**ТЕМА 10 ЭФФЕКТИВНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ ВЗРОСЛОГО И ПРИЕМНОГО РЕБЕНКА ОСВОЕНИЕ ТЕХНИК ПОСТРОЕНИЯ БЕЗОЦЕНОЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ И СОЗДАНИЯ АТМОСФЕРЫ ДОВЕРИЯ: Я-СООБЩЕНИЕ, АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ.**

**ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ.**

**Активное слушание** – это способ взаимодействия с ребенком, который помогает наладить контакт с ним.

В нашей повседневной жизни мы часто сталкиваемся с различными ситуациями в общении с детьми: наши дети не могут что-то поделить между собой; ребёнок рассказывает, что он с кем-то из ребят поссорился или подрался или его обидели и т.д. Все эти ситуации нам хорошо известны. Давайте попробуем вспомнить, каким образом мы выстраиваем беседу с ребёнком.

Вот несколько типичных ситуаций:

* ***Мама сидит в парке на скамейке, к ней подбегает ее трехлетний малыш в слезах: «Он отнял мою машинку!».***
* ***Сын возвращается из школы, в сердцах бросает на пол портфель, на вопрос отца отвечает: «Больше я туда не пойду!».***
* ***Дочка собирается гулять; мама напоминает, что надо одеться потеплее, но дочка капризничает: она отказывается надевать «эту уродскую шапку».***

Что обычно вы говорите своим детям в таких случаях?

*Можно предположить что так:*

* Ну, ничего, поиграет и отдаст...
* Как это ты не пойдешь в школу?!
* Перестань капризничать, вполне приличная шапка!

и т.д.

Своим советом или критическим замечанием родитель как бы сообщает ребенку, что его переживание неважно, оно не принимается в расчет. При всей кажущейся справедливости этих ответов они имеют один общий недостаток: оставляют ребенка наедине с его переживанием.

А как вы думаете, чего ждут от нас дети в эти минуты?

Причины трудностей детей часто бывают спрятаны в сфере его чувств. Поэтому если просто что-то **−** показать, научить, направить **−** ему не поможешь. В таких случаях лучше всего... его послушать. Правда, иначе, чем мы привыкли. Психологи нашли и очень подробно описали способ «помогающего слушания», иначе его называют **«активным слушанием».**

- Что значит «активно слушать»?

Вернемся к нашим примерам и подберем фразы, в которых родитель называет чувство ребенка:

* СЫН: Он отнял мою машинку!

МАМА Ты очень огорчен и рассержен на него.

* СЫН: Больше я туда не пойду!

ПАПА: Ты больше не хочешь ходить в школу.

* ДОЧЬ: Не буду я носить эту уродскую шапку!

МАМА: Тебе она очень не нравится.

Ответы по способу активного слушания показывают, что родитель понял внутреннюю ситуацию ребенка, готов услышать о ней больше, принять ее. Такое буквальное сочувствие родителя производит на ребенка совершенно особое впечатление (замечу, что не меньшее, а порой гораздо большее влияние оно оказывает и на самого родителя, о чем немного ниже). Многие родители, которые впервые попробовали спокойно «озвучить» чувства ребенка, рассказывают о неожиданных, порой чудодейственных результатах. Приведу два реальных случая.

***Мама входит в комнату дочки и видит беспорядок.***

* ***МАМА: Нина, ты все еще не убралась в своей комнате!***
* ***ДОЧЬ: Ну, мам, потом!***
* ***МАМА Тебе очень не хочется сейчас убираться...***
* ***ДОЧЬ (неожиданно бросается на шею матери): Мамочка, какая ты у меня замечательная!***

Другой случай рассказал папа семилетнего мальчика.

***Они с сыном торопились на автобус. Автобус был последний, и на него никак нельзя было опоздать. По дороге мальчик попросил купить шоколадку, но папа отказался. Тогда обиженный сын стал саботировать папину спешку: отставать, смотреть по сторонам, останавливаться для каких-то «неотложных» дел. Перед папой встал выбор: опаздывать нельзя, а тащить сына насильно за руку ему тоже не хотелось. И тут он вспомнил наш совет: «Денис, − обратился он к сыну, − ты расстроился из-за того, что я не купил тебе шоколадку, расстроился и обиделся на меня». В результате произошло то, чего папа совсем не ожидал: мальчик миролюбиво вложил свою руку в папину, и они быстро зашагали к автобусу.***

Не всегда, конечно, конфликт разрешается так быстро. Иногда ребенок, чувствуя готовность отца или матери его слушать и понимать, охотно продолжает рассказывать о случившемся. Взрослому остается только активно слушать его дальше.

Посмотрите одну сценку более длительного разговора, в котором мама несколько раз «озвучила» то, что она услышала и увидела, беседуя с плачущим ребенком.

*Ситуация:*

***Мама занята деловым разговором. В соседней комнате играют ее пятилетняя дочка и десятилетний сын. Вдруг раздается громкий плач. Плач приближается к маминой двери, и со стороны коридора начинает дергаться ручка. Мама открывает дверь, перед ней стоит, уткнувшись в косяк, плачущая дочь, а сзади − растерянный сын.***

* ДОЧЬ: У у у у!
* МАМА: Миша тебя *обидел*... (Пауза.)
* ДОЧЬ (продолжает плакать): Он меня урони-и-ил!
* МАМА: Он тебя толкнул, ты упала и ушиблась... (Пауза.);
* ДОЧЬ (переставая плакать, но все еще обиженным тоном): Нет, он меня не поймал.
* МАМА: Ты откуда-то прыгала, а он тебя не удержал и ты упала... (Пауза.)

Миша, который с виноватым видом стоит сзади, утвердительно кивает головой.

* ДОЧЬ (уже спокойно): Да... Я к тебе хочу. (Забирается к маме на колени.)
* МАМА (через некоторое время): Ты хочешь побыть со мной, а на Мишу все еще обижаешься и не хочешь с ним играть...
* ДОЧЬ: Нет. Он там свои пластинки слушает, а мне неинтересно.
* МИША: Ладно, пойдем, я тебе твою пластинку поставлю...

Этот диалог дает нам возможность обратить внимание на некоторые важные особенности и дополнительные правила беседы по способу активного слушания. Давайте попробуем прописать алгоритм действий этой техники.

1. **Занять правильное положение по отношению к ребенку (глаза взрослого и ребенка должны находиться на одном уровне).**

Если вы беседуете с расстроенным или огорченным ребенком, не следует задавать ему вопросы. Желательно, чтобы ваши ответы звучали в утвердительной форме. Например:

* СЫН (с мрачным видом): Не буду больше водиться с Петей!
* РОДИТЕЛЬ: Ты на него обиделся.

Возможные неправильные реплики:

* А что случилось?
* Ты что, на него обиделся?

1. **Повтор услышанного от ребенка.**
2. **Делать паузы между фразами.**
3. **Обозначение чувства ребёнка.**
4. **Чувства – в утвердительной форме.**

**Благодаря технике активного слушания:**

* Исчезает или сильно ослабевает отрицательное переживание ребёнка.
* Ребёнок, убедившись, что взрослый готов его слушать, начинает больше рассказывать о себе.
* Ребёнок сам учится решать свои проблемы.
* Ребёнок начинает активно слушать родителей.
* Родители становятся более чувствительны к нуждам и горестям ребёнка.

***Пример***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ситуация | Ответ-реакция | Ответ-понимание |
| Мама сидит в парке на скамейке, к ней подбегает ее малыш в слезах: «Он забрал мою машинку!. | – Ну ничего, поиграет и отдаст | Ты очень расстроен и рассержен на него |
| Сын возвращается из школы, в сердцах бросает на пол портфель, на вопрос отца отвечает: «Больше я туда не пойду!» | Как это ты не пойдешь в школу?! | Ты больше не хочешь ходить в школу |
| Дочь собирается гулять; мама напоминает, что надо одеться потеплее, но дочка капризничает: она отказывается надевать «эту уродскую шапку» | Перестань капризничать, вполне приличная шапка! | Тебе она очень не нравится |

***Практикум для тренировки усвоенного материала***

Перед вами таблица. В крайней левой колонке обозначена ситуация и слова ребёнка в соответствии с этой ситуацией. В колонке «Чувства ребёнка» подумайте, какие чувства он, по-вашему, испытывает. В третьей колонке каким будет ваш ответ на слова ребёнка с учётом его предполагаемых чувств.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ситуация и слова**  **ребёнка** | **Чувства ребёнка** | **Ваш ответ** |
| *Пример: «Сегодня, когда я вышла из школы, мальчишка выбил у меня рюкзак, и из него всё высыпалось».* | *Огорчение, обида.* | *Ты очень расстроилась, было очень обидно.* |
| (Ребёнку сделали укол, плачет): «Доктор плохой!» |  |  |
| (Старший сын – маме): «Ты всегда её защищаешь, говоришь «маленькая», а меня никогда не жалеешь». |  |  |
| (Влетает в дверь): Мам, ты знаешь, я сегодня первый написал и сдал контрольную!». |  |  |
| «Сегодня на уроке я ничего не поняла и сказала об этом учителю, а все ребята смеялись». |  |  |

**ТЕХНИКА «Я-СООБЩЕНИЕ»**

Что вы обычно говорите ребенку или просто другому человеку, когда недовольны его поведением или поступком? «Ты опять опоздала», «Ты не сделал, то о чем я тебя попросила», «Ты постоянно поступаешь по-своему», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания?

Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В [психологии](http://psy-day.ru/) такие фразы называются Ты-сообщениями. Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт.

Родительские слова могут быть и созидательными. Большинство родителей, узнав о разрушительном влиянии унижающих сообщений, стремятся овладеть более эффективными способами общения с детьми.

Позвольте Вам предложить один из методов взаимодействия с детьми (и не только). Это метод «Я – сообщения».

Все родители могут испытывать по отношению к действиям своих детей чувства одобрения и неодобрения. Родители как «живые люди» иногда одобряют, иногда не одобряют поведение своих детей. Совершенно очевидно, что какие-то из поступков детей вы одобряете, а какие-то — нет.

Естественные родители испытывают к детям как одобрительные, так и неодобрительные чувства; их отношение к одному и тому же поведению не бывает всегда одинаковым — время от времени оно меняется. Родители не должны (да и не могут) скрывать свои истинные чувства и если ребёнок вызывает у них своим поведением отрицательные переживания, то необходимо сообщить ему об этом, но говорить от ПЕРВОГО лица. Сообщить о себе, о своём переживании, а не о его поведении.

Существует две формы обращения к другому человеку: «Ты-сообщение» и «Я-сообщение».

«Ты-сообщение» нарушает коммуникацию, так как вызывает у  человека чувство обиды и горечи, создается впечатление, что другой всегда прав. В «Ты-сообщении» используются слова: ты, тебя, тебе, из-за тебя.

**Примеры «Ты-сообщения»:**

* «Ты никогда не выносишь мусорное ведро» (человек чувствует обвинение),
* «Выключи немедленно эту ужасную музыку!» («наезд», запрет),
* «Когда ты, наконец, будешь убирать свою комнату?» (обвинение),
* «Как ты со мной разговариваешь?» (осуждение, угроза),
* «Когда ты научишься убирать за собой?»  (обвинение),
* «Ну что у тебя за вид?» (осуждение),
* «Да сколько же раз тебе надо говорить!»

Не правда ли, знакомые фразы? Как часто мы их говорим и удивляемся, почему они остаются, в лучшем случае, без ответа  (ведь мы говорим правду и хотим только хорошего!), а иногда вызывают шквал негодования, возражения, протест, обиду и другие негативные чувства, вместо того, чтобы выполнить нашу просьбу.

Это потому, что каждое «Ты-сообщение», по своей сути,  содержит выпад, критику или просто обвинение человека, и, естественно, вызывает соответствующую реакцию человека: от обиды и защиты себя, до ответных нападок и дерзости.

«Я-сообщение»  является более эффективным способом коммуникации, сохраняет благоприятные взаимоотношения между людьми. В «Я-сообщении» используются слова: **я, у меня, мне**.

**Попробуем переделать «Ты-сообщения» в «Я-сообщения»:**

* «Я очень устала, вынеси, пожалуйста, мусорное ведро»,
* «У меня был трудный день, выключи, пожалуйста, музыку»,
* «Меня очень злит, когда по дому разбросаны вещи. Будь добр, убери за собой»,
* «Мне очень неприятно и обидно, когда со мною разговаривают неуважительно»,
* «Мне обидно, когда дети не убирают за собой»
* «У меня вызывает недоумение такой внешний вид».
* «Я начинаю сердиться, когда нужно повторять одно и то же».

На первый взгляд разница между «Я» и «Ты-сообщениями» невелика. Более того, вторые привычнее и «удобнее». Однако, «Я-сообщения» имеют ряд преимуществ по сравнению с «Ты-сообщениями».

**Во-первых**, оно позволяет вам выразить свои негативные чувства, а не подавлять их.

**Во-вторых** – мы, как бы, снимаем с себя маску «воспитателя» и становимся самими собой, приближаемся друг к другу.

**В-третьих** – когда мы искренни и открыты в выражении своих чувств, наш собеседник тоже начинает доверять нам.

И, наконец, высказывая свои чувства без приказа, осуждения и «наезда», мы даем право собеседнику самому принять решение.

Кроме этого, «Я-сообщение» является более эффективным способом влияния на человека с целью изменения его поведения, которое мы не приемлем, и в то же время сохраняет благоприятные взаимоотношения между людьми.

Давайте разберем это на примере сообщения родителя, который устал и не испытывает желания играть с ребенком:

* Уставший родитель посылает ребенку « Ты-сообщение»: «Ты меня утомил», и ребенок воспринимает информацию как -  «Я плохой».
* Уставший родитель посылает ребенку « Я-сообщение»: «Я очень устал»,  реакция ребенка - «Папа устал».

***Пример:***

|  |  |
| --- | --- |
| «Ты постоянно поступаешь по-своему» | Когда делают все по-своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить |
| Ты меня утомил | «Я очень устал, хотелось, чтобы ты сам поиграл, пока я отдохну». |

**Инструкция по применению «Я – сообщений»:**

Модель «Я-сообщение» состоит из следующих частей:

* 1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. **Именно факта**! Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь…»

**Событие (когда...., если...);**

* 1. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

**Ваша реакция (я чувствую...);**

* 1. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания»,

**Объяснение этого «потому что ………» и т.д.**

* 1. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Например: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

**Предпочитаемый вами исход (мне хотелось бы, чтобы...; я предпочел бы...; я был бы рад...);**

1. Прежде, чем высказать свое недовольство, обратите сначала внимание на то, что вы сами сейчас чувствуете, думаете, ощущаете. Назовите это чувство про себя, дайте этому определение: «Я сейчас ощущаю раздражение и думаю, что мой сын «неряха»».
2. Подумайте, чего вы на самом деле хотите от ситуации и разговора с ней связанного: вы действительно хотите изменить ситуацию, предотвратить дальнейшие ее возникновения или вы хотите "слить" свою негативную эмоцию на другого и будь что будет!?
3. В зависимости от того, чего вы хотите достичь в коммуникации, составьте свое «Я-сообщение» по поводу того, что вас не устраивает в общении с другими людьми. Например: «Когда на меня кричат, я чувствую себя провинившимся школьником и вообще перестаю понимать собеседника» или «Когда ты задерживаешься на работе и не звонишь, я чувствую тревогу и начинаю сходить с ума».
4. Используйте в своих фразах преимущественно слова «я», «мне», «меня» и т.д. (вместо привычных «ты», «тебя», «тебе» и т.д.)
5. Расскажите об этом подходе как можно большему числу друзей и знакомых. Помогите друг другу сделать перевод ваших сообщений – иногда переформулировать чужую мысль легче и получается лучше, когда эмоции не мешают конструктивно думать.
6. Максимально часто используйте ваши новые «Я-сообщения» вместо привычных «Ты-сообщений». Получайте удовольствие от нового конструктивного и приятного общения!

Очевидно, что для того, чтобы нас стали лучше понимать другие, нам придется заново научиться понимать себя самим! Прислушиваться, присматриваться, тонко чувствовать любые внутренние изменения состояний.

В межличностных отношениях «Я-сообщения» одного человека провоцируют такие же «Я-сообщения» от другого. Вот почему в ухудшающихся отношениях конфликты часто превращаются во взаимные обзывания и попреки. В конфликтах детей и родителей они часто начинаются с «Ты-сообщений» и кончаются борьбой.

«Я-сообщения» с гораздо меньшей вероятностью провоцируют такую борьбу. Это не означает, что, если родители посылают «Я-сообщения», все будет тихо и гладко. Понятно, что детям не будет приятно услышать, что их поведение создало проблему у родителей (как и взрослым бывает неприятно, когда их ставят перед фактом, что их поведение причинило боль). Тем не менее, сообщить человеку о том, что вы чувствуете, гораздо менее является угрожающим для него, чем обвинение его в том, что он причинил это неприятное чувство.

Таким образом «Я-сообщения» имеют ряд преимуществ по сравнению с «Ты-сообщениями»:

**Во-первых**, оно позволяет вам выразить свои негативные чувства, а не подавлять их.

**Во-вторых** – мы как бы снимаем с себя маску «воспитателя» и становимся самими собой, приближаемся друг к другу.

**В-третьих** – когда мы искренни и открыты в выражении своих чувств, наш собеседник тоже начинает доверять нам.

***Практикум для тренировки усвоенного материала***

Рассмотрите таблицу. Подумайте, какие Ваши чувства по каждой ситуации, а затем постройте «Я-сообщения».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ситуация** | **Ваше чувство** | **Я-сообщение** |
| Приемный ребенок употребляет в речи нецензурные выражения |  |  |
| Ваши родные дети обзывают приемного «приемышем», «подкидышем» |  |  |
| Вы узнали, что приемный ребенок берет у вас деньги без спроса |  |  |

**ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО**

**КОРРЕКЦИИ ПОВЕДЕНИЯ – МЕНЯЕМ ПОВЕДЕНИЕ, А НЕ РЕБЕНКА**