доброжелательности в своих выражениях, чтобы никого не обидеть». Часто человек живет с ощущением, что для того, чтобы занять место в этой жизни, не следует делать то, что чувствуем или хотим, а только то, чего хотят другие. И быть собой это риск потери любви и уважения других.



- Интеллект, разум, ум
- Чувства, эмоции
- Потребности, мотивы
- Конкретные действия, обсуждаемые требования

Человек нуждается в том, чтобы не было расхождения между головой и сердцем. Нуждается в том, чтобы чувствовать, что он есть тот, кто говорит, решает, а не его привычки, условия или страхи со стороны других. Для этого нужно убрать барьеры между мышлением и чувствами, между реальными эмоциями, потребностями и тем, что человек выражает.

Вербализация эмоций

Во-первых, важно *полностью прожить собственные эмоции*, чтобы прожить здоровую жизнь, и полностью самореализоваться.

Эмоции занимают большую часть того, чем мы *хотим поделиться* со сверстниками. Представьте на минутку, на сколько скучна были бы ваши межличностные отношения без эмоций... Наши отношения подпитываются эмоциями. Мы подпитываем и других людей, выражая им свои эмоции словами или действиями. Таким образом, *эмоции сообщаются* другим людям. В этот момент общение обретает полный смысл.

Человек обладает репертуаром различных эмоций. И чтобы их ясно выразить, создал различные слова и выражения. Важно *сообщать* другим, что думаем и чувствуем. Если человек умеет ясно выражать свои эмоции, ему легко вступать в отношения с другими людьми. В выражении своих эмоций человеку помогает использование *слов, обозначающих специфические эмоции*, а не общие слова. Например, если говорим: «У меня положительные чувства в связи с этим», выражение «положительные чувства» может означать «благодарен», «вдохновлен», «облегчение» или другие эмоции. Слова «хорошо» и «плохо» мешает собеседнику войти в контакт с тем, что мы чувствуем.

Как предположительно мы чувствуем себя, когда наши *потребности удовлетворены*:

довольный	свежий	заинтересованный	смелый	оптимистичный	ясный
поглощающий	динамичный	вдохновленный	горящий	страстный	чувствительный
достигший	желающий	заинтригованный	возрожденный	полон надежд	замороженный
привлеченный	любящий	мирный	игривый	шаловливый	нежный
предприимчивый	возбужденный	наполненный	свободный	дружелюбный	тихий
веселый	энергичный	превосходящий себя	живой	шутливый	торжествующий
радостный	восторженный	в безопасности	беспечный	сильный	изумленный
спокойный	обаятельный	в хорошем настроении	гордый	сияющий	пораженный
занятой	счастливый	восхищенный	удивленный	восприимчивый	с облегчением
комфортно	очаровательный	уверенный	благодарный	благодарный	полезный
сердечный	вовлеченный	смелый	нетерпеливый	расслабленный	значительный

любопытный	впечатленный	признательный	отдохнувший	очарованный	победителем
------------	--------------	---------------	-------------	-------------	-------------

Как предположительно мы чувствуем себя, когда наши потребности не удовлетворены:

удрученный	потрясенный	неохотный	печальный	тревожный
раздраженный	озабоченный	обессиленный	испуганный	виноватый
беспокойный	пострадавший	судорожный	покорный	небрежный
встревоженный	уязвимый	фрустрированный	побежденный	боязливый
озлобленный	обескураженный	яростный	жалкий	потрясенный
онемелый	отдаленный	ревнивый	смущенный	нервный
апатичный	разочарованный	неудобный	пострадавший	ностальгирующий
уставший	чувствующий отвращение	безразличный	сердитый	усталый
смущенный	отчаянный	угрюмый	беспомощный	ужасный
мрачный	хулиганистый	разгневанный	подавленный	враждебный
перегруженный	разрушенный	расстроенный	ошеломленный	паникующий
с разбитым сердцем	возбужденный	напряженный	несчастный	стеснительный
одинокий	истощенный	огорченный	недовольный	пессимистичный
полон сожаления / раскаяния	измученный	мстительный	недоверчивый	скучающий

Контроль собственных эмоций

Первым шагом в обретении контроля над собственными эмоциями является их принятие. Обретение контроля не означает подавление, а решение. Важно принять, что есть такое чувство, даже если стыдно за собственное эмоциональное состояние, или не хочется так себя чувствовать. Отрицание полезно только как временная блокировка эмоций, когда надо решить много практических вопросов и не можем немедленно заняться собственными эмоциями. Скажите себе: «Принимаю в себе чувство...».

Затем необходимо принять собственную ответственность за переживание собственных эмоций. Даже если нравится обвинять кого-то или что-то за свои эмоциональные состояния. Это средство защиты легко распознать в том, как человек выражается. Например, часто говорим: «Ты заставляешь меня злиться», «Ты заставляешь меня чувствовать себя виноватой, когда...». Так что принятие на себя ответственности за чувства будет звучать: «Я разозлился...», «Чувствую себя виноватым, когда...».

В-третьих, следует принять ответственность за контроль над собственными реакциями. Даже если обычно думаем, что они не могут нами быть проконтролированы. Часто мы себя оправдываем, говоря, что у нас не было выбора в том, как вести себя в ответ на появившуюся эмоцию. Подобные выражения: «Не мог остановиться, был очень обижен», «Так уж случилось», «Погода влияет на меня, не могу ничего делать», «Так сильно испугался, что не мог вымолвить ни слова». Лучше сказать себе: «Принимаю свое право на выбор того, как реагировать на чувство...».

Следующий шаг – обретение контроля над физиологическими реакциями. Для многих чувств и эмоций это означает использование техник обретения внутреннего спокойствия (например, глубокое дыхание, медитация, упражнения). При таких эмоциональных состояниях как апатия эти техники предусматривают обретение энергии.

Все что осталось сделать – успокоиться – шаг, который включает в себя упражнения и привычку контролировать эмоции. Приступайте к конкретным действиям! **Управление эмоциями** относится к нашей способности выбирать способ выражения себя в конкретной ситуации. При этом важно учитывать: что выражаем, как выражаем, когда выражаем, где выражаем, кому выражаем.

2. Формулирование асертивного сообщения

Асертивное общение требует развития определенных навыков и **специфичного поведения**:

1. Сообщение о своих чувствах посредством высказываний от первого лица, то есть Я-высказывания (что чувствую, что думаю о создавшейся ситуации и какие решения предлагаю).
2. Вербализация, выражение словами собственных позитивных и негативных эмоциональных состояний в различных ситуациях и контекстах.
3. Ясное и специфическое выражение, без неопределенности, колебаний и сокрытия реального сообщения.
4. Предоставление конкретной обратной связи, положительной и негативной.
5. Сотрудничество, открытость и отзывчивость к другим (возможно, они знают что-то, что мы не знаем)
6. Немедленное или как можно скорейшее противостояние неприятным ситуациям.
7. Проверка совпадения невербального и вербального сообщения.

Большинство людей стремится говорить о своих чувствах в такой форме, что делает других ответственными за эти переживания. Например: «Нервируешь меня, когда опаздываешь в школу». При этом собеседник слышит следующее: «Так как ты нервничаешь, когда я поздно прихожу в школу, считаешь меня человеком неценным, и поэтому я тебе не нравлюсь».

Человек, получивший сообщение, в котором его обвиняют, почувствуют потребность защититься от сказанного, не захочет сотрудничать для разрешения проблемы, поскольку считает, что должен доказать свою невиновность. И все-таки можно высказать свое недовольство ясно и прямо, сообщая о своих чувствах. Вот что происходит, когда недовольный человек берет ответственность за собственные чувства: «Я нервничаю, когда ты приходишь поздно в школу». Отметьте различия между этими двумя высказываниями.

Когда собеседник слышит о ваших чувствах, его реакция будет отличаться от реакции в ситуации, когда его обвиняют. Когда вы используете Я-высказывание, собеседник думает: «Когда я прихожу поздно, ты нервничаешь». Человек не чувствует, что его оценивают, как хорошего или плохого человека, только в результате случайного нежелательного поведения.

Целью Я-высказываний является принятие на себя ответственности за высказывания и собственные чувства. В результате человек ближе общается с другими и информирует о своей позиции. Высказывание начинается с «Я» («хотел бы», «беспокоюсь о...»).

Самые эффективные Я-высказывания представляют собой:

- чувства говорящего;
- смущающее/ беспокоящее поведение и последствия беспокоящего поведения говорящего;
- предложение / обсуждение решения или альтернативного варианта поведения.

Например: «Меня раздражает то, что я должен тебя ждать, это нарушает все мои планы на день».

Неэффективные стратегии:

- использование неопределенных слов типа «мы» или «некоторые», неперсонифицированные слова («Ты можешь получить замечания из-за этой идеи»);
- формулирование вопроса, когда на самом деле хочешь высказаться («Ты действительно считаешь эту идею хорошей?»);
- снижение значимости высказывания типа: «Думаю, что...»;
- использование слов, которые обвиняют («Ты должен был сдать отчет вчера».)

Ассертивные сообщения, в которых говорящий принимает на себя ответственность за собственные эмоции и мысли без обвинения других, используются не только когда нас не устраивает чье-то поведение или ситуация, но и когда хотим продемонстрировать благодарность за что-то.

Примеры ассертивных высказываний

Я очень обрадовался, когда получил твое поздравление, потому что считаю тебя близким другом. Хочу, чтобы мы сохранили эти отношения надолго.

Я нервничаю, когда ты громко слушаешь музыку, потому что не могу сосредоточиться и подготовиться к экзамену. Пожалуйста, сделай потише или слушай музыку в наушниках.

Чувствую себя униженным, когда мне публично делают замечания. Хотела бы не быть больше в такой ситуации.

Я путаюсь, когда ты меня перебиваешь, потому что теряю мысль. Хотела бы, чтобы мне позволили высказаться до конца.

Шаги асертивного общения

ШАГИ	ОПИСАНИЕ	ПОЛЕЗНЫЕ СЛОВА	ВЫРАЖЕНИЕ
1. Выразите свои чувства и обозначьте проблему	Скажите, что чувствуете с связи с определенным поведением/ проблемой. Опишите поведение/ проблему, которая нарушает ваши права или беспокоит вас.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Я почувствовал себя...</i> - <i>Расстраиваюсь, когда...</i> - <i>Чувствую..., когда...</i> - <i>Мне не нравится, когда...</i> - <i>Я обескуражен, когда...</i> 	Когда даю в долг деньги и не получаю их назад во время, чувствую себя использованным. Я обижен...
2. Объясните, что за интересы, потребности, ценности привели к этим чувствам и идеям.	Скажите ясно и открыто, что лежит в основе переживаемых вами эмоций – какие ваши потребности и интересы не были реализованы.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Потому что мне нужно знать, что...</i> - <i>Потому что ценю, когда...</i> - <i>Потому что мы договорились о...</i> 	Хочу доверять людям и нуждаюсь в том, чтобы распоряжаться своими деньгами, как решаю сам. ... потому что думала, что ты забыл о нашей встрече.
3. Скажите, о чем вы просите, что предлагаете.	Ясно выразите, что вы хотите.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Я хотел бы...</i> - <i>Хотел бы, чтобы ты...</i> - <i>Ты не мог бы...</i> - <i>Прошу тебя, в следующий раз...</i> - <i>Я была бы тебе признательна, если...</i> - <i>Я чувствовала бы себя лучше, если бы...</i> 	Я бы хотел, что бы ты вернул мои деньги в срок, о котором мы договаривались. Пожалуйста, в следующий раз сообщи мне, если будешь опаздывать.
4. Спросите собеседника, что он думает о вашей просьбе.	Предложите собеседнику выразить свое мнение о том, о чем вы его просите.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Что ты думаешь об этом?</i> - <i>Ты согласен?</i> - <i>Как ты на это смотришь?</i> - <i>Что думаешь?</i> 	Ты согласен?
Ответ	Собеседник высказывает свое мнение по поводу адресованной к нему просьбе.	Собеседник отвечает.	Да, думаю, ты прав. Я не всегда вовремя возвращаю тебе деньги. В следующий раз верну тебе раньше. Я не думал, что это так важно для тебя. В следующий раз буду внимательнее.
5. Примите ответ с признательностью.	Если собеседник принимает ваше предложение / просьбу, закончите разговор, поблагодарив его.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Спасибо.</i> - <i>Я рада, что ты согласен.</i> - <i>Отлично!</i> - <i>Очень хорошо, спасибо.</i> 	Спасибо тебе за понимание. Я рад, что мы договорились.

3. Ассертивность и решение конфликтов

Наши непонимания – это результат нарушенного слушания, неудачных или приблизительных/ неточных высказываний, идей, сказанных на половину или не подтвержденных. Прямое, открытое и искреннее общение позволяет воспринимать сообщения без искажений, что позволяет поддерживать отношения с другими и предупреждает появление непонимания. Ассертивность это и самый эффективный способ решения межличностных проблем (см. таблицу ниже). В ассертивном общении давление, критика и конфликт конструктивны.

Последствия пассивного, ассертивного и агрессивного поведения

ПАССИВНОЕ	АССЕРТИВНОЕ	АГРЕССИВНОЕ
Избегание проблемы	Проблема обсуждается	Проблема атакована
Твоими правами пренебрегают	Твои права реализованы	Твои права реализованы без учета прав других
Предоставляешь другим искать решение вместо тебя	Ты выбираешь решение	Выбираешь собственное решение, игнорируешь других
Не доверяешь себе и другим	Доверяешь себе и другим	Ты злобен, не одобряющий, обвиняющий
Считаешь, что права других важнее твоих	Признаешь свои права и права других	Считаешь, что твои права важнее прав других

Человек, который ведет себя ассертивно, способен конкретно и ясно формулировать свои просьбы и потребности, собственный взгляд на определенную ситуацию и проблему. Ассертивный человек положительно относится к другим и обладает адекватной самооценкой.

Все это приводит к тому, что ассертивный человек верит в собственные силы, умеет слушать и принимает компромисс. Следуя за логическими аргументами, ассертивный человек способен изменять свой взгляд, мнение.

Чтобы избежать межличностных конфликтов, важно выражаться последовательно и в соответствии с контекстом, на вербальном и невербальном уровне. Таким образом, это позволит верно передавать и понимать смысл сообщений.

В любых отношениях мы сообщаем информацию, конкретные факты, воспоминания. Однако нам иногда трудно выразить ясно то, что хотим сказать или что чувствуем, становимся непоследовательными. А в других ситуациях нам трудно понять, что нам сообщается, то есть смысл сообщаемых нам слов. Подобные ситуации могут приводить к конфликтам.

Слова, которые могут превратить беседу в ссору, поскольку обладают **конфликтогенным потенциалом**:

- обвинения и упреки (особенно, незаслуженные)
- негативные обобщения, навешивание ярлыков
- настойчивые советы, связанные с тем, как нужно себя вести
- припоминание неприятных событий, которые не связаны с темой беседы
- насильственное ограничение тем для обсуждения, обозначение тем – «табу»
- ирония и сарказм

- оскорбления, унижения.

Чтобы выражаться как можно яснее, нам нужно знать свои эмоции. Однако множество людей избегает открытого выражения своих эмоций из страха показаться смешным или из страха быть отвергнутым. Невозможность выражения эмоций приводит к недопониманию. Человек, которые не может выразить свои эмоции с каждым днем становится все менее чувствительным к ним, переживает лишь чувство психологического дискомфорта, поскольку не принимает во внимание реальную личность.

Для того, чтобы развить способности самовыражения, нужно учиться вербально выражать то, что чувствуешь и что думаешь, делая различия между словами, которые выражают эмоциональные состояния, и словами, что выражают мысли и действия. Также человек должен использовать слова, относящиеся к эмоциональным состояниям, вместе со словами, относящимися к собственной личности («я», «мне», «мое»).

Слова, выражающие эмоциональные состояния: хочу, ненавижу, люблю, радуюсь, забочусь, завидую, скучаю, и др.

Слова, выражающие идеи или действия: предполагаю, думаю, считаю, представляю, у меня такое впечатление, намерен, понимаю, заключаю, и др.

Эффективное решение межличностного непонимания основывается на:

- желании людей обсуждать;
- уважении к позиции другого;
- постоянной проверке мнения собеседника;
- предоставлении альтернатив;
- выделении рядовых просьб и желаний;
- разделении ответственности за принятое решение с другими.

Неэффективные стратегии конструктивного решения ситуации недопонимания: представлять себя важным, делать другого ответственным за решение проблемы, действовать так, будто речь идет о неотложной ситуации, или об ограниченной ситуации, не имеющей альтернатив.

Например: «Хочу назначить заседание на час раньше, поскольку у меня загруженная программа. Что вы думаете о том, чтобы начать в 10.00?» вместо «Надо начать заседание в 10.00. Хотела вам сообщить об этом».

«У меня нет времени на то, чтобы закончить этот отчет до заседания. Ты можешь доделать последнюю часть?» (Если да, обсудите решение) вместо «Не могу закончить этот отчет. Ты его закончишь» или «Не знаю, как и отчет закончить и на заседание вовремя попасть. Что предложишь?»

Конфликты могут приводить к положительным результатам, если воспринимаются как естественная часть общения:

- **Развитие творчества.** Если несколько людей предложат как минимум по одному решению проблемы, принятое в итоге решение будет учитывать условия всех участников.
- **Рост групповой сплоченности.** Когда все приходят к единому мнению, каждый чувствует собственный вклад в решение разногласий.
- **Развитие адаптивных способностей.** Каждое преодоленное недопонимание означает улучшение множества черт личности, что приводит к лучшей адаптации к различным условиям и контекстам.
- **Использование навыков ассертивного общения.** Решение любого недопонимания требует выражения эмоций и убеждений без нарушения прав других.

4. Требование и обратная связь

Обозначив потребность, можем сформулировать **требование** или инициировать конкретное действие, которое приведет к удовлетворению этой потребности. Формулируя конкретное требование, исходим из ожидания момента, когда другой поймет нашу потребность и будет согласен ее удовлетворить, ожидание которое может длиться вечно и быть очень фрустрирующим. Таким образом, мы сами берем на себя ответственность за удовлетворение наших потребностей.

Требование это предложение конкретного, реального, положительного и обсуждаемого действия. Избегайте в своем словаре все, что разделяет, сравнивает, отделяет, тормозит, закрывает, сопротивляется, изолирует, затрудняет. Стимулируйте то, что открывает, убеждает, объединяет, позволяет, приглашает, стимулирует.

Требование:

- *конкретно* – оно дает потребности шанс быть воплощенной;
- *реалистично* – учитывает существующую объективную реальность, а не то как Я ее вижу, или как Я хотел бы ее видеть;
- *положительно* – нам не нравится сталкиваться с препятствиями, когда что-то делаем, больше нравится быть приглашенными делать что-то иное;
- *обсуждаемо* – создает пространство для «встречи» с другими.

Ясные, прямые выражения направлены на то, чтобы другие поняли, чего мы хотим. Чтобы избежать манипуляции (оставив других гадать), нужно отказаться от расплывчатых слов и намеков: «Я бы хотел, чтобы кто-то...», «Иногда так холодно в вашем классе...». Также мы должны быть готовы принять негативный ответ.

Обратная связь предлагает идеи о том, как можно улучшить достижения, открывает перспективы относительно поведения и представления о нем, улучшает отношения. Но помните: вы не обязаны соглашаться с критикой. Внимательно слушайте, принимайте и оценивайте точки зрения других людей.

Предлагать обратную связь означает описывать человеку его поведение и что вы почувствовали в ответ на это поведение. Обратная связь это способ помочь кому-то задуматься над изменением собственного поведения, означает представить другому аспекты его поведения и его влияние на вас. Полезная обратная связь нуждается в следующем:

- восприятие обратной связи как обычный опыт;
- взаимное доверие;
- внимательное слушание.

Обратная связь является:	Обратная связь не является:
<ul style="list-style-type: none">– Обращение с вопросами, которые обозначают интерес к мнению и переживаниям собеседника («Что вы думаете о...?»)– Обращение с уточняющими вопросами– Искренность, понимание– Использование выражений и жестов, которые стимулируют высказывания («Что потом случилось?», «Ага», кивки головой)– Обобщение и анализ мнения и чувств человека	<ul style="list-style-type: none">– Комментарий относительно вещи/ поведения/ ситуации, которую собеседник не может изменить– Обвинение– Манипулирование, например, через преувеличение проблемы– Перебивание собеседника, чтобы ответить ему или дать совет– Оценка, обсуждение человека или его поведения

Принципы использования обратной связи

1. Обратная связь скорее востребована, чем навязана. Она полезнее, если человек чувствует, что нуждается в ней и запрашивает ее от других людей.
2. Обратная связь должна относиться к специфичному поведению в конкретных ситуациях. Например, эффективнее сказать «я нервничаю, когда ты так много говоришь», чем «ты доминируешь». Обе стороны должны вспомнить одну и ту же ситуацию / поведение.
3. Описываемое поведение должно поддаваться изменениям, то есть направлен в сторону такого поведения, с которым человек может что-то сделать. Не важно, сколько раз вы даете обратную связь: это не будет иметь значения, если человек, к которому она обращена, не может работать над своим поведением. Например, если кто-то ограничен в своих визуальных способностях, потому что носит очки с толстыми линзами, нет смысла комментировать этот факт.
4. Обратная связь учитывает отношения между человеком, сообщаящим информацию, и человеком, ее воспринимающим. Она должна в большей степени удовлетворять потребности слушателя, чем сообщателя.
5. Обратная связь не должна быть использована, чтобы «оторваться на ком-то». Если считаете, что должны что-то сказать другому, сначала спросите себя, кому хотите «помочь».
6. Обратная связь отличается от совета. Большинству из нас нравится давать советы. Это убеждает другого, что мы компетентны и важны. Быстро прибегаем к роли «советчика», без того, чтобы проверить, соответствует ли совет проблеме или человеку, которому хотим помочь.
7. Обратная связь через третье лицо (известная как «сплетня») не эффективна.
8. Обратная связь основывается на том, что чувствует человек, который воспринимает поведение и который эту связь передает. «Чувствую себя фрустрированным, когда ты все время меня перебиваешь».
9. Обратная связь описывает поведение, а не оценивает его: «Я почувствовал себя под угрозой, когда ты повысил голос» вместо «Ты ужасен, когда кричишь на меня». Лучше сосредоточиться над тем, что сделал человек, чем пояснять его поведение высказыванием о том, какой он: «Ты перебил троих человек за полчаса», возможно, не совсем то, что он хотел бы услышать, но это лучше, чем «Ты совсем невоспитан».
10. Обратная связь должна предоставить индивиду ясную информацию о влиянии его поведения и предоставить свободу решить, что он будет делать с связи с такими эффектом.
11. Обратная связь должна быть проверена, чтобы обеспечить ясное общение. Один из способов сделать это заключается в том, чтобы убедить с помощью вопросов воспринимающего информацию переформулировать свою обратную связь, чтобы проверить, соответствует ли его версия тому, что хотел сказать сообщаящий информацию.
12. Обратная связь должна хорошо вписываться во время. В целом, она достигает большего результата, когда производится непосредственно после наблюдения конкретного поведения, в зависимости от того, насколько человек предрасположен к получению обратной связи, и от поддержки, которую готовы оказать другие.

Что нужно знать, когда предлагаете обратную связь

- Будьте описательны – сообщайте как можно объективнее, какие действия другого человека вы видели, какие слова слышали.
- Будьте конкретны, избегайте обобщения и общие комментарии, неопределенности, например, «Не очень хорошо решил». Скажите человеку, что именно из того, что он сделал, не было достаточно хорошо. Детальная обратная связь предоставляет много возможностей для учения, например, «Ты хорошо решил эту задачу, потому, что был внимательным ко всем данным и принял во внимание...».
- Избегайте навязывать ярлыки – такие слова, как «инфантильный», «безответственный», «предвзятый» - ярлыки, которые часто приписываются какому-то поведению. Описывайте поведение и откажитесь от ярлыков. Лучше сказать: «Ты не соблюдал сроки, с которыми мы все согласились» вместо «Ты безответственен, и я хочу знать, что ты собираешься с этим делать».
- Выражайтесь точно, не преувеличивайте – слова: «Ты всегда опаздываешь», вероятнее всего, не будут соответствовать истине. Это вынуждает того, кто получает обратную связь противоречить преувеличению, вместо того, чтобы заниматься реальной проблемой.
- Займите нейтральную позицию, не судите – слова «хороший», «плохой», «самый плохой», «должен» ставят вас в позицию наставительного родителя. Это вынуждает человека отвечать как ребенок, которого ругают.
- Говорите от своего имени, не ссылайтесь на анонимные лица или на тех, кого нет рядом. Избегайте высказываний типа: «Большинству из присутствующих здесь не понравится...». Вместо того, чтобы представлять недовольство других, стимулируйте их к высказыванию собственного мнения.
- Формулируйте проблему как утверждение, а не как вопрос. Сравните: «Когда вы думаете прекратить опаздывать на лекции?» с «Меня расстраивает, что вы поздно приходите на лекции».
- Помогите собеседникам услышать и принять ваши комплименты, когда даете положительную обратную связь. Многие чувствуют себя смущенными, когда им говорят хорошие слова о них, и отвергают комплимент («О! Это не так уж и сложно. Другие работали над этим так же много, как и я»). Иногда тот, кто получает комплимент, меняет тему разговора.
- Предоставляйте отрицательную обратную связь, используя технику «бутерброда» - скажите что-то положительное, затем предложите деликатно, но прямо критику, после этого закройте тему или обсудите ее в дружественной форме. Если в начале вы представите достижений, успехи, сильные стороны человека или отношения до того, как дать отрицательную обратную связь, тогда отрицательное выражение будет принято более благоприятно. Например, «Мне нравится, как ты все здесь устроил, клиенты говорят только хорошие слова о тебе. И все же мне кажется, что нужно больше внимания уделять документации».
- Предоставьте другому право выбора. Каждый имеет право принять или отвергнуть обратную связь, быть судьей для собственного поведения и защищать это право. Это личное решение, принимать или нет обратную связь. Не требуйте изменений. Вы не можете навязать ваши убеждения, мнения и отношения другим. Требования к изменению, в лучшем случае будут встречены сопротивлением с самого начала, в

худшем случае – неодобрение и возмущение. Конструктивная обратная связь предоставляет информацию о самом человеке, по которой он может учиться или которой может руководствоваться, только если хочет этого.

Как реагировать на обратную связь

- Дышите – это простой, но эффективный совет. Наши организмы реагируют на стрессовую ситуацию, как при физическом нападении. Мышцы напрягаются. Начинаем дышать коротко и быстро. Начав дышать глубоко, мы расслабляем организм, что позволяет мозгу быть бдительным.
- Внимательно слушайте – не перебивайте. Не обескураживайте того, кто дает обратную связь. Слушайте, что вам говорится, а не то, что, как вам кажется, имеется в виду.
- Принимайте обратную связь – перефразируйте сообщений собственными словами, чтобы дать человеку понять, что вы услышали и поняли, что он сказал. Это не означает, что человек, который предоставил вам обратную связь, прав, и что вы согласны с ним, а только то, что вы услышали, что вам сказали и хотите общаться.
- Задавайте уточняющие вопросы – у вас есть право на получение ясной обратной связи. Просите конкретных примеров: «Можете описать, что я делаю или что говорю, что кажусь вам агрессивным?».
- Не торопясь отсортируйте то, что вы слышите, оцените обратную связь – это адекватная информация, неадекватная или представляет собой атаку? Как бы ни было, покажите, что вы услышали и поняли, что вам говорится простым «Хорошо» или «Да», или перефразируйте то, что вы услышали. Таким образом, вы сообщаете собеседнику, что готовы его выслушать, и выигрываете время, чтобы глубже проанализировать критику / полученную обратную связь. Если вам нужно время, чтобы отобрать или проверить совместно с кем-то информацию до того, как дать ответ на обратную связь, можете договориться с собеседником о новой встрече.
- Если полученная критика соответствует действительности, примите обратную связь, используя следующие выражения: «Да, был неправ, когда сказал...» или «Да, забыл закрыть дверь на ночь». Не старайтесь защищать себя («Я был таким уставшим вечером, что...»), не нападайте («Ты последним ложился. Почему ты не закрыл?») и не переусердствуйте с извинениями («Мне очень жаль. Я такой забывчивый. Мне очень-очень жаль, еще раз прошу прощения.»)
- Если критика слишком обобщенная, неточная, но и содержит какие-то достоверные элементы, признайте реальные факты, отказываясь от негативного анализа. Например, на высказывание «Ты всегда опаздываешь» можете ответить «Да, я сегодня опоздал на работу. Мне очень жаль, но это исключение, обычно я на работе уже в 9 часов».
- Реагируйте немедленно, когда на вас нападают. Покажите, что поняли сообщение, стоящее за спиной обратной связи. Постарайтесь не отвечать на атаку агрессивным поведением.

5. Слушание в общении

В душе каждого существует глубокое желание, более или менее явное, уметь выражать свои мысли без осуждения или стимулирования, без утешений, отказов или ярлыков. Просто быть услышанным, чтобы лучше себя понять.

Слушать означает принимать то, что говорит другой, без осуждения, пытаясь понять свой внутренний мир через соотнесение его с собственной эталонной системой.

Активное слушание выполняет несколько **функций**:

- *Стимулирование эмоциональной разрядки.* Известны ситуации, в которых мы чувствуем, что переполнены эмоциями, напряжены и хотим поделиться с кем-то. Сделав это, мы снижаем эмоциональное напряжение, чувствуем себя спокойными и примиренными.

- *Стимулирование самовыражения и межличностного познания.* Для обоих собеседников хорошо, если они знают друг друга. Знание потребностей, желаний и чувств собеседника помогает лучше понять того, с кем вступаем в контакт, и устанавливать этот контакт взаимно эффективно.

- *Это инструмент построения и улучшения человеческих отношений, а также инструмент решения проблем.* Прямое общение невозможно без того, чтобы слушать партнера и без того, чтобы он слушал нас. Предрасположенность к слушанию и к выражению своих мыслей это существенное условие любых настоящих отношений, диалога, сотрудничества, дружбы, в паре или в семье. Слушая, с одной стороны, можем узнать человека, получить информацию о нем, о других или о реальности, с другой стороны, можем чему-то научиться, воспользоваться знаниями и опытом других.

Все это исходит из характеристик слушания – базового качества общения. Его реализация зависит от степени развития определенных качеств общающихся людей.

Характеристики хорошего слушателя:

- *Открытость*—расположенность к общению, к построению отношений, к слушанию.
- *Отзывчивость*—демонстрация интереса к другому, желания получить сообщение.
- *Эмпатия*—способность понимать и эмоциональное отражение партнера.
- *Принятие партнера*—положительная позиция, лишённая иронии или агрессивности.
- *Терпение*—способность ждать, пока человек откроется, начнет говорить.
- *Вовлеченность в отношения, присутствие в них*, не только физическое, а умственное и эмоциональное.
- *Способность предоставить обратную связь собеседнику*, так, чтобы он понял, что его слушают с интересом, и что другой понимает, что он говорит.

Человек, использующий активное слушание, НЕ ЯВЛЯЕТСЯ тем, кто:	Человек, использующий активное слушание, ЯВЛЯЕТСЯ тем, кто:
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Обладает самыми лучшими советами - Знает, как решить проблему - Создает видимость внимания - Что-то демонстрирует или чему-то учит - Управляет человеком - Выбирает за другого 	<ul style="list-style-type: none"> - Пытается понять человека - Дает человеку говорить о том, что важно для него - Отдает предпочтение собеседнику - Внимателен к тому, что важно для собеседника - Уважает выбор и направление собеседника
---	--

Правила активного слушания:

1. Говорите лицом к лицу.
2. Концентрируйтесь над собеседником.
3. Слегка наклонитесь к человеку, с которым говорите.
4. Смотрите на него, но не пристально, поскольку это создает дискомфорт у некоторых людей.
5. Давайте обратную связь.
 - Покажите, что слушаете, давая знаки согласия головой.
 - Используйте выражения типа: „Понимаю...”, „Да...”, „Да, разумеется...”
 - Спрашивайте, чтобы уточнить, прояснить, но не объясняйте, не интерпретируйте („Я правильно понял: ты решил, что...?”; „Я не очень понял, что ты хотел сказать тем, что...”, „Ты хочешь сказать, что...?”)
 - Повторите то, что вы поняли из того, что вам сказал человек – подводите итоги, переформулируйте („Я вижу, что...”, „С твоей точки зрения...”, „Ты считаешь, что...”, „Кажется, что ты...”, „Ты обеспокоен тем, что...”, „Кажется, ты горд достижениями”, „Если я правильно понял...?”, „Хочу удостовериться, что понял то, что ты мне сказал...”)
6. После каждой реплики делайте паузы и уважайте моменты молчания собеседника.
7. Помогите ему выразить переживание, назвав словами чувства собеседника (...и ты обиделся / загрустил / почувствовал разочарование...).
8. Помогите человеку идентифицировать и распределить проблемы, не перебивайте, напротив, просите его, чтобы он еще говорил.
9. Избегайте осуждений.
10. Приспособьтесь к речи и словарь собеседника.
11. Будьте внимательны к результатам вашего вмешательства.
12. Обсуждайте тему вашего собеседника.

Частые ошибки в процессе слушания

- Симулирование слушания. Каким бы хорошим актером вы бы ни были, собеседник почувствует отсутствие интереса и минимальное внимание, которые появятся на мимике.
- Прерывание слушания в тот момент, когда услышал мнение, отличное от нашего. Молчание или навязывание собственной точки зрения собеседник воспримет как отсутствие уважения. При таких условиях тяжело будет добиться понимания.

- Ставить много вопросов, чтобы показать, что заинтересованы в теме, а не для того, чтобы уточнить ситуацию или дать партнеру возможность выразиться.

Чтобы слушать, надо, в первую очередь, молчать, сдерживать импульсивное желание ответить, которое является главным препятствием на пути слушания. Если слова другого вызывают у нас эмоции, растет потребность выразиться, объяснить, убедить, осудить, выразить свои чувства или идеи.

Чем ближе нам человек, тем сильнее будут эмоции, вызванные его словами. А если он говорит о наших отношениях, тем более наши страхи, желания, воспоминания затруднят слушание.

Слушать, значит воздержаться, хотя бы на время, от ответа. Невозможно, чтобы двое человек одновременно говорили, они могут слушать друг друга только по очереди.

Что затрудняет активное слушание?

Указания	Молчи! Прекрати! Слушайся! Марш на урок! Будь готов немедленно!
Угрозы	Если не прекратишь... Если еще раз так получится...
Морализация	Ты должен хорошо себя вести... У каждого есть обязанности...
Готовые решения	Я думаю, что ты должен попросить прощения... Ты должен... На твоём месте я...
Логические аргументы, доказательства	Ты должен знать, что... Сколько раз я тебе говорил, что...
Критика, обвинения	Всегда опаздываешь... Нормально не сделал... Это твоя вина!
Оценки	Ты гений! Ты сама умная!
Иронизация, обзывательства	Не будь дураком! Лентяй! Плачешь как девочка!
Предположения, объяснения	Я знаю, почему ты... Я «читаю» тебя как открытую книгу...
Расследование	Я настаиваю, чтобы ты мне сказал... Почему молчишь? Опять...

6. «Окно Джохари»

«Окно Джохари»¹ или «модель взаимного познания», это полезный инструмент анализа различий восприятия с целью их устранения. Чаще всего различия восприятия являются

¹ Психологи Joseph Luft и Harry Ingham развили эту модель в 50-х годах, для использования в собственной разработанной обучающей программе, связанной с групповыми процессами. Модель была названа таким образом путем комбинирования имен авторов (Joseph и Harry). В настоящее время, модель «Окно Джохари» используется, благодаря эффективности в развитии эмпатии, сотрудничества, межличностных отношений.

причиной неэффективного общения. В основе модели находятся понятия *самораскрытия* и *обратной связи*.

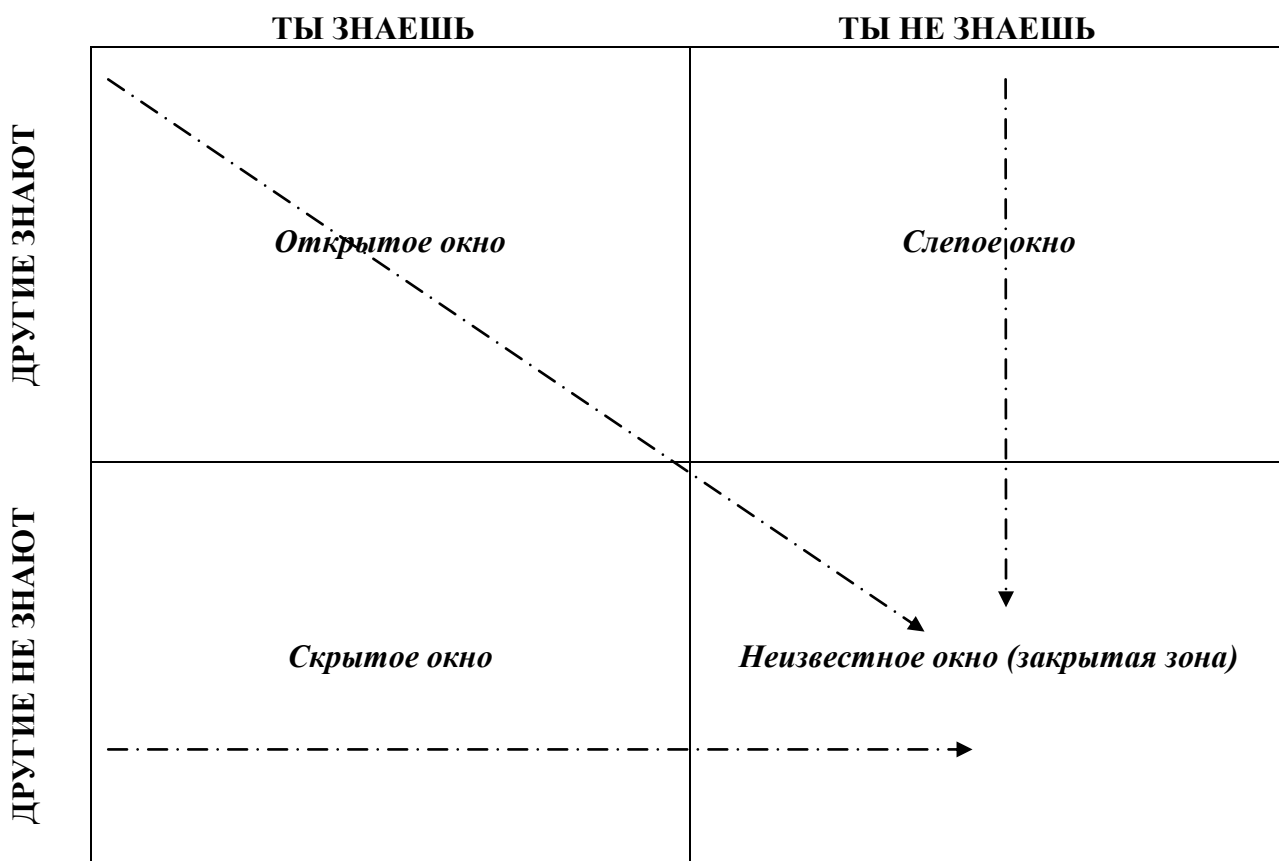
«Окно Джохари» должно восприниматься как окно общения, посредством которого передаем и получаем информацию, связанную с нами и другими.

Как видно из рисунка снизу, «Окно Джохари» состоит из ячеек, сформированных пересечением рядов и колонок, которые представляют известную и неизвестную информацию, которой обладает или не обладает человек, о себе (по вертикали), а также информацию, которую знают или нет об этом человеке другие (по горизонтали).

Данные, содержащиеся в этих рядах и колонках меняют свое положение, переходя из ячейки в другую, в зависимости от варьирования взаимного доверия и обмена обратной связи. Эти модификации производят изменения в размерах и формах зон окна.

Первая зона *открытая* – «Арена» - и содержит информацию об индивиде, которая известна как ему, так и другим. Эта часть характеризуется открытым и честным обменом информации между индивидом и группой, открыта и доступна всем членам. «Арена» растет в размерах по степени роста уровня доверия между людьми. Члены группы все больше обмениваются информацией, в особенности личной.

Вторая ячейка «Окна Джохари» это «слепая зона» и содержит информацию о личности человека, которую он не знает, но которую другие, возможно, знают. Взаимодействуя с другими людьми, участвуя в деятельности группы, индивид не до конца осознает информацию, которую передает. Другие члены группы собирают эту информацию из реплик, манер, способ представления идей человека. Например, возможно, что кто-то не замечает, что каждый раз, когда к кому-то обращается, смотрит в другую сторону, или что у него дрожит голос каждый раз, когда он готовится рассказать какие-то свои идеи. В то же время группа замечает эту информацию.



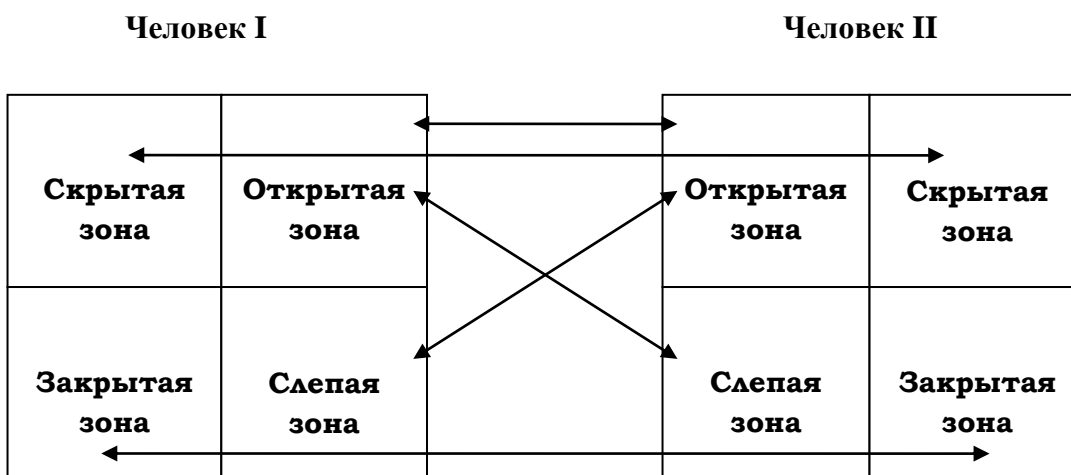
Идеальный вариант – когда «Открытое окно» каждого из нас будет как можно более большим.

Третья зона окна *скрытая* – «Фасад» - и содержит информацию человека о себе, которую он осознает, но которая не известна для других. Человек скрывает эту информацию. Он боится, что если сделает известными собственные переживания, восприятия, мнения, связанные с группами или определенными вещами, будет отвергнут или атакован. Поэтому человек держит в секрете эту информацию. Но прежде чем рискнуть и рассказать об этом, он хочет убедиться, что может опереться на поддержку других. Каждый из нас хочет, чтобы члены группы, к которой мы принадлежим, воспринимали нас позитивно во время выражения наших переживаний, идей и реакций. Во многих случаях люди открывают некоторые аспекты, связанные с собственной личностью, чтобы проверить реакцию группы. Иногда человек скрывает какую-то информацию, чтобы манипулировать или контролировать других.

Последняя ячейка это неизвестная зона, и содержит она информацию о человеке, недоступную ни самому человеку, ни группе. Здесь содержатся элементы, связанные с внутренней глубокой жизнью, воспоминания раннего детства, латентные возможности и неизвестные ресурсы. Мало вероятно, что человеку будут известны все бессознательные аспекты собственной личности. И все-таки как сам человек, так и окружающие могут получить часть этой информации посредством обмена обратной связью. Размеры этой зоны изменяются в зависимости от объема обратной связи, желаемого и принятого человеком.

У каждого человека столько «окон», сколько связей общения он поддерживает с другими людьми. После каждого такого взаимодействия происходят большие или меньшие изменения «окон». Чтобы два человека эффективно общались, должны быть увеличены открытая и закрытая зоны, по сравнению со скрытой и «слепой». Это можно реализовать посредством использования самораскрытия и обратной связи. Когда самораскрываемся, предоставляем другим информацию о себе, а обратная связь от других уменьшает «слепую» зону «окон».

Анализируя «Окно Джохари», можем выделить 4 уровня общения.



- I. Взаимодействие «открытая зона» – «открытая зона» → эффективное общение
- II. Взаимодействие «скрытая зона» – «слепая зона» или «слепая зона» - «скрытая зона» → сообщение определенной информации происходит без того, чтобы партнеры полностью ее осознавали

- III. Взаимодействие «скрытая зона» – «скрытая зона» → общение может привести только к временному расширению открытой зоны, только в определенных аспектах, в которых оба участника согласны.
- IV. Взаимодействие «закрытая зона» – «закрытая зона» → эмоциональное общение через заражение

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ / ШКОЛЫ С РОДИТЕЛЯМИ И ОПЕКУНАМИ ДЕТЕЙ

1. Почему родители не приходят в школу?

1). Качества и эффективность занятий с родителями

- В большинстве случаев занятия сводятся к чтению морали и угрозам родителям, сообщение об определенных наказаниях или предупреждения о штрафах.
- Занятия носят монотонный, скучающий характер, с демонстрацией тетрадей, записок, информации об успеваемости, дисциплине, без предоставления конкретных решений или рекомендаций для улучшения ситуации.
- Занятия не планируются (тема, задачи, стратегии, этапы, оценка, обратная связь), а проводятся, потому что «так требует администрация».
- Темы родительских собраний устанавливаются классным руководителем или администрацией, без обсуждения и вмешательства детей и родителей.
- Принятые решения, как правило, невыполнимы, заранее кем-то придуманные, без обсуждения с родителями. Голосование, в большинстве случаев, формально, и не включает никаких обязательств со стороны родителей. К принятым решениям не возвращаются, чтобы проверить степень их реализации.
- Не подключаются другие воспитательные ресурсы (врач, участковый, священник).

2). Страхи родителей, связанные со школой

- Выносятся на обозрение недостатки, акцентируются негативные аспекты поведения ученика и, соответственно, семьи.
- О каждом ребенке говорят публично, в присутствии других родителей, что делает родителей униженными, оскорбленными.
- Сравниваются школьные успехи, дисциплина, другие достижения детей из одного класса, из разных классов или между членами семьи.
- Дети и родители воспринимаются по поговорке: «Яблоко от яблони не далеко падает».

3). Перенос родительской ответственности на школу, учителей, в том числе и на классных руководителей.

- Родители уверены, что только учителя способны воспитывать детей, это их работа, за это они получают деньги (*Чему их в школе учителя учат?*)
- Не существует школы по обучению родителей, где они могли бы научиться тому, как воспитывать и растить ребенка.
- Из поколения в поколение передается, что за все ответственна школа, а родителям не предлагаются инструменты по исполнению ими родительской роли.
- До сих пор не ясно, где границы ответственности семьи и школы в воспитании ребенка.

4). Негативный школьный опыт самих родителей

- Многие родители пережили неприятный опыт, будучи школьником, и теперь они думают, что то же может случиться и с их ребенком.
- Некоторые из теперешних родителей столкнулись с неприятностями после родительского собрания, будучи названными «плохими», «слабыми учениками», «непослушными».

5). Отъезд родителей на работу за границу

- Многие дети остались без присмотра вследствие миграции родителей.
- Отсутствие родителей дома делает детей уязвимыми эмоционально, социально, физически и пр., а школе не с кем поддерживать связь.
- Чаще всего опекуны, оставшиеся с детьми, не готовы воспитывать ребенка, и их забота сводится к физическим и материальным аспектам.
- Оставление детей в погоне за материальными благами.
- Что можно сделать, если ребенок брошен мамой и никто его не опекает.

2. Как замотивировать родителей, чтобы они приходили на занятия?

- Проводить индивидуальные беседы с родителями, индивидуальное убеждение.
- Устанавливать темы занятий совместно с родителями ежегодно в августе, и пересматривать список тем в случае необходимости.
- Использовать больше различных инструментов, например, опросник, чтобы узнать пожелания и ожидания родителей.
- Приглашать письменно по почте или персонально родителей, в некоторых случаях разработать специальное содержание, чтобы замотивировать родителей на участие в занятии.
- Создать теплую, дружественную, привлекательную (сюрпризы, кофе, чай, цветы) психологическую атмосферу, в то же время к каждому человеку проявлять уважение, доверие.
- Организовывать творческие моменты, например, концерт, фильм, спектакль и пр.
- Выставить работы детей, например, фотографии, результаты различных конкурсов, мероприятий, спортивных соревнований, так, чтобы каждый ученик был представлен.
- Благодарить родителей, письменно, за их вклад в воспитание и развитие ребенка, найти что-то особое, за что выразить благодарность.

3. Как организовать занятие с родителями?

1. Определить группу участников занятия (родители, родители и ученики, в классе, со всей школе и т.п.)
2. Установить тип занятия (информирующее, развивающее специальные навыки / компетенции, по организации мероприятия и пр.).
3. Выбрать тему, обозначить задачи, дидактические стратегии, необходимые материалы.
4. Сообщить родителям о занятии, пригласить их. Проинформировать родителей о задачах занятия и способах его проведения.
5. Установить день и время проведения (обсуждение этого в родителями важно для их участия).
6. Собственно занятие (этапы занятия): 1) упражнение по введению, создаю атмосферы, 2) исследование / обсуждение предлагаемой темы, 3) установление стратегий / техник для домашнего задания, 4) оценка эффективности занятия.

7. Поддерживать отношения. Получить обратную связь (свободная беседа, индивидуальные или групповые информационные встречи).

Проектирование встреч с родителями

✓ **Задачи программы:** привлечение родителей к воспитательному процессу как партнеров; ознакомление родителей с индивидуальными и возрастными особенностями ребенка с целью избегания риска неэффективного воспитательного воздействия или негативного влияния, как результата педагогических ошибок; основание ассоциации родителей, которая поддержит школу в ее действиях; создание межсемейной сети оказания помощи в деле воспитания детей, подчеркивая необходимость сотрудничества не только в системе «школа - семья», но и родителей между собой.

✓ **Содержание программы:** предлагается, чтобы тематика была разработана после предварительного изучения потребностей родителей в том, что касается их проблем и интересов, а также после совместного обсуждения с другими учителями; в таком случае, с одной стороны, будет обеспечено согласие всех в том, что касается содержания программы, с другой стороны – будет удовлетворено условие, что выбранные темы покроют обозначенные задачи. Также подчеркивается необходимость их формулирования доступным языком, поддержание реальными примерами из жизни школы и семьи. Рекомендуется разработка различных программ для различных групп родителей. Эти группы могут быть организованы по следующим критериям: возраст или класс обучения ребенка, интеллектуальный или социокультурный уровень родителей; городская или сельская местность проживания семьи и пр. Это позволит разделить родителей по группам со специфическими интересами, требующими специального подхода. Также необходимо исходить из понимания проблемных ситуаций, существующих в семье и школе, из определения детерминирующих факторов, из их теоретического описания.

✓ **Формы, методы:** обучение родителей на базе школьной жизни посредством передачи им контролируемой ответственности; представление на школьных лекториях тем общего интереса, за которыми следуют обсуждение; встречи со специалистами из разных областей; периодическая публикация статей педагогического содержания в доступной форме; дискуссии по поводу существующих школьных случаев-проблем в местных СМИ; выступления с видеопроекцией и т.п.; индивидуальные беседы с родителями; консультирование школьными специалистами, специалистами из различных организаций / местных центров оказания помощи семье в трудной ситуации.

✓ **Оценка программы:** посредством посещаемости данных встреч, а также варьирования количества участников (увеличивается или уменьшается); с помощью опроса мнения родителей, педагогов; с помощью шкал по оценке удовлетворенности / неудовлетворенности; с помощью наблюдения за успешностью и поведением детей; путем анализа данных об интеллектуальном, эмоциональном и социо-психологическом развитии детей, зафиксированных в специальных психолого-педагогических картах.

Степень успешности этих встреч прямо пропорциональна тому, как они спроектированы. В соответствии с общепринятыми правилами учитель должен ответить на следующие основные 4 вопроса, хорошо известные школьной дидактике:

- 1) Что я буду делать? (уточнение специальных задач);
- 2) С чем я буду работать? (анализ ресурсов, диагностика начального состояния обучения: а) содержание заданий; б) способности к обучению – психология того, кто

- учится, интересы, способности, мотивация и пр.; в) материальные условия: время, пространство и др.);
- 3) Как буду действовать? (проектирование образовательных стратегий: а) методы обучения; б) средства обучения; в) реализация воспитательной ситуации благоприятной задачам обучения – дидактический сценарий);
 - 4) Как я узнаю, достиг ли я задуманного? (оценка качества и эффективности занятия).

Занятие с родителями будет успешным, если:

1. При проектировании учитывается возраст родителей, интересы, потребности и степень их подготовленности.
2. Будут использованы методы и техники ситуационной ориентации, за которыми последуют дискуссии и свободные высказывания всех точек зрения.
3. Будет создана положительная, приятная атмосфера, в которой все чувствуют себя свободно.
4. Будет представлена полезная родителям информация, учитывающая возраст и потребности их детей.
5. Будут избегаться попытки вмешательства классного руководителя в личные проблемы семьи.
6. Представленная информация будет доступна, интересна, конкретна и разнообразна, из различных источников.
7. Для решения / объяснения сложных вопросов будет приглашен специалист.
8. Будет нормировано время.
9. Родители не будут ставиться в постыдные, унижительные, морализирующие ситуации.
10. Все спроектированное можно реализовать.
11. Будет учитываться опыт родителей и детей.
12. Занятие будет заранее спроектировано, с согласия родителей, которых заранее проинформируют о том, что будут обсуждать на занятии.
13. Будут использованы различные аудио-видео материалы.
14. Будет исключена монотонность посредством использования различных дидактических технологий.

Типы занятий

1. Информировующее

Задача: Проинформировать родителей о текущей деятельности класса и школы.

Рассматриваемые вопросы:

- План деятельности класса и учебного заведения.
- Устав школы, регламент организации экзаменов и других мероприятий.
- Этап разработки и реализации проектов.

2. Формирование родительских компетенций

Задача: Развить родительские компетенции, необходимые для выполнения родительской роли.

Формируемые компетенции:

- Общения и построения отношений.
- Знания возрастных и индивидуальных особенностей детей.
- Решения конфликтов.

- Управления эмоциями.
- Соблюдения здорового образа жизни.

3. Организация школьных и внешкольных мероприятий

Задача: Планирование, организация и оценка мероприятий для и с детьми и родителями, основанных на их специфических потребностях и интересах.

Типы мероприятий:

- Культурно-развлекательные
- Спортивные
- Экскурсии, туризм
- Хозяйственные, обустройство класса, школы, прилегающей территории, и др.
- Торжественные встречи, праздники, календарные даты, местные традиции и обычаи.

Выше названные занятия могут быть предназначены для различных групп родителей, в зависимости от поставленных вами задач:

- Встречи с родителями и учащимися класса
- Встречи родителей и учителей того же класса
- Встречи с родителями, учащимися и учителями того же класса
- Встречи с родителями, учителями и классными руководителями параллельных классов
- Встречи со всеми родителями, с группами родителей, с родителями одного из учеников и т.д.

Примерная тематика занятий с родителями, в соответствии с особенностями возраста

Начальная школа (I-IV классы)	<ul style="list-style-type: none"> • Самопознание. • Я и другие, мое место в коллективе. • Идентификация и контроль эмоций • Мои права – права одноклассников • Режим деятельности и отдыха в период детства • Подготовка к изменениям и к переходу в V-й класс
Гимназический цикл (V-VI классы)	<ul style="list-style-type: none"> • Адаптация в гимназическом звене • Сексуальное воспитание, изменения в пубертатный период • Карманные деньги подростка
Гимназический цикл (VII-VIII классы)	<ul style="list-style-type: none"> • Кризис взрослости • Одежда, макияж и эстетический вкус • Депрессия: симптоматика и пути преодоления
Лицейский цикл (X- XII классы)	<ul style="list-style-type: none"> • Потребность в любви. Удовлетворение потребности в эмоциональных связях и уважение в любовных отношениях. • СМИ и предпочтения в зависимости от расовой и сексуальной принадлежности. • 18 лет – переход от детства к социальной взрослости.

4. Партнерство школы и других общественных служб/ организаций

В отношениях школы и семьи решающую роль имеют все общественные партнеры, которые ответственны за вклад в воспитание и развитие ответственных граждан общества.

Основными партнерами школы в воспитании детей и родителей являются:

Семья:

- Организует различные мероприятия с детьми, и обеспечивают контроль.
- Финансово способствуют улучшению технико-материальной базы.
- Вносят вклад в обустройство класса, ремонт.
- Оказывают помощь детям в подготовке домашнего задания.
- С помощью пожертвований комплектуют книжный фонд библиотеки.

Органы местного самоуправления:

- Обеспечивают школьное образование детей (школьный фонд учебных принадлежностей, учебники, премирование учащихся, учителей).
- Оплачивают поездки на конкурсы, семинары, экскурсии.
- Финансируют различные кружки по интересам, внешкольные и общественные мероприятия.

Комиссия по защите прав ребенка при примэрии:

- Приглашает родителей на комиссии по следующим темам: постоянные школьные прогулы, деликвентность, отказ от учебы, условия жизни отдельной семьи.

Школьная и местная библиотека:

- Предоставляет родителям и детям информацию посредством тематических выставок, представлений книг, прессы.

Неправительственные организации:

- Вовлекают родителей, учащихся, учителей в различные общественные проекты.
- Организуют экологические мероприятия.
- Предоставляют психологическую, социальную, материальную помощь родителям в трудных ситуациях.
- Организация информирующих кампаний и семинаров.

Центр семейных врачей:

- Консультации, рекомендации.
- Встречи с родителями на различные темы.

Школьный психолог:

- Вовлекается в решение проблем (консультации, рекомендации).
- Организует консультации учащихся с применением психологических тестов.

Социальный ассистент:

- Предоставляет помощь родителям в трудных ситуациях.
- Организует благотворительные мероприятия.

Органы правопорядка (дорожная полиция, полиция, прокуратура):

- Обеспечивает соблюдение закона (родительские права, штрафы, профилактика, правила дорожного движения).
- Организует профилактические мероприятия.

Внешкольные организации / Школа искусств (клубы, кружки по интересам, спортивная школа, музей)

- Организуют проведение ребенком свободного времени (развивают отношение, талант).
- Выставка работ.
- Соревнования.
- Мероприятия родители – дети – профессиональная ориентация.
- Информирование – знания – традиции.

Церковь:

- Духовно воспитывают детей и родителей.
- Обеспечивает преподавание религии в школах.

Лесничество:

- Проводят мероприятия по сбору различных медицинских растений, семян, ягод.
- Организует экскурсии в лес (отдых).
- Предоставляет дрова малообеспеченным семьям.

Физические лица:

- Финансово и материально поддерживают реализацию различных мероприятий.
- Практика различных ремесел.
- Организация свободного времени (участие в концертах, ансамблях).
- Спонсорство в различных общественных мероприятиях.

5. ISPOLZOVANNAIA LITERATURA

1. Convenția Organizației Națiunilor Unite privind Drepturile Copilului, 1989.
2. Codul Familiei, nr. 1316–XIV din 26.10.2000.
3. Renaud, Helene; Gagne, Jean-Pierre. Cum să fii un bun părinte. Iași: Polirom, 2010.
4. Organizarea lucrului cu părinții și îngrijitorii copiilor. Suport de curs. Centrul de Informare și Documentare privind Drepturile Copilului din Moldova, 2009.
5. Milton Cameron. Arta de a-l asculta pe celălalt. Secretele unei comunicări reușite. Iași, Polirom 2006.
6. Thomas d'Ansembourg. Lasă amabilitățile! Fii tu însuși în relațiile cu ceilalți. București, Elena Francisc Publishing 2006.
7. Bengt Soderstrom (ed.), M.Almeback, C.Citron, C.Nordenstam, E.Zachrisson. The VASA Tool Box. BUP Mottangning VASA 2006.
8. Marshall B. Rosenberg. Comunicarea nonviolentă – un limbaj al vieții. București, ElenaFranciscPublishing 2005.
9. Sion, Grațiana, Psihologia vârstelor, Editura Fundației România de Mâine, București, 2003.
10. Minulescu, Mihaela, Psihologi acopilului mic, Editura Psyche, București, 2003.
11. Gulei Marinela-Elena. Consiliere pentru viitorul tău. Asociația Alternative Sociale, Iași 2004.
12. Jacques Salome. Dacă m-aș asculta, m-aș înțelege. București, CurteaVeche 2002.
13. M.J.Elias, S.E.Tobias, B.SFriedlander. Inteligența emoțională în educația copiilor. București, CurteaVeche 2002.
14. Simona Iovănuț. Comunicarea. Curs de specializare pentru ucraitori sociali în mediul rural. EdituraWaldpress 2001.
15. Gael Lindenfield. Siguranța emoțională. Secretul dobândirii echilibrului emoțional. București, Editura POLIMARK 2001.
16. Учебное пособие по воспитанию жизненных навыков. Корпус мира. Июль 2000 г.
17. Bunescu Gh., Alecu G., Badea D. Educația părinților. Strategii și programe. Ghid pentru formarea formatorilor, 1997.
18. Golu, P., Verza, E., Zlate, M., Psihologia copilului. Editura Didactică și Pedagogică, București, 1993.
19. Șchiopu, U., Verza, E., – Psihologia vârstelor, EDP, București, 1985.
20. Un model de feedback și autodezvăluire în instruire: fereastra Johari–
www.armyacademy.ro/reviste/2_2006_ro/a4.pdf.
21. <http://psy.1september.ru/>
22. <https://my.1september.ru/preview/free/2013-01/shr/index.html>
23. <http://vashpsixolog.ru/working-with-parents>

Полезные ссылки для родителей

www.cnpac.org.md

<http://www.suntparinte.ro>

www.sfatulparintilor.ro

www.parinti.com

http://www.psychologos.ru/articles/view/metody_vospitaniya_detey

http://www.koob.ru/gippenreiter_yuliya/obshatsya_s_rebenkom_kak

http://www.koob.ru/gippenreiter_yuliya/communicate_child

Centrul de Informare și Documentare privind Drepturile Copilului din Moldova

Chișinău, str. Eugen Coca 15

Tel./fax: 022 744600; 022 747813

www.childrights.md

email: ciddc@yahoo.com