***Приемы педагогической, психологической поддержки.***

 Педагогическая поддержка со стороны куратора – это система действий, направленная на сохранение и укрепление физического, социального и психологического потенциала в жизненно важных ситуациях его развития. Это действия педагога в системе отношений, предусматривающих оказание помощи в ситуации «здесь и сейчас» с целью личностного развития ребёнка.

Поддержать можно каждого человека. Для этого надо всего лишь постоянно видеть его сильные стороны. Приведем для примера несколько приемов поддержки:

***Установление контакта.*** Можно выделить визуальный (педагог при встрече с учащимся с интересом, с улыбкой смотрит в глаза ребенка), аудиальный (педагог интересуется самочувствием подростка, состоянием его дел; не забывает выразить одобрение и восхищение положительными качествами и поступками ребенка) и тактильный контакт (при общении с ребенком, стараясь привлечь его внимание, педагог легонько касается плеча учащегося, в качестве похвалы, может пожать руку подростку, погладить по голове ребенка). Как правило, сначала педагог использует визуальный контакт, когда визуальный контакт достигнут, подросток сам ищет глаза педагога для получения поддержки, можно перейти к другим типам контакта, в зависимости от особенностей и предпочтений подростка.

*Выслушивание.* Куратор, используя приемы активного слушанья, или просто с интересом и вниманием слушает своего курируемого подростка. В уместных случаях может просить оценить ситуацию, о которой рассказывает учащийся, с различных позиции, поступки участников и их чувства. Активное слушанье предполагает:

* Заинтересованное отношение к собеседнику.
* Уточняющие вопросы.
* Перефразирование высказывания собеседника.
* Получение ответа на свой вопрос.
* Отражение чувств говорящего.

В беседах с подростком старайтесь меньше говорить, больше слушать.

*Просьба о помощи.* Куратор просит подростка помочь ему в какой-либо несложной и интересной для подростка деятельности.

*Стратегия жизни.* Куратор и учащийся обсуждают планы на будущее, возможности и пути их реализации.

*Мой идеал*. Куратор и учащийся беседуют о представлениях подростка о справедливости, идеалах и его положительных качествах. При этом происходит процесс выявления и осознания потребностей, устремлений личности подростка.

Зачастую, мы не можем повлиять на поведение учащегося, он продолжает разрушать собственную жизнь. Помните, плохой тактикой является настаивать на своем там, где это бесполезно, в ситуации, где вы не располагаете реальной властью, где вы ничего не можете поделать, испробовали уже все возможное. Оказавшись в такой ситуации, мы используем технику *передачи ответственности подростку.* Это несколько отрепетированных, спокойно произнесенных фраз в ситуации, когда вы располагаете вниманием подростка, плюс последовательность педагога и его решимость.

Схема передачи ответственности:

*«(Имя)………….., я беспокоилась…….(чувства)……из-за того, что……….. , и пыталась заставить тебя………. . Я долго думала об этом и теперь понимаю, что поступала глупо. Я не могу заставить тебя делать что-либо, и, кроме того, все это действительно твое дело, т.к. влияет, прежде всего, на твою жизнь. Я поняла, что ты вполне можешь сам принимать правильные решения относительно………. С сегодняшнего дня я не собираюсь вмешиваться, я доверяю тебе: что бы ты ни решил, будет для тебя правильным. Я по-прежнему буду интересоваться твоими делами и всячески помогать тебе, если, ты об этом попросишь, но относительно ……………….это теперь твое дело.»*

Пример:

-*Катя, я беспокоилась и негодовала из-за того, что ты пропускаешь более половины занятий, не хочешь ходить в школу, я пыталась заставить тебя, приводила в школу за руку, контролировала на переменах, однако, это не к чему не привело.*

 *- Я долго думала об этом и теперь понимаю, что поступала глупо. Я не могу заставить тебя учиться, и, кроме того, все это действительно твое дело, т.к. повлияет, прежде всего, на твою жизнь.*

 *- Я поняла, что ты вполне можешь сама принимать правильные решения относительно своей учебы.*

 *- С сегодняшнего дня я больше не буду заставлять тебя посещать уроки, я верю тебе: ты примешь правильное решение.*

 *- Я по-прежнему буду интересоваться твоими успехами, делами и всячески помогать тебе, если, ты об этом попросишь, но относительно посещения уроков - это теперь только твое дело.*

Техника передачи ответственности реализуется при условии, что использованы все возможные приемы психолого – педагогической поддержки, отношения с подростком у куратора хорошие, доверительные (нет конфликта), подросток увлекся в общении с педагогом психологическим сценарием «полицейский – вор» или «да ничего вы мне не сделаете» и подобными.

*Приемы активного слушания.*

 Приемы активного слушания делятся на рефлексивные и нерефлексивные.

 *Нерефлексивное слушание* является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В зависимости от ситуации куратор может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. Подчас нерефлесксивное слушание становится единственной возможностью поддержания беседы, поскольку клиент бывает настолько возбужден, что его мало интересует чужое мнение, он хочет, чтобы его кто-то выслушал. "Да!", "Это как?", "Понимаю Вас", "Конечно", - такие ответы приглашают клиента высказываться свободно и непринужденно. Одобрение, интерес и понимание выражают и другие фразы: "Продолжайте, это интересно". "Вы чем-то встревожены?", "Что-то случилось?", "У Вас грустный голос", "Приятно слышать", "Можно подробнее об этом?" и т.д. С другой стороны, есть фразы, которые, напротив, являются помехой в общении: "Кто Вам такое сказал?", "Это почему же?", "Ну, не может быть, чтобы так уж плохо!", "Давайте быстрее", "Говорите, я слушаю" и т.п.

Нерефлексивное слушание больше всего подходит к напряженным ситуациям. Люди, переживающие эмоциональный кризис, часто ищут в нас "резонатора", а не советчика.

 *Рефлексивное слушание* является объективной обратной связью для говорящего и служит критерием точности восприятия услышанного. Этот прием помогает клиенту наиболее полно выразить свои чувства. Уметь слушать рефлексивно — значит расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение. Множество слов в русском языке имеет несколько значений, поэтому важно правильно понять говорящего, понять то, что он хочет сообщить. Многие клиенты испытывают трудности в открытом самовыражении, они часто "пробуют воду" перед тем, как «погрузиться» в темы с большим эмоциональным зарядом. Чем меньше уверенности в себе, тем больше ходит человек вокруг да около, пока не перейдет к главному.

Теперь кратко коснемся приемов рефлексивного слушания, которыми должен обязательно владеть куратор семьи.

 *Прояснение ситуации.* Это обращение к говорящему за уточнениями: "Пожалуйста, объясните это", "В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?", "Не повторите ли Вы еще раз?", "Я не понял, что Вы имеете в виду" и др.

 *Перефразирование.* Оно состоит в том, что куратор выражает мысль клиента другими словами. Цель перефразирования — самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза куратора может начинаться со следующих слов: "Как я понял Вас...", "Если я правильно понимаю, Вы говорите...", "По Вашему мнению,.,.", "Вы думаете...", "Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял...", "Другими словами, Вы считаете..." и др. Нужно уметь выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть клиента и тем самым послужить помехой в общении.

 *Отражение.* Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего, а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: "Мне кажется, что Вы чувствуете...", "Вероятно, Вы чувствуете...", "Не чувствуете ли Вы себя несколько..." и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: "Вы несколько (очень, немного) расстроены".

 *Резюмирование.* Применяется и продолжительных беседах, с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство. Резюмировать — значит подытожить основные идеи и чувства говорящего. Это можно сделать с помощью следующих фраз: "Как я понимаю, Вашей основной идеей является...", "Если теперь подытожить сказанное Вами...", "То, что Вы в данный момент сказали, может означать..." и т.д. Резюмировать уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов и решении проблем.

 *Пересказ —* изложение своими словами того, что сказал собеседник, он может быть более полным в начале, а в дальнейшем — более кратким, с выделением наиболее важного. Ключевые слова: «Как я понимаю...», «Другими словами, ты считаешь...». Повторение должно носить эмпатический характер, то есть использоваться тогда, когда это необходимо, и отвечать потребностям собеседника. Пересказ — это своеобразная обратная связь: «Я тебя слышу, слушаю и понимаю». Сложность формирования навыка пересказа заключается в том, что при этом необходимо сосредоточиться на чужих мыслях, отключившись от своих, а слова других обычно вызывают в нас собственные воспоминания, ассоциации. Умение распределять внимание, одновременно удерживая внутренний строй своих мыслей и ход рассуждений другого человека, — это признак сформированности навыков активного слушания.

 *Уточнение* (выяснение) относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек. Уточнение может быть направленным на конкретизацию и выяснение чего-либо («Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит?», «Ты именно в четверг не хочешь идти в школу? »). Уточнение также может относиться ко всему высказыванию другого человека («Объясните, пожалуйста, что это значит?», «Не повторишь ли еще раз?», «Может быть, расскажешь про это поподробнее?»). Уточнение следует отличать от выспрашивания («А зачем ты это сказал?», «Почему ты его обидел?»). На этапе слушания, выспрашивание может разрушить желание говорящего сообщать что-либо. Часто это приводит и к нарушению контакта между людьми, который лучше сохранять во время беседы.

 *Проговаривание подтекста* — проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника. Родители часто хорошо понимают, что стоит за словами ребенка, какой «закадровый перевод» можно осуществить. Например, у фразы «Мама, а ты не заметила, какую уборку я сегодня сделал?» подтекст может быть таким: «Ты бы меня похвалила» или еще глубже: «Я хотел бы, чтобы ты разрешила мне пойти на дискотеку». Проговаривание подтекста надо осуществлять для лучшего взаимопонимания и дальнейшего продвижения в беседе, однако проговаривание не должно превращаться в оценивание. Оценивание у любого человека блокирует желание рассказывать о проблеме.

Эти простые приемы помогут куратору не только не попадать в конфликтные ситуации, но и устанавливать доверительные, доброжелательные отношения с самыми разными семьями. Однако следует заметить, что простое знание этих приемов часто оказывается недостаточным, необходима тренировка практических навыков. Куратор не видит себя со стороны, не замечает моменты, когда он перебивает собеседника, повышает тон голоса, и другие «помехи» общения. Кроме этого, куратору необходима целенаправленная супервизорская помощь, которая может быть как индивидуальной, с использованием видеосъемки, так и групповой с обсуждением конкретных случаев.

 *Я-высказывания***.** Способ выражения чувств, возникающих в напряженных ситуациях. Конструктивная альтернатива Ты—высказыванию, которое традиционно используется в конфликтах через выражение негативной оценки в адрес другого, при этом ответственность за ситуацию перекладывается на этого другого. Способ обозначения проблемы для себя и при этом осознания своей собственной ответственности за ее решение. Схема Я—высказывания:

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение:

Когда я вижу, что…

Когда это происходит…

Когда я сталкиваюсь с тем, что…

2. Точное название своего чувства в этой ситуации:

Я чувствую…

Я не знаю, как реагировать…

У меня возникает…

3. Называние причин:

Потому что…

В связи с тем, что…

***Техника «Трехступенчатая ракета» (еще один прием я-высказываний):***

* 1. Опишите поведение собеседника: «Когда Вы делаете (говорите) то-то и то-то…»
	2. Отразите свои собственные чувства, связанные с этой ситуацией
	3. Обратитесь с просьбой о том, что вы хотите получить

Например,

* + - «Я вижу, что вы с увлечением обсуждаете что-то (без меня)…»
		- «От этого я чувствую растерянность (обиду)…»
		- «Поэтому я хочу вас попросить соблюдать правила встречи. Говорит один, остальные молчат»

Если несколько раз использованное Я – высказывание не приводит к результату, применяется прием *настаивание.*

Пример настаивания:

*- Я хочу, чтобы пол был прибран, собери, пожалуйста с пола разбросанные тобой бумаги.*

*- Марья Ивановна, я тороплюсь!*

*- Я слышу, что ты торопишься, и я хочу, чтобы пол был прибран.*

*- Я не хочу, бумаги грязные!*

*- Я понимаю, что тебе не приятно их собирать, и пол должен быть прибран.*

*И т.д.*

 Настаивание используется при условии, что ваши требования справедливы, и с вашей стороны данное деструктивное поведение подростка не было спровоцировано осознанно или нет, что подросток знает и понимает смысл правил поведения, установленных в учреждении, знает свои права и обязанности, обладает возможностью выбора способа поведения в данной ситуации.

В любом случае и ситуации, управляя поведением учащегося, не забывайте о *положительном подкреплении,* как основном приеме формирования поведения. Привычка слушать, наблюдать и понимать своих учеников открывает творческой личности возможность для ежедневной радости, для ощущения полноты своей жизни как учителя.

*Работа с возражениями.*

Возражения – это все, что угодно, но не «да». «У меня нет времени, я слишком занят…», «Я не знаю, что делать, не умею» и т.д. К ним можно относиться как к недостатку информации; к показателю того, что у родителей задеты чувства во время вашего сообщения (например, чувство страха, вины); к возможности определить тему для последующей дискуссии.

Поэтому важно:

* реагировать на возражения спокойно
* «разделить» человека и его «возражающее» поведение
* Дать «выпустить пар»: не перебивать, смотреть в глаза, кивать и т.д.
* После того, как выпущен пар присоединиться к чувства родителей Например, «Мне понятны Ваши чувства, на вашем месте я, наверное, испытала то же самое»
* Благодарите за задаваемые вопросы и высказываемые возражения Например, «Спасибо, это важно… Хорошо, что вы подняли этот вопрос»
* Не критикуйте, не спорьте, не перебивайте, ждите пауз в речи возражающего.
* Искренне просите: «Я хочу с вами посоветоваться (обсудить)…», «Прошу мне помочь разобраться»,. Спрашивайте: «Как мне поступить в этой ситуации?»
* Возвращайте к цели встречи, если высказывания ушли далеко от темы.
* Если говорят: «Это не возможно!», то продолжение вопроса может быть: «А что могло бы получиться, если все-таки это сделать?»
* Спросите: «Что должно случиться, чтобы Вы сказали: «Да»? Что мне нужно вам сказать, чтобы вы согласились?»
* Задавайте уточняющие вопросы: «Что вы имеете в виду? Я не совсем понял вас. Не повторите ли вновь?»
* Перефразируйте, резюмируйте, отражайте чувства.

*Как предупредить возражения?*

1. Не снижайте самооценку родителей. Не намекайте, что они плохие или у них плохие родители. Критика родителей или их детей включает у них чувство страха или вины. Мысль: «Я плохой родитель» приводит к обороне, т.е. к возражениям.
2. Повышайте самооценку
3. Благодарите за участие, активность, искренность, терпение, внимательность и т.д.
4. Чаще отражайте свои чувства, благодаря этому вы становитесь понятнее и безопаснее для родителей: «Я волнуюсь, я смущена, я чувствую растерянность, меня раздражает, пугает, тревожит…»
5. Используйте прием «чтение мыслей»: проговорите возможные возражения до их возникновения и ответьте на них. Например, «Может быть вы думаете, что наши совместные усилия в изменении ситуации ничего не дадут?» «Я хотела бы сейчас поговорить об этом»
6. Вместо «Вы» чаще говорите «Мы».
7. Мотивируйте, показывая положительный результат Например, «Если мы учим ребенка справляться со стрессами, учим осознанно отказываться от всех соблазнов, улучшаем наши семейные отношения, то наши дети растут здоровыми, в безопасной атмосфере, умеющими справляться с трудностями». Все люди легче мотивируются на достижение позитивного результата, чем на избегание негативного.
8. Исключите, по возможности, слово: «Нет». Используйте формулировки типа: «Мне представляется это иначе…», «Подумайте над таким вариантом…», « Мне кажется, что лучше…»
9. Вопрос «Почему» заменяйте на вопрос «Как».
10. Помните об эффекте бумеранга, когда сильное давление на чувства ребенка или родительского долга воспринимается как покушение на собственный выбор, в результате можно получить ответное сопротивление и давление на Вас.

*Алгоритм восстановительной беседы.*

1. Представиться полностью, установить доверительные отношения.
2. Выслушать личную историю человека.
3. Понять и принять переживания члена семьи, снять сильные негативные эмоции и вместе с ним сориентироваться в проблемах и нуждах.
4. Выяснить и обсудить предложения члена семьи по изменению ситуации.
5. Предложить участие в совместной работе.

*Присоединение к семейной системе.*

Задача куратора на этапе присоединения перейти от роли «стороннего наблюдателя» к положению одного из элементов системы («того, кто говорит, как мы», «того, у кого, оказывается, есть такие же проблемы, но он их уже решил»). Присоединение способствует соблюдению важного правила – сохранения семейного статус-кво. Если в семье есть явный лидер, который жестко предписывает определенное поведение остальным, который привык говорить за других, то все обращения к семье необходимо направлять через такого лидера. «Могу ли я спросить Вашу жену?» - обращение к лидеру-мужчине и т.д. Семья как система обнаруживает перед куратором определенный язык вербального и невербального поведения, с помощью которого ее члены обеспечивают свою интеграцию и целостность. С помощью приемов подражания (отзеркаливания) возможно вступить в общение на привычном для семьи языке.

***Организация первой встречи семьи со специалистами.***

Включает несколько важных моментов:

* снятие эмоционального напряжения и тревоги по поводу предстоящей встречи (через формулирование потребностей и отреагирование актуальных чувств родителей);
* анализ воспитательных мер по отношению к ребенку («Какие меры Вы уже принимали?»; «Какие были результаты?»);
* выстраивание перспективы («А хотите ли, чтобы что-то изменилось в поведении вашего ребенка, ситуация в вашей семье?»);
* мотивирование на работу с командой специалистов (можно усилить за счет контекста исключительности (только для вас такая помощь бесплатно, не упустите такую возможность получить консультацию), срочности (время идет очень быстро, у нас много клиентов, мы ценим ваше время, у нас только три месяца, чтобы выполнить наш с вами план), пользы (снимут с учета, перестанет раздражать, научитесь понимать друг друга), качества (с вами работают профессионалы, у нас есть специальные программы, компьютерные тренажеры), ответственности (если вы не сможете, предупредите сами, мы ценим свое время).

Кроме этого, важно проговорить меру ответственности обеих сторон за результаты работы и право на расторжение договора в случае нарушений его условий какой-либо стороной.

***Примерная последовательность заключения договорных отношений и команды специалистов с семьей:***

* Создание располагающей обстановки и атмосферы разговора.
* Представление присутствующих.
* Сообщение о цели встречи
* Прояснение точки зрения родителей на ситуацию; последствий ситуации для школы, семьи, ребенка; потребностей
* Безоценочное определение проблемы
* Предложение совместного обсуждения и решения проблемы
* Подробное описание опыта работы по решению подобных проблем.
* Разделение ответственности с родителями за работу (Хотите ли Вы участвовать в этой программе? Как вы видите свою роль? Мы сможем изменить ситуацию и помочь только с вашего согласия и с вашей помощью. Все ли Вам понятно?)
* Ответы на вопросы родителей, активизация их вопросов.

Ознакомление с договором (см.приложение) (Вы можете взять его с собой, ознакомиться дома вместе с супругом, и принять окончательное решение).

* Подведение итогов встречи, определение сроков последующих встреч, высказывание слов благодарности

Для определения симптоматики семейной ситуации используется пакет диагностических методик, который заполняют родители и учащийся, а также анкета (см.приложение)

***Разработка индивидуального плана сопровождения семьи***

Итогом работы консилиума команды специалистов является индивидуальный план сопровождения семьи.

I. Первый круг консилиума

* Анализ информации о несовершеннолетнем и его семье (представляется и краткий отчет о ранее проделанной работе, предпринятых действиях) (семейный куратор).
* Анализ результатов социально-психологической диагностики (куратор и психолог).
* Дискуссия о возможных причинах и гипотезах деструктивного поведения подростка, проблем семьи.
* Определение задач коррекционной работы с учащимся, выбор стратегии и тактики вмешательства в семейную ситуацию, приемов и методы педагогической поддержки ребенка.

II. Второй круг консилиума.

* Сбор предложений по работе с ребенком и его семьей.
* Определение пакета профилактических услуг, оформление предварительного индивидуального плана сопровождения семьи.
* Определение сроков реализации плана, итогового консилиума.

*Оказание влияния на членов семьи.*

Общие правила оказания влияния (имеются ввиду положительное влияние, а не манипуляции-уловки)

1. Поощрение за успехи, а не вынесение взыскания за неудачи и промахи.
2. Уважение, акцентирование достоинств человека
3. Навык выслушивания.
4. В спорных вопроса – только сотрудничество.
5. Я высказывания.

**Классические приемы влияния:**

 *Убеждение –* воздействие с помощью апелляции к мышлению. Убеждая, мы приводим доводы в пользу того, о чем говорим, а не вчем собираемся убедить. Убеждение тем эффективнее, чем удачнее подобраны аргументы и чем больше они стыкуются с установкой человека.

 *Подражание.* Облик куратора не должен расходиться с тем, что он проповедует.

 *Выдача информации с акцентированием на положительных результатах.*

 *Поддержка собеседника.*Дискуссия ведется таким образом, что влияющий человек как будто переходит на сторону противоборствующей стороны, как будто укрепляет ее позиции, приводя аргументы в пользу слов собеседника. Дождавшись, когда собеседник принимает его «за своего», умело искажает его основную мысль, переиначивает ее и с тем же рвением приводит аргументы в пользу искаженной мысли. (внимание! этот прием может быть использован только в положительном смысле).

 *Презентация деловых, профессиональных качеств, достижений.*

Выборочное опровержение. В речи собеседника выбирается один из наиболее слабых аргументов и «разносится на мелкие кусочки». Пока участник общения пытается доказать резон своего аргумента, влияющий человек прекращает разговор путем резюмирования, что и остальные доводы столь же шатки и уязвимы.

*Способы педагогического воздействия на ребёнка и возможные результаты развития личности:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Социально-ориентированное воздействие** | **Индивидуально-ориентированное воздействие** |
| Приказ - пассивность | Просьба – активность |
| Решение - несамостоятельность | Совет – самостоятельность |
| Допрос - скрытность | Доверительная беседа – откровенность |
| Критика - тревожность | Акцент на достоинствах – уверенность |
| Ярлыки - агрессивность | Симпатия – доброжелательность |
| Угроза - страх | Проекция результата – ответственность |
| Нравоучения - сопротивление | Встать на позицию другого – содружество |
| Уход от проблемы - отчуждение | Совместное обсуждение ситуации на равных – защищённость |
| Гиперопека - инфантильность | Возложение полномочий – инициативность |