



СОЦИАЛИЗАЦИЯ
ВОСПИТАННИКОВ
ДЕТСКИХ ДОМОВ



ПРОЕКТ
НАСТАВНИКИ



**КОНФЛИКТЫ
И ИХ РЕШЕНИЕ
В ОТНОШЕНИЯХ
НАСТАВНИК-ПОДОПЕЧНЫЙ**

НУР-СУЛТАН, 2019



Введение

Данный курс «Конфликты и их решение в отношениях наставник-подопечный» является составной частью школы наставников, состоящей из 8 курсов. Курс подготовлен практическим психологом, директором Центра психологических услуг ЕИППП Куликовой Л.Г.

Для чего предназначен этот курс?

Многие из нас сталкиваются с тем, что в современном мире все труднее налаживать связь, как с самим собой, так и с другими. Важный фактор для способности успешно устанавливать связь – эмоциональный интеллект. Когда речь идет о счастье и успехе в отношениях вопросы эмоционального интеллекта (EQ) точно также важны, как и более известные нам интеллектуальные способности (IQ). Всем специалистам помогающих профессий эмоциональный интеллект нужен, для того, чтобы превращать намерения в действия, чтобы принимать обоснованные решения в важных вопросах, решать конфликтные ситуации, если они возникают. Ну и, самое главное, для создания отношений с другими людьми продуктивными и безопасными способами. А это является важной компетенцией для наставников в работе с подопечным.

Для кого предназначен данный курс?

Главной целевой аудиторией курса являются потенциальные и действующие наставники, управленцы и специалисты социальной сферы по оказанию социальных услуг семьям и детям, центры поддержки семьи и детей, сотрудники интернатов учреждений, социально-ориентированные организации как государственного, так и негосударственного сектора, студенты по направлению подготовки «Социальная работа».

Цель изучения курса: научиться навыкам самостоятельной профилактики и выхода из конфликтной ситуации.

Мы будем рады получить ваши отклики и с благодарностью примем любые идеи, замечания и сообщения о вашем опыте применения технологий и методик, изложенных в данном модуле.

Адрес электронной почты: astana@nastavniki.kz

КОНФЛИКТЫ И ИХ РЕШЕНИЕ В ОТНОШЕНИЯХ НАСТАВНИК- ПОДОПЕЧНЫЙ



Введение

Данный курс по работе с конфликтами я хочу начать с определения эмоционального интеллекта. Любой конфликт – это то, во что человек вовлекается эмоционально. Поэтому, очень важно «быть знакомым со своими эмоциями». Эмоциональный интеллект (EQ) – это способность определять, использовать, понимать и управлять своими собственными эмоциями, конструктивно облегчать стресс, эффективно общаться, сопереживать другим, преодолевать трудности и решать конфликты. Эта способность также позволяет распознавать и понимать эмоции и чувства других людей. Это означает распознавание и понимание, по большей части, невербального процесса, который обращается затем к мышлению и оказывает влияние на качество общения с людьми.

Эмоциональный интеллект отличается от интеллектуальных способностей тем, что он является результатом обучения, эти навыки не врожденные. Обучиться эмоциональному интеллекту можно в любой период жизни. Таким образом, каждый в состоянии стать обладателем социальных и эмоциональных навыков, известных как эмоциональный интеллект.

Эмоциональный интеллект обычно определяется четырьмя признаками:

- 1. Самосознание.** Вы осознаете свои собственные эмоции и то, как они влияют на ваши мысли и поведение. Вы знаете свои сильные и слабые стороны, и уверены в себе.
- 2. Самоуправление.** Вы в состоянии контролировать импульсивные чувства и поведение, управлять своими эмоциями здоровыми способами, брать на себя инициативу, следовать согласно обязательствам и адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам.
- 3. Общественное сознание.** Вы способны понимать эмоции, потребности и проблемы других людей, отвечать на эмоциональные сигналы, чувствовать себя комфортно в обществе и признавать динамику сил в группе или организации.
- 4. Управление взаимоотношениями.** Вы знаете, как развивать и поддерживать хорошие отношения, искренне общаться, вдохновлять и влиять на других людей, успешно работать в команде и управлять конфликтами.



Наставник:

Хочу рассказать свою историю. Меня зовут Алла. Мне 25 лет. По профессии – программист. С детства была очень дисциплинированной и правильной. После университета стала строить свою профессиональную деятельность. Вся моя жизнь находится под контролем, и я стала понимать, что мне хочется помогать людям. От коллеги я узнала про проект «Наставники». Определенное время размышляла, и поняла, что я смогу быть наставником у ребенка из детского дома. Прошла собеседование и Школу Наставников. После обучения мне показалось, что для меня все понятно, мне есть чем поделиться и быть полезной.

Наступил день, когда я познакомилась со своей подопечной. Это девочка Лиза. Ей 13 лет.

В Школе Наставников я проходила материал, что необходимо выстраивать доверие, и не подозревала, что окажется для меня сложным. Я думала, что важно будет Лизе рассказывать о том, как важно быть дисциплинированной, хорошо учиться и т.д. Но первые 2 месяца Лиза от встречи к встрече приходила грустная, не знала, что говорить. Я такого не ожидала, не понимала, что делать. Но самое удивительное, я не могла понять, что происходит со мной. Могла понять, что это было смятение и непонимание. Так я пошла первый раз к психологу проекта (до этого думала, что не буду обращаться к этому специалисту). В процессе консультации я, можно сказать, впервые четко осознала, что у человека есть чувства и эмоции, которые и лежат в основе поведения человека. И как важно распознавать и понимать свои чувства и чувства другого.



Как Вы думаете, какие чувства испытывала Алла в первые месяцы наставничества? Что испытывала Лиза? Поразмышляйте, прежде чем читать дальше.



Психолог помог мне осознать, что мне привычно было держать все в своей жизни под контролем. А поведение Лизы было для меня вне контроля. Я чувствовала беспомощность и злость. Для меня эти чувства были незнакомы, поэтому я и была растеряна. Психолог помог понять, как действовать дальше. Мы с ней подробно разобрали теорию и практику Эмоционального интеллекта. И вот, что я поняла! В основе поведения человека лежат его эмоции и чувства. У Лизы было очень тяжелое детство, до того, как она попала в детский дом. Поэтому у нее было очень много страхов. И меня она тоже опасалась, а может даже боялась, а я этого не могла понять и все время призывала ее к действиям. Очень важно понять свои чувства и чувства человека, с которым ты находишься в отношениях.



Психолог:

Упражнение 1: Прислушайтесь к себе и попробуйте понять, какие чувства Вы испытываете чаще всего в своей жизни. А с завтрашнего дня записывайте в течение недели каждый день, какие чувства Вы испытываете в течение дня, и что влияет на появление этих чувств.

Упражнение 2: Спустя неделю, после первого упражнения, записывайте в течение недели, каждый день, какие чувства (по Вашим наблюдениям) испытывают люди вокруг, и почему это происходит.

Почему эмоциональный интеллект так важен?

Как мы знаем, самые успешные люди, живущие полноценной жизнью, не обладают самым высоким интеллектом. Вы, наверное, знаете людей, которые блестяще учатся, но при этом социально некомпетентны и не успешны на работе или в личных отношениях. Самых по себе интеллектуальных способностей недостаточно, чтобы достигнуть успеха в жизни. Да, ваш IQ поможет вам попасть в учебное заведение, но именно эмоциональный интеллект (EQ) поможет справиться со стрессом и эмоциями перед выпускными экзаменами. IQ и EQ существуют в тандеме и наиболее эффективны, когда подпитывают друг друга.

Эмоциональный интеллект влияет на:

- **Эффективность человека.** У детей улучшается успеваемость, взрослым эмоциональный интеллект помогает сориентироваться в сложных ситуациях на рабочем месте. Эмоциональный интеллект влияет на повышение мотивации и развитие лидерских качеств, как у детей, так и у взрослых.
- **Физическое здоровье.** Если вы не в состоянии управлять своими эмоциями, вы, вероятно, не в состоянии управлять стрессом. Это может привести к серьезным проблемам со здоровьем. Неконтролируемый стресс приводит к повышенному кровяному давлению, подавлению иммунной системы, повышенному риску сердечного приступа и инсульта, способствует бесплодию, а также ускоряет старение. Первый шаг к улучшению эмоционального интеллекта – научиться снимать стресс.
- **Психологическое здоровье.** Неконтролируемые эмоции и стресс также влияют на психологическое здоровье, что делает вас уязвимыми перед тревогой и депрессией. Если вы не в состоянии понимать себя, чувствовать себя комфортно и управлять своими эмоциями, то вы подвергаете себя риску невозможности сформировать прочные отношения, что оставит в вас чувство одиночества и изоляции.
- **Ваши отношения.** Если вы понимаете свои

эмоции и то, как ими управлять, вы способны лучше выражать свои чувства и понимать чувства других. Это позволяет более эффективно общаться и налаживать более прочные отношения со всеми.

Что такое социальный интеллект и почему он важен?

Социальный интеллект тесно связан с эмоциональным. Наши эмоции развились, чтобы служить социальной цели, которая позволяет нам выжить. Способность отличать друга от врага имеет важное значение: она снижает стресс и держит нервную систему в состоянии равновесия, благодаря чему мы чувствуем себя любимыми и счастливыми. Эта способность зависит от успешного эмоционального общения, она является невербальной и соединяет вас с другими людьми и их эмоциями. Социальное эмоциональное общение может мгновенно передать:

- Дружелюбие или недружелюбие другого человека по отношению к нам;
- Интерес другого человека к нам;
- Заботу другого человека о нас.

Персональные и социальные способности усиливают друг друга. Мир – социальное пространство, а мы – социальные существа.

Развитие эмоционального интеллекта с помощью самосознания

Наука о привязанности говорит о том, что эмоциональные переживания в настоящем отражают эмоциональный опыт ранних этапов жизни. Ваша способность испытывать такие базовые чувства, как гнев, печаль, страх и радость, скорее всего, зависит от качества и интенсивности ваших эмоциональных переживаний в раннем детстве. Если ваши эмоции были в то время

поняты и оценены, то они становятся ценными активами в дальнейшей жизни. Но если вас стыдили, запугивали за эмоции или переживания оказывались слишком болезненными, то вы, скорее всего, сделаете все возможное, чтобы дистанцироваться от них. Способность находиться в контакте со своими эмоциями, ежеминутно осознавать изменения эмоциональных переживаний – ключ к пониманию того, как эмоции влияют на наши мысли и поступки.

Какие отношения у вас с вашими эмоциями?

- Переживаете ли вы чувства как поток, когда одна эмоция накатывает и сменяет другую по мере того, как вы пребываете то в одной ситуации, то в другой?
- Сопровождаются ли ваши эмоции физическими ощущениями, которые вы испытываете в таких местах, как желудок, горло или грудь?
- Когда вы испытываете такие чувства и эмоции, как гнев, печаль, страх и радость, проявляются ли они в мимике?
- Можете ли вы испытывать настолько сильные чувства, что они полностью захватывают ваше внимание и внимание других?
- Вы обращаете внимание на свои эмоции? Они влияют на принятие решений?

Если какое-либо из перечисленных переживаний вам незнакомо, возможно, ваши эмоции подавлены или выключены. Для того, чтобы стать эмоционально здоровым и развить эмоциональный интеллект, вам необходимо восстановить контакт с базовыми эмоциями, принять их и привыкнуть к ним. Практика «полного осознания» развивает самосознание и способствует снижению стресса. Практика «полного осознания» – это намеренная фокусировка своего внимания на настоящем моменте без какой-либо оценки. Культивирование осознанности берет начало в буддизме, но большинство религий также включают в себя подобные техники вроде молитвы или медитации. Осознанность помогает перенаправить поглощенный мыслями ум в сторону наслаждения настоящим моментом, физических и эмоциональных ощущений, приносит более широкий взгляд на жизнь. Внимательность успокаивает и фокусирует, что делает нас более осознанным в данном конкретном моменте.

Развитие эмоциональной осознанности

Если вы еще не научились справляться со стрессом, то это важно сделать в первую очередь. Когда вы научитесь управлять стрессом, то почувствуете себя более комфортно при контакте с сильными или неприятными эмоциями и измените привычный способ реагирования на чувства. Вы разовьете свою эмоциональную осознанность, изучив медитацию осознанности; она поможет вам войти в контакт с трудными эмоциями и управлять дискомфортными ощущениями.

Развитие эмоционального интеллекта с помощью самосознания

Осознание эмоций – это лишь первый шаг к их управлению. Для того, чтобы развивать эмоциональный интеллект, вы должны научиться использовать эмоции для принятия конструктивных решений по поводу своих поступков. Когда вы чрезмерно подвержены стрессу, вы теряете контроль над своими эмоциями и способность действовать вдумчиво и надлежащим образом. Вспомните время, когда вы были перегружены эмоциями. Легко ли было ясно мыслить и принимать рациональное решение? Возможно, нет. Несмотря на то, что наш мозг способен и управлять чувствами, и одновременно думать, при сильном стрессе наша способность ясно мыслить и одновременно точно оценивать эмоции (как наши собственные, так и других людей) оказываются под угрозой. Эмоции – важная составляющая информации, которая сообщает нам о собственном состоянии и состоянии других людей, но в условиях стресса, который выводит нас из зоны комфорта, мы становимся подавленными и теряем контроль над самими собой. Благодаря способности справляться со стрессом и оставаться эмоционально осознанным, вы учитесь принимать беспокоящие составляющие информации, не давая им оказывать влияние на ваши мысли и самоконтроль.

Вы получаете возможность делать выбор, который позволяет контролировать импульсивные чувства и поведение, управлять эмоциями здоровым образом, брать на себя инициативу, выполнять обязательства и адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам.

Развитие эмоционального интеллекта с помощью социальной осознанности

Социальная осознанность необходима, чтобы улавливать невербальные сигналы других людей, которые они непрерывно «посылают» друг другу. Эти сигналы говорят об эмоциях, которые испытывают люди, и дают более четкое представление об их переживаниях и о том, что действительно важно для них. Когда группа людей посылает подобные невербальные сигналы, вы сможете считать и понять общее переживание. Для того, чтобы освоить этот навык, необходимо знать, как приостановить свои мысли, чтобы почувствовать эти невербальные сигналы, которые изменяются ежеминутно. По иронии, не думать о переживаниях и намерениях, когда вы находитесь среди других людей – это то, что нужно чтобы способствовать развитию переживаний и намерений.

Внимательность – союзник эмоциональной и социальной осознанности

Социальная осознанность – непрерывное переживание, которое не может возникнуть в то время, пока мы думаем о чем-то другом. Когда мы погружены в собственные мысли, планируя будущее или анализируя прошлое, мы не присутствуем в настоящем моменте. Это сильно затрудняет улавливание тонких невербальных сигналов. Мы должны оставить миф о многозадачности. Хотя мы в состоянии очень быстро переключаться с одного предмета на другой, когда мы делаем это, то пропускаем тонкий эмоциональный сдвиг, происходящий в других людях, который бы нам помог понять их.

- Мы, на самом деле, с большей вероятностью сумеем прикоснуться к собственным социальным целям и желаниям, если оставим свои мысли, намерения и цели в стороне от той социальной ситуации, в которой находимся, и, вместо этого, сфокусируемся на общении и взаимодействии с другими людьми. Постоянная социальная осознанность – вот, что усиливает и личные процессы.

- Следование за потоком эмоциональных реакций другого человека представляет собой двусторонний процесс обмена, ведь он также побуждает нас обратить внимание на свои собственные переживания.
- Распространенный страх о том, что, обращая внимание на других, мы уменьшаем самосознание – в корне неверен. Наоборот, мы усиливаем самоосознание, уделяя время и другим людям и прикладывая усилия, чтобы обращать внимание на других.

Обращая внимание на то, что чувствуете, слушая других, также проливает свет на ваши собственные убеждения и ценности. Просто озвучивать популярные идеи и ценности, которые совсем не подходят вам. Но, когда вы чувствуете дискомфорт, слушая, как другие выражают эти взгляды, вы узнаете что-то важное о себе.

Развитие эмоционального интеллекта с помощью управления взаимоотношениями

Успешная работа с другими людьми – это процесс, который начинается с эмоциональной осознанности и способности распознавать и понимать, что испытывают другие люди. После того, как эмоциональное осознание включилось, вы можете эффективно развивать дополнительные социальные и эмоциональные навыки, которые сделают ваши отношения более эффективными, плодотворными и удовлетворительными.

Узнайте, насколько эффективно вы используете невербальную коммуникацию

Невозможно не посылать невербальные сообщения другим людям о том, что мы думаем и чувствуем. Множество мышц лица вокруг глаз, носа, рта и на лбу – ни одна из которых не отвечает за перенос веса, в отличие от других мышц – помогают нам безмолвно передавать наши собственные эмоции, а также считывать эмоциональные намерения других людей. Эмоциональная часть нашего мозга всегда работает, и даже если мы будем игнорировать ее сообщения, то окружающие люди – не будут. Распознавание разнообразных невербальных сообщений, которые мы посылаем, существенно улучшают отношения.

Используйте юмор и игру, чтобы снять стресс

Юмор, смех и игра – естественные антидоты стресса. Они уменьшают нагрузку и помогают оставаться внимательным. Смех приводит нервную систему в состояние равновесия, снижает уровень стресса, успокаивает, обостряет ум и делает вас более эмпатичным.

Учитесь видеть в конфликте возможность расти и становиться ближе к другим

Конфликты и разногласия неизбежны в отношениях. Два человека не могут иметь одни и те же потребности, мнения и ожидания все время. Тем не менее, это не плохо. Разрешение конфликта здоровыми конструктивными способами укрепляет доверие между людьми. Когда конфликт не воспринимается как угроза или наказание, то он способствует свободе, творчеству и безопасности в отношениях.

Предлагаю вам пройти тест на самообладание. Данный тест поможет Вам исследовать – насколько успешно Вы управляете своими эмоциями. Это очень важная способность в контакте с подопечным.



Тест на самообладание

(М.Энтони)

1. Когда кто-нибудь раздражает меня я ...

1	2	3	4	5
Говорю им, что я об этом думаю		Ухожу		

2. Когда я злюсь, я ...

1	2	3	4	5
Начинаю кричать и действовать		Уединяюсь и размышляю		

3. Когда я напряжен, я ...

1	2	3	4	5
Срываюсь на других		Пытаюсь найти выход из ситуации		

4. Когда другие отталкивают или игнорируют меня, я ...

1	2	3	4	5
Впадаю в депрессию		Считаю, что они многое потеряли		

5. Когда я сталкиваюсь с грубостью, я ...

1	2	3	4	5
Грублю в ответ		Остаюсь спокойным улаживаю проблему		

6. Когда я сталкиваюсь с агрессией, я

1	2	3	4	5
Сам становлюсь агрессивнее		Отпускаю ситуацию на тормозах		

7. Когда меня обвиняют, я ...

1	2	3	4	5
Сразу же начинаю защищаться		Выслушиваю обвинение, спокойно объясняю свою точку зрения		

8. Когда мне очень хочется что-то купить, я ...

1	2	3	4	5
Покупаю это сейчас же		Даю себе время подумать об этом		

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

1	2	3	4	5
Стараюсь отвлечься от ситуации		Действую по ситуации		

10. Когда мне предоставляется возможность быстро заработать, я ...

1	2	3	4	5
Хватаюсь за возможность		Ищу совета		

11. Когда удовольствие затягивается, я ...

1	2	3	4	5
Сдаюсь		Могу легко взять себя в руки		

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

1	2	3	4	5
Блефую		Прошу помочь или дать дополнительное время		

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

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

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



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



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

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

2. Проанализируйте утверждения текста и свои ответы на них. В каких эмоциональных ситуациях вы ведете себя наиболее ответственно и уравновешенно?

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

4. Какие качества характера помогают вам в работе с другими людьми?

5. Какие мешают?

12-18

18-30

30-42

42-54

54-60

Суммируйте цифры, которые у вас получились

Менее 30. Вам трудно контролировать свои эмоции. Ваши порывы побеждают здравый смысл. Порой, вы можете совершать неблагоприятные поступки, о которых потом сожалеете.

Более 42. Вы умеете контролировать свое поведение, потому что понимаете свои эмоции и управляете ими. Вы ответственны и понимаете, как ваше поведение может отразиться на поведении другого человека.

Не секрет, что у наставников иногда возникают конфликтные ситуации со своими воспитанниками. У каждого есть свои «рецепты» выхода из конфликта, успешные и не очень. Но практика показывает, что большинство людей позволяет втягивать себя в конфликт: на раздражение отвечают раздражением, срываются на грубые слова и повышают голос. Такое поведение неприемлемо при общении с детьми (да и с взрослыми тоже). Люди очень редко задумываются о причине конфликтов: вспомните какую-нибудь конфликтную ситуацию, все равно какую. Возможно, вы поссорились с другим человеком или просто поспорили. Вспомнили. А теперь ответьте, из-за чего произошел конфликт? Скорее всего, ответ будет о поводе конфликта: кто-то опоздал на работу и начальник его отчитал. Кому-то в общественном транспорте наступили на ногу, и в сердцах было сказано грубое слово, которое спровоцировало ответную бурю эмоций. Это все поводы конфликтов – истинная причина лежит в том, что каждый человек **стремится управлять другими людьми**. Конечно, из благих намерений. Мы невольно пытаемся навязать свое мнение, поведение, привычки, видение ситуации, понимание поставленной задачи или свой опыт. В этом нет ничего плохого. Ведь каждый из нас о себе хорошего мнения и уверен, что поступать (и думать) другим нужно, как он сам! Беда в том, что другие люди думают точно так же: они тоже о себе хорошего мнения и уверены в своей правоте. А часто ли мнения людей совпадают? Конечно, не часто, даже очень редко.

Столкновение мнений, стремление навязать свое видение провоцирует конфликты. Так что же делать?

Общеизвестный факт: над мастерами айкидо практически никто не может одержать победу. Это при том, что в борьбе айкидо нет приемов нападения – спортсмены используют силу противника против него самого. И всегда побеждают. В стрессовых или конфликтных ситуациях рекомендуется использовать тот же прием: **никогда не нападать! Нельзя навязывать другому человеку свое мнение и вступать с ним в спор.** Это не значит, что с подопечным всегда нужно соглашаться. Ваше согласие должно стать прелюдией к тому, чтобы воспитанник начал слушать вас, успокоился и принял конструктивное решение. Если сравнить общение в стрессовой ситуации с борьбой айкидо, то согласиться с раздраженным или обиженным человеком в самом начале – это значит отойти в сторону при нападении противника, пропустить его мимо себя. И дальше, чтобы подопечный успокоился и сам принял

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

Применяя метод «айкидо», следует помнить о правилах

Правило №1. Общаясь с подопечными, помните, что вы общаетесь с человеком, который о себе хорошего мнения. Применяйте приемы активного слушания, всем своим видом подчеркивая заинтересованность в проблеме воспитанника. Следите за своими жестами и позой тела – нельзя допускать «закрытых» жестов и поз. Смотрите подопечному в лицо, но не прямо в глаза – это «запустит» реакцию агрессии. Покажите, что вы уважаете своего подопечного, любите и переживаете за него, какую бы тяжелую эмоциональную реакцию он вам не продемонстрировал (гнев, негодование, раздражение, обиду и т.п.).

Правило №2. Ответ запрограммирован в вопросе. Вы уже умеете задавать вопросы и знаете, какой магической силой они обладают. Помните об этом. Не задавайте подопечному провоцирующих или грубых вопросов – только нейтральные (открытые или закрытые) и уточняющие. Старайтесь вывести его на конструктивное мышление.

Правило №3. Если ответ воспитанника вас не устраивает, значит вы задали не тот вопрос. Если на ваш вопрос подопечный становится еще более раздраженным, это не его вина. Исправляйте ошибку – переформулируйте вопрос или придумайте другой. Прежде чем начинать общение с возбужденным ребенком, решите, что для вас обоих важнее в данный момент:

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

Это и должно определить тему и характер вашей беседы.

Например, воспитанник отказывается делать домашнее задание и обвиняет наставника в том, что он не дает ему возможности отдохнуть. Эмоциональное состояние подопечного – гнев и

возбуждение. Он бросает на пол предметы и хочет уйти, но усвоенные правила поведения не дают ему это сделать.

Наставник: Ты обвиняешь меня в том, что я заставляю тебя делать домашние задания?

Подопечный: Да. Я устал и не хочу заниматься.

Наставник: Действительно, ты каждый день занимаешься в школе, потом уроки. Я бы тоже устала. (Присоединение и прием «айкидо»).

Подопечный: Вот видишь! Поэтому и я не хочу (ребенок начинает успокаиваться).

Наставник: Что же нам теперь делать? (Открытый вопрос).

Подопечный: Что?

Наставник: Вспомни, мы несколько месяцев назад составили план занятий и поставили цель – исправить тройку по математике.

Подопечный: Ну и что?

Наставник: Если не исправим, я не смогу взять тебя за город на каникулах.

Далее беседу можно направить в необходимое русло, так как ребенок начинает успокаиваться и способен мыслить разумно. «Айкидо», примененное в начале, погасило эмоции. Особенностью психологической борьбы является то, что здесь нет победителей и побежденных. Здесь или оба выигрывают, или оба проигрывают. Поэтому ваша победа будет и победой вашего подопечного. Когда ситуация напряжена и подопечный, погруженный в свои эмоции, не способен вас слушать, первое, что нужно сделать – это успокоить его. Задача не из легких, но, применяя специальные техники регуляции эмоционального напряжения, это можно сделать достаточно быстро. Главное правило – быть спокойным, уверенным в себе и ... не забывать применять техники. Каждая из техник снижения эмоционального напряжения имеет обратную сторону. Если рекомендуемые методы применять противоположным способом, даже незначительную «искру» можно раздуть в большой пожар. Чтобы помнить об этом, познакомьтесь с техниками снижения эмоционального напряжения вместе с их противоположными эффектами.

ТЕХНИКИ СНИЖЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ

Снижает напряжение	Повышает напряжение
<ul style="list-style-type: none"> • Проявление интереса к проблеме подопечного • Предоставление воспитаннику возможности выговориться 	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрация незаинтересованности • Перебивание воспитанника.
<ul style="list-style-type: none"> • Вербализация эмоционального состояния (своего или воспитанника) • Подчеркивание значимости подопечного, его слов или мнений 	<ul style="list-style-type: none"> • Игнорирование эмоционального состояния (своего или воспитанника) • Принизание подопечного, негативная оценка его слов или мнений
<ul style="list-style-type: none"> • Подчеркивание общности с подопечным (интересы, мнения, личностные характеристики) • Немедленное признание ошибки или неправоты с вашей стороны, если таковая случилась 	<ul style="list-style-type: none"> • Подчеркивание различий между собой и подопечным • Отрицание ошибки или неправоты
<ul style="list-style-type: none"> • Предположение конкретного выхода из сложившейся негативной ситуации • Обращение к фактам 	<ul style="list-style-type: none"> • Поиск «виноватых» и обвинение подопечного • Переход на «личности»
<ul style="list-style-type: none"> • Спокойная, уверенная речь 	<ul style="list-style-type: none"> • Потеря контроля над своими эмоциями

Рассмотрим эти техники подробнее

Эти методы нужны в самом начале общения с раздраженным или обиженным воспитанником. Применяйте методы активного и пассивного слушания, покажите свою заинтересованность и озабоченность проблемами подопечного. Слушайте, не перебивайте, если ребенок высказывает вам претензии или жалуется. Суть этой техники в том, чтобы **сказать вслух** о тех чувствах, которые испытывает подопечный или сам наставник в конфликтной ситуации. Вербализация – удивительный феномен, который помогает избавиться человеку от негативных эмоций: **вербализация чувства – это избавление от него.**

Когда люди вслух произносят то, что они чувствуют, происходит осознание и анализ того, что существует в данный момент – это снижает интенсивность эмоций. Если вы говорите вслух о *своих чувствах* – вы ставите воспитанника в известность о том, что происходит с вами, и в то же время это помогает вам регулировать свое эмоциональное состояние. Когда вы говорите воспитаннику о его чувствах – это заставляет его задуматься о себе, что тоже снижает накал эмоций. Таким образом, вербализация своего состояния выполняет две роли:

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

Существует несколько способов вербализации эмоционального состояния:

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

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

2. ПОЧТИТЕЛЬНАЯ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ (от второго лица):

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

3. КОСВЕННАЯ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ:

- Я согласен, это ... (возмутительно, печально, напрягает и т.д.).

- Да, это, конечно, ... (обидно, удивляет, тревожит, смущает и т.д.).

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

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

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

НЕЛЬЗЯ допускать отрицательные формулировки вербализации чувств, такие как:

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

Это принижает значимость человека и ведет к усугублению конфликтной ситуации. Чтобы применять техники вербализации эмоционального состояния, нужно научиться понимать, *какие именно чувства* может испытывать человек в той или иной ситуации и какие чувства можете испытывать вы сами. Кроме этого, нужно помнить множество названий человеческих эмоций. Чтобы они всегда были в вашей памяти, посвятите достаточно времени на выполнение следующего упражнения. Вспомните эмоционально окрашенные моменты своей жизни.

Припомните, какие эмоции вы тогда испытывали? Создайте для себя **словарь эмоций**: разделите лист бумаги на две колонки. Записывайте радостные, позитивные чувства в одну колонку и печальные, негативные – в другую.

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

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

Словарь эмоций

Позитивные эмоции

Радость
Спокойствие
Оптимизм
Счастье

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

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

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

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

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

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

Людям свойственно проявлять обычные человеческие качества: жалость, сочувствие, понимание. Признание ошибки другим человеком – хороший повод, чтобы вспомнить об этих качествах. Бывали случаи, когда после извинения за ошибку, люди пытались помочь исправить ее. Признавая неправоту или ошибку, помните: **в конфликтной ситуации нельзя оправдываться!** Оправдания раздражают людей и эмоции вспыхивают с новой силой.

Негативные эмоции

Огорчение
Обида
Гнев
Злость

Объясните подопечному, как вы собираетесь решать проблему. Что вы сделаете в первую очередь, что – во вторую.

Не говорите общих фраз – конкретизируйте свои поступки. С попытками понять и представить ваши действия, у него включится рациональное мышление и эмоции угаснут.

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

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

Это основное правило для наставника в конфликтных ситуациях.

Эмоции людей имеют удивительное свойство – они передаются другим. Ваша задача – не «заразиться» негативными эмоциями другого человека, а сохранять спокойствие и уверенность.

Даже малейший «сбой» с вашей стороны – раздражение или сомнение – могут отразиться на вашей речи и мимике и спровоцировать новую вспышку эмоций у подопечного; почувствовав вашу неуверенность, обвиняющий становится более уверенным в своей правоте.

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

Проверьте себя

Ситуация 1.

Наставник Алексей в проекте 8 месяца. После того, как его подопечный Арлан стал выражать недовольство, Алексей стал сокращать количество встреч, ограничивал встречи по времени. Встречи стали проходить формально.

Вопрос: Какая способность (или признак) эмоциональной компетентности не был развит у Алексея?

1. Самосознание
2. Самоуправление
3. Общественное сознание
4. Управление взаимоотношениями

Ситуация 2.

Наставница Гульжанат. Очень эмоциональная. Могла приходиться на встречу с подопечным очень радостной и веселой. На следующую встречу могла прийти в подавленном настроении – молчать и не разговаривать с подопечным, а затем могла после такой встречи обвинить подопечного, что он безынициативный.

Вопрос: Какая способность (или признак) эмоциональной компетентности не был развит у Гульжанат?

1. Самосознание
2. Самоуправление
3. Общественное сознание
4. Управление взаимоотношениями

Ситуация 3.

Подопечная наставницы Гульнары просит во время гостевой встречи отпустить ее к родственникам.

Вопрос: Как бы Вы посоветовали Гульнаре разговаривать с подопечной?

1. Поедет вместе с подопечной к ее родственникам
2. Сказать твердой интонацией, что нет, и сказать, что к этому вопросу не будем больше возвращаться
3. Использовать прямую вербализацию эмоционального состояния, объяснить, что это невозможно

Ситуация 4.

Наставница Татьяна постоянно критикует и стыдит своего подопечного. Рассказывает ему истории, ставя кого-то ему в пример. Все время ожидает, что подопечный должен исправиться.

Вопрос: Какое правило общения не соблюдает Татьяна?

1. Общаясь с подопечными, помните, что вы общаетесь с человеком, который о себе хорошего мнения
2. Ответ запрограммирован в вопросе
3. Если ответ воспитанника вас не устраивает, значит, вы задали не тот вопрос

Ситуация 5.

У наставника Марата подопечный очень скромный и молчаливый. Подопечному тяжело говорить о себе. Марат все время старается его разговорить и при этом, рассказывает какие-то истории.

Вопрос: С чего необходимо начать контакт Марату со своим подопечным?

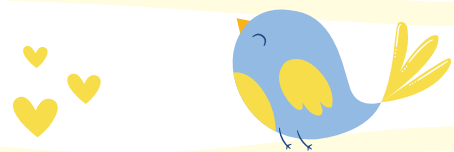
1. Использовать прямую вербализацию эмоционального состояния
2. Отправить подопечного к психологу
3. Тоже молчать вместе с подопечным

Ситуация 6.

На подопечного Елены педагоги в школе и воспитатели в Детском доме жалуются на его агрессивное поведение. Просят Елену поговорить с ним.

Вопрос: Что бы Вы посоветовали Елене?

1. Обратиться к психологу проекта по поводу своего поведения в этой ситуации
2. Обратиться к психологу Детского дома, чтобы обсудить поведение своего подопечного
3. В контакте с подопечным использовать прием Косвенная вербализация
4. Все вышеперечисленное



Проект «Наставники» является одним из основных проектом Фонда «ДАРА». Проект нацелен на помощь детям-сиротам и детям, лишенным родительской опеки, раскрыть свой жизненный потенциал и сформировать умения и навыки самостоятельной жизни через общение со взрослыми волонтерами-наставниками. В ходе реализации проекта планируется, что у каждого ребенка из детского дома появится свой персональный взрослый – друг и наставник.

Фонд «Дара» – благотворительный частный фонд, реализующий проекты, направленные на улучшение условий жизни и расширение возможностей развития детей с особыми образовательными потребностями и воспитанников детских домов, а также на развитие инклюзии в Казахстане.



@nastavnikkz

Присоединяйтесь к нам в социальных сетях!



YouTube

@fonddara