

Как слушать ребенка и что нам мешает слышать ребенка
Семинар-тренинг

Дата проведения: 05.04.2021г.

Цель: познакомить воспитателей с техникой активного слушания.

Задачи:

- Выяснить у воспитателей, что они знают о технике активного слушания
- Провести совместный анализ ситуаций, в которых возникают трудности в общении с детьми.
- Научиться распознавать чувства детей в разных ситуациях
- Потренироваться использовать технику активного слушания

Материалы:

- Мягкая игрушка
- Формат бумаги А4, А3
- Карточки с описанием различных ситуаций
- Воздушные шарик
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Ведущий предлагают воспитателям зайти в класс и занять любое свободное место в полукруге.

Педагог-психолог:

Здравствуйте! Я рада, что вы нашли время прийти на наше собрание. Сегодня на занятии мы познакомимся с информацией о том как улучшить общение и отработаем навык активного слушания.

Сейчас мы по кругу будем передавать вот такую игрушку, ваша задача: представиться, сказать, чьи вы родители, и закончить следующее предложение: я пришел сюда...

Ведущий:

Сегодня мы будем говорить о проблемах, которые возникают у нас в процессе общения с детьми. Попробуем разобраться в причинах, обсудим, как можно решать эти проблемы.

Перед тем как мы приступим к работе, давайте настроимся на совместную деятельность. Настроиться нам поможет игровая разминка.

Разминка:

Нам необходимо разделить на две группы по видимому признаку.

1 группа не дает упасть желтым шарикам.

2 группа не дает упасть красным шарикам.

Все вместе не дают упасть зеленым шарикам.

Повторить несколько попыток.

Итог: все должны держать шарик в руках. До этого решения игроки должны дойти сами.

Обсуждение:

Шарик – проблема.

Не дать упасть шарiku – решить проблему.

Руки – ресурсы, которые помогают решить проблемы.

Ведущий:

С помощью этой игры мы хотели вам показать, что проблемы решать в одиночку сложно. Всегда есть люди, которые смогут помочь справиться и решить эти проблемы.

Проблемы, которые связаны с нашими детьми, то же лучше решать вместе сообща, а не по отдельности.

Ведущий:

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

На листах бумаги запишите несколько вариантов ответов, которые вы говорите вашим детям, в случае если он плачет, потому что другой сломал или отобрал у него игрушку.

А теперь я прошу высказать то, что вы написали. Говорим по кругу, прошу мысли не повторять.

В это время ведущий вывешивает написанные на листах высказывания родителей на доску.

Ведущий:

Отлично, теперь другой вопрос: Как вы думаете, чего ждут от нас дети в эти минуты? Работаем по тому же принципу.

Ведущий:

Прекрасно, но мне кажется, что дети от нас в эти минуты в первую очередь ждут понимания, а не лекций и нотаций, а даже и порой угроз.

Ведущий:

Причина трудностей детей часто бывают спрятаны в сфере его чувств. Поэтому если просто что-то показать, чему-то научить или как-то направить ребенка – мы ему не поможем. В таких случаях лучше всего ребенка выслушать. Этот способ называется **активным слушанием**.

Активно слушать ребенка – значит «возвращать» ему в беседе то, что он вам поведал, при этом определив и обозначив его чувства.

Презентация о том, что такое слушание и техниках активного слушания.

Практическая часть:

Ведущий раздает группам листки с ситуацией.

Пример:

Мальчик: Он отнял мою машинку!

Воспитатель: Ты очень огорчен и рассержен на него.

Мальчик: Больше я туда не пойду!

Воспитатель: Ты больше нее хочешь ходить в школу.

Девочка: Не буду я носить эту уродскую шапку!

Воспитатель: Тебе она очень не нравится.

Ведущий:

Сегодня мы предлагаем вам разыграть одну сценку, где будет ярко продемонстрирован этот способ.

Ведущий предлагает желающим разыграть сценку.

Сценка:

Воспитатель занята делом. В соседней комнате играют дети. Вдруг раздается громкий плач. Плач приближается к двери, и со стороны коридора начинается дергаться ручка. Воспитатель открывает дверь, перед ней стоит, уткнувшись в косяк, плачущую девочка, а сзади – растерянный мальчик.

Воспитатели разыгрывают сценку.

Выдаются чистые листы.

Представьте, что у вас случилась что-то подобное и вы решили использовать эту технику. Что вы будете делать в начале.

Воспитатели высказывают свое мнение.

Вначале нужно занять правильное положение по отношению к ребенку. Вспомните только что разыгранную сцену.

Какое положение занимала воспитатель, когда разговаривал с детьми?

Участники должны сказать, что глаза ребенка и взрослого должны быть на одном уровне.

Ведущий:

Вы заметили совершенно верно. Это действительно первый и важный шаг при использовании этой техники: Занять правильное положение по отношению к ребенку. Почему это так важно? Психологические исследования показали, что человек воспринимает преимущественно именно видимую информацию, поэтому наша поза является для детей самым сильным сигналом о том, насколько мы готовы его слушать.

На панно появляется лист, на котором написан первый шаг в алгоритме по применению техники Активного слушания.

1. Занять правильное положение по отношению к ребенку (глаза
--

взрослого и ребенка должны находиться на одном уровне)

Ведущий:

Вспомните, в какой форме беседовала воспитатель?
Участники должны выйти на то, что ответы взрослого звучали в утвердительной форме.

Ведущий:

Верно, вы сказали о том, что ответы должны отражать сочувствие (обозначать чувства ребенка) и звучать в утвердительной форме. Во время беседы бывает очень важно и полезно повторить, что, как вы поняли, случилось с ребенком, а потом обозначить его чувства.

Пример

Мальчик (с мрачным видом). Не буду больше водиться с Петей!

Воспитатель: Не хочешь с ним больше дружить.

На листе и доске появляется вторая запись, второй пункт алгоритма.

2. Повтор услышанного от ребенка.

Ведущий:

Вы, наверное, обратили внимание, что в нашей сценке после каждой реплики мама молчала, делала небольшие паузы. Эти паузы помогали ребенку разобраться в своем переживании и одновременно почувствовать, что рядом с ним мать.

На листе и доске появляется третья запись, третий пункт алгоритма.

3. Делать паузы между фразами.

Ведущий:

И самый главный момент – это обозначение чувства ребенка.

На листе и доске появляется четвертая запись, четвертый пункт алгоритма.

4. Обозначение чувства ребенка.

Ведущий:

Если говорить о коротком варианте этой техники, то он может выглядеть так: чувства – в утвердительной форме.

На листе и доске появляется последняя запись, последний пункт алгоритма.

5. Чувства – в утвердительной форме.

Далее ведущий еще раз зачитывает все пункты алгоритма и раздает каждому родителю алгоритм техники активного слушания..

Ведущий:

Если у вас возникли вопросы, сейчас самое время их задать. Отвечать на эти вопросы могут и сами родители.

Ведущий:

А теперь давайте потренируемся использовать технику АС. Каждый из вас получит карточку, на которой описаны ситуации. Ваша задача – понять, какие чувства испытывает в данной ситуации ребенок. И написать вариант ответа родителей.

Ситуация и слова ребенка	Чувства ребенка	Ответ родителей.
--------------------------	-----------------	------------------

Дочь: «Сегодня, когда я выходила из школы, мальчишка – хулиган выбил у меня портфель и из него все высыпалось»		
--	--	--

Ведущий:

Давайте посмотрим, что у вас получилось. Я прошу по желанию зачитывать карточку и говорить, какие, по вашему мнению, чувства испытывает ребенок.

Участники без проблем справляются с предложенным заданием.

Ведущий:

Прошу вас разбиться на пары. Каждой паре предстоит обсудить, а затем записывать на листе одну из типичных ситуаций, с которыми вы сталкиваетесь в общении с ребенком.

Участники по желанию разбиваются на пары и с огромным удовольствием и интересом обсуждают различные ситуации, с которыми сталкиваются в процессе общения с детьми. Затем записывают эти ситуации на карточки и отдают ведущему.

Ведущий:

Сейчас каждая пара будет вытягивать по одной карточке. Задача пар: познакомиться с описанной ситуацией и попробовать ее показать, используя технику АС.

На данном этапе пары разыгрывали доставшиеся им ситуации, пробуя использовать технику АС. Было видно, как сложно участникам применять полученные знания на практике. Разыгрывание этих ситуаций помогло многим родителям понять, почему активное слушание не работало.

Причина в основном сводилась к одному: родители не всегда понимали, почему ребенок ведет себя, так или иначе.

Ведущий:

Вы только что попробовали использовать технику АС. Убедились в том, как это не просто. Увидели, что вам так и хочется задать ребенку вопрос и прокомментировать ситуацию. Что ж, это совершенно нормально. Давайте теперь попробуем ответить себе на такой вопрос: что может дать нам эта техника активного слушания для общения с ребенком?

На доске появляется лист, на котором написано:

Результаты применения техники АС.

Родители по желанию высказывают свое мнение.

Ведущий:

Вы действительно правильно сумели почувствовать, что может дать техника АС. Позвольте, я еще раз зачитаю вам итоги нашего обсуждения.

Ведущий зачитывает.

Исчезает или сильно ослабевает отрицательное переживание ребенка (разделенная радость удваивается, а разделенное горе уменьшается).

Ребенок, убедившись, что взрослый готов его слушать, начинает больше рассказывать о себе.

Ребенок сам учится решать свои проблемы.
--

Ребенок начинает активно слушать родителей.
Родители становятся более чувствительными к нуждам и горестям ребенка, легче принимают его «отрицательные» чувства, т.е. меняются и сами родители.

Ведущий:

Возможно, многим из вас показалось, что предложенная техника является искусственной, неестественной для нашей среды. Мне понравилось сравнение, которое приводится в книге «Общаться с ребенком. Как?»

Хорошо известно, что начинающие балерины проводят часами в упражнениях, далеко не естественных с точки зрения наших обычных представлений. Например, они разучивают позиции, при которых ступни ставятся под различными углами, в том числе под углом 180 градусов. При таком «вывернутом» положении ног балерины должны свободно держать равновесие, приседать, следить за движениями рук, и все это нужно для того, чтобы потом они могли танцевать легко и свободно, не думая уже ни о какой технике.

Так же и с навыками общения. Они вначале трудны и порой необычны, но когда вы ими овладеваете, «техника» исчезает и переходит в искусство общения.

Мы не будем сейчас давать оценку этой технике. Я прошу всех по очереди ответить на два вопроса:

- Готовы ли вы попробовать использовать эту технику?
- Считаете ли вы полезным и нужным проведение подобных мероприятий?

Техника Активного слушания.

1 шаг.

Если вы хотите послушать ребенка, обязательно **повернитесь к нему лицом**. Очень важно также, чтобы **его и ваши глаза находились на одном уровне**. Если ребенок маленький, присядьте около него, возьмите его на руки или на колени; можно слегка притянуть ребенка к себе, подойти или придвинуть свой стул к нему поближе. Избегайте общаться с ребенком, находясь в другой комнате, повернувшись лицом к плите или к раковине с посудой; смотря телевизор, читая газету; сидя, откинувшись на спинку кресла или лежа на диване. Ваше положение по отношению к нему и ваша поза – первые и самые сильные сигналы о том, насколько вы готовы его слушать и услышать. Будьте очень внимательны к этим сигналам, которые хорошо «читает» ребенок любого возраста, даже не отдавая себе сознательного отчета в том.

2 шаг.

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.

Возможны неправильные реплики:

- А что случилось?

- Ты что, на него обиделся?

Помните фраза, оформленная как вопрос, **не отражает сочувствия**, которого ждут наши дети.

Казалось бы, разница между утвердительным и вопросительным предложением очень незначительна, иногда это всего лишь интонация, а реакция на них бывает очень разная. Часто на вопрос: «Что случилось?» огорченный ребенок ответит: «Ничего!», а если вы скажете: «Что-то случилось...», то ребенку бывает легче начинать рассказывать о случившемся.

3 шаг.

Очень важно в беседе **«держать паузу»**. После каждой вашей реплики лучше всего помолчать. Помните, что это время принадлежит ребенку; не забивайте его своими соображениями и замечаниями. Пауза помогает детям разобраться в своем переживании и одновременно полнее почувствовать, что вы рядом. Помолчать хорошо и после ответа ребенка – может быть, он что-то добавит. Узнать о том, что ребенок еще не готов услышать вашу реплику, можно по его внешнему виду. Если его глаза смотрят не на вас, а в сторону или вдаль, то продолжайте молчать: в нем происходит сейчас очень важная и нужная внутренняя работа.

4 шаг.

В вашем ответе также иногда полезно повторить, что, как вы поняли, случилось с ребенком, а потом **обозначить его чувство**. Так, ответ отца в предыдущем примере мог бы состоять из двух фраз.

СЫН (с мрачным видом): Не буду больше водиться с Петей!

ОТЕЦ: Не хочешь с ним больше дружить (**Повторение услышанного**).

СЫН: Да, не хочу...

ОТЕЦ: (после **паузы**): Ты на него обиделся... (**обозначение чувства**).

Иногда у родителей возникает опасение, что ребенок воспримет повторение его слов как передразнивание. Этого можно избежать, если использовать другие слова с тем же смыслом. Например, в нашем примере слово «водиться» отец заменил «дружить».

Для успешного взаимодействия нужно не только владение речевой деятельностью, но и умение слушать.

Слушание и говорение – это два значительных навыка компетентности вербального общения.

Слушание – процесс сконцентрированного восприятия зрительных и слуховых стимулов, приписывания им смысла.

Активное слушание подразумевает сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и реагирование.

Сосредоточение – это процесс перцепции выбора и сосредоточения внимания на определенных стимулах из всего огромного количества достигающих наших органов чувств.

Понимание – это четкая расшифровка информации, которая поступает извне, путем присвоения ей верного значения, то есть осмысления ее в одних понятийных категориях.

Анализ или критическое слушание – это процесс установления, насколько истинной и правдивой считается информация, которая была услышана.

Реагирование подразумевает соответствующую реакцию слушающего на невербальном и вербальном уровнях общения.

Реагирование на эмпатийном уровне дает людям информацию о них самих, их поведении, одобряет, поддерживает, успокаивает.

Если слышание – физический процесс, который определяется действием волн звука на барабанную перепонку, и проходящий без особых умственных усилий, то слушание (слушание эффективное) – это непростой процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором принимает участие вся личность человека.

Умение слушать у людей сформировано неодинаково. Исследования в данной области демонстрируют, что в среднем время нашего общения с другими распределяется следующим образом: около 42-53 % времени мы слушаем других людей, 16-32% – говорим сами, 15-17% – получаем информацию читая, 9-14 % – пишем. Как можно заметить из приведенных цифр, умение слушать, как метод восприятия информации применяется в коммуникации значительно чаще, чем умения писать и читать, вместе взятые, значит, поэтому овладение подобным умением необходимо для каждого человека.

Большинство людей оценивают свое умение слушать на 70-80%. Все же исследования демонстрируют, что на самом деле результативность слушания у многих людей составляет всего 25%, т. е. три четверти сообщений, которые были услышаны, теряются.

Можно выделить следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание, критическое слушание.

Активное слушание – это процесс, в ходе которого слушающий не просто воспринимает от собеседника информацию, но и активно представляет понимание данной информации.

Активное слушание может помочь:

Направить разговор в необходимое русло;

Подобрать вопросы, которые дадут возможность получить необходимые ответы;

Безошибочно и правильно понять собеседника.

Так как инструменты и элементы активного слушания содержат в себе различные методы и принципы, особенной результативности можно достичь, применяя сразу и методы, и принципы активного слушания.

Главные приемы активного слушания объединяются к следующим пунктам:

Уточнение;

Пересказ (парафраз);

Повторение (эхо);

Паузы.

Уточнение переводится к тому, что вы задаете человеку вопрос в том случае, если вам что-то малопонятно. Иным способом это можно еще именовать выяснением. Пересказ дает возможность тому, кто рассказывает, услышать со стороны собственную речь устами другого человека. Повторение фраз собеседника также дает возможность выстроить хорошую беседу. В данном случае слушатель, как эхо, повторяет с интонацией вопроса окончания предложений рассказчика. Это располагает эффектом, схожий с уточнением. Паузы тоже считаются инструментами, которые способны благоприятно повлиять на разговор. В общем значении, активное слушание дает возможность настроить контакт с собеседником и пр.

Пассивное слушание, считается более глобальным и отличается по другим основаниям. Представленный вид слушания еще именуют иначе – нерефлексивное слушание. При пассивном слушании человек в основном молчит, особо не включаясь в монолог рассказчика. Подобное слушание используют, как правило, в том случае, когда рассказчик чем-то очень взволнован, и у него есть желание выговориться, потому что часто восклицательные возгласы и вопросы собеседника могут быть просто несвоевременными.

Эмпатическое слушание – это активное слушание, оно направлено на чувства, отношение, глубокое понимание человека, его состояния. Представляет собой одновременное понимание собеседника и проявление сострадания к нему. Это может помочь поменять эмоции и состояние человека в сторону позитива.

Метод эмпатического слушания дает возможность человеку естественным образом проявить эмоции, раскрыться перед психологом или обычным собеседником.

Как правило, в эмпатическом слушании выделяются три этапа:

Поддержка – дается возможность высказаться, проявить собственную реакцию;

Уяснение – имеет большое значение убедиться в том, что вы верно поняли слова и эмоции собеседника;

Комментирование – даются советы.

Критическое слушание — это процесс установления, насколько истинной и правдивой считается информация, которая была услышана. Критическое слушание. При подобном виде слушания участник общения сначала производит критический анализ сообщения (часто заблаговременно, приходя с установкой на критическое восприятие информации), т.е. устанавливает, в какой мере истинной, правдивой или возможной может быть данная информация, и лишь после этого он старается понять, соглашается ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить. Подобное слушание бывает полезным, когда применяется ситуативно, оно своевременно, так скажем, на деловом совещании, конференции, дискуссии, то есть там, где обсуждаются проекты, решения, идеи, новый опыт, точки зрения и пр. Таким образом, умение слушать считается главным условием не только результативного общения, но и обучения.

Как слушать ребенка

Что такое «активное слушание» и когда надо слушать ребенка? Примеры. Дополнительные правила активного слушания. Как узнать, правильно ли? (Три результата активного слушания). Еще два замечательных результата. Домашние задания. Вопросы родителей

Причины трудностей ребенка часто бывают спрятаны в сфере его чувств. Тогда практически действиями – 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 же это значит – активно слушать ребенка? Начну с 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».

Во всех случаях, когда ребенок расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно, стыдно, страшно, когда с ним обошлись грубо или несправедливо и даже когда он очень устал, первое, что нужно сделать – это дать ему понять, что вы знаете о его переживании (или состоянии), «слышите» его.

Для этого лучше всего сказать, что именно, по вашему впечатлению, чувствует сейчас ребенок. Желательно назвать «по имени» это его чувство или переживание.

Повторю сказанное короче. Если у ребенка **эмоциональная проблема**, его надо активно выслушать.

Активно слушать ребенка – значит «возвращать» ему в беседе то, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство.

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.*

Сразу замечу: скорее всего такие ответы покажутся вам непривычными и даже неестественными. Гораздо легче и привычнее было бы сказать:

– Ну ничего, поиграет и отдаст...

– Как это ты не пойдешь в школу?!

– Перестань капризничать, вполне приличная шапка!

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

Напротив, ответы по способу активного слушания показывают, что родитель понял внутреннюю ситуацию ребенка, готов, услышав 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.

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

Мама занята деловым разговором. В соседней комнате играют ее пятилетняя дочка и десятилетний сын. Вдруг раздается громкий плач.

Плач приближается к маминей 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.

Во-первых, если вы хотите послушать ребенка, обязательно **повернитесь к нему лицом**. Очень важно также, чтобы **его и ваши глаза находились на одном уровне**. Если ребенок маленький, присядьте около него, возьмите его на руки или на колени, можно слегка притянуть ребенка к себе, подойти или придвинуть свой стул к нему поближе.

Избегайте общаться с ребенком, находясь в другой комнате, повернувшись лицом к плите или к раковине с посудой, смотря телевизор, читая газету, сидя, откинувшись на спинку кресла или лежа на диване. Ваше положение по отношению к нему и ваша поза – первые и **самые сильные сигналы** о том, насколько вы готовы его слушать и услышать. Будьте очень внимательны к этим сигналам, которые хорошо «читает» ребенок любого возраста, даже не отдавая себе сознательного отчета в том.

Во-вторых, 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?*

Почему первая фраза родителя более удачна? Потому что она сразу показывает, что родитель настроился на «эмоциональную волну» сына, что он слышит и принимает его огорчение, во втором же случае ребенок может подумать, что родитель вовсе не с ним, а как внешний участник интересуется только «фактами», выпрашивает о них. На самом деле это может быть совсем не так, и отец, задавая вопрос, может вполне сочувствовать сыну, но дело в том, что фраза, оформленная как вопрос, **не отражает сочувствия**.

Казалось бы, разница между утвердительным и вопросительным предложениями очень незначительна, иногда это всего лишь тонкая интонация, а реакция на них бывает очень разная. Часто на вопрос «Что случилось?» огорченный ребенок отвечает «Ничего!», а если вы скажете «Что-то случилось...», то ребенку бывает легче начать рассказывать о случившемся.

В-третьих, очень важно в беседе **«держать паузу»**. После каждой вашей реплики лучше всего помолчать. Помните, что это время принадлежит ребенку, не забивайте его своими соображениями и замечаниями. Пауза помогает ребенку разобраться в своем переживании и одновременно полнее почувствовать, что вы рядом. Помолчать хорошо и после ответа ребенка – может быть, он что-то добавит. Узнать о том, что ребенок еще не готов услышать вашу реплику, можно по его внешнему виду. Если его глаза смотрят не на вас, а в сторону, «внутри» или вдаль, то продолжайте молчать – в нем происходит сейчас очень важная и нужная внутренняя работа.

В-четвертых, в вашем ответе также иногда полезно повторить, что, как вы поняли, случилось с ребенком, а потом **обозначить его чувство**. Так, ответ отца в предыдущем примере мог бы состоять из двух фраз.

СЫН (с мрачным видом): Не буду больше водиться с Петей.

ОТЕЦ: *Не хочешь с ним больше дружить. (Повторение услышанного).*

СЫН: *Да, не хочу.*

ОТЕЦ (после паузы): *Ты на него обиделся. (Обозначение чувства).*

Иногда у родителей возникает опасение, что ребенок воспримет повторение его слов как передразнивание. Этого можно избежать, если использовать другие слова с тем же смыслом. Например, в нашем примере слово «водиться» отец заменил на «дружить». Практика показывает, что если вы даже и используете те же фразы, но при этом точно угадываете переживание ребенка, он, как правило, не замечает ничего необычного, и беседа успешно продолжается.

Конечно, может случиться, что в ответе вы не совсем точно угадали случившееся событие или чувство ребенка. Не смущайтесь, в следующей фразе он вас поправит. Будьте внимательны к его поправке и покажите, что вы ее приняли.

Так, в примере с двумя детьми мама только на третий раз угадала, что произошло с девочкой и ее братом. («Ты откуда-то прыгала, а он тебя не удержал».) И после этого дочка сразу успокоилась.

Хочу снова отметить, что беседа по способу активного слушания очень

непривычна для нашей культуры, и ею овладеть непросто. Однако этот способ быстро завоевывает ваши симпатии, как только вы увидите результаты, которые он дает. **Их по крайней мере три.** Они также могут служить признаками того, что вам удастся правильно слушать ребенка. Перечислю их.

1. **Исчезает** или по крайней мере сильно ослабевает отрицательное переживание ребенка. Здесь сказывается замечательная закономерность: разделенная радость удваивается, разделенное горе уменьшается вдвое.
2. Ребенок, убедившись, что взрослый готов его слушать, **начинает рассказывать о себе все больше:** тема повествования (жалобы) меняется, развивается. Иногда в одной беседе неожиданно разматывается целый клубок проблем и огорчений.

Мама укладывает четырехлетнюю Машу спать, и девочка просит посидеть с ней.

ДОЧЬ: Мамочка, ну еще капельку, ну чуть-чуть!

МАМА: Машенька, уже поздно, все ребята спят.

ДОЧЬ: Целый день одна и одна, не хочу больше!

МАМА: Ты же целый день с ребятами в саду играешь... (Вспоминает активное слушание.) Ты чувствуешь себя одинокой...

ДОЧЬ: Да, ребят много, а маму в сад не пускают.

МАМА: Ты скучаешь без меня.

ДОЧЬ: Скучаю, а Саша Петров дерется.

МАМА: Ты на него сердита.

ДОЧЬ: Он мою игру поломал!

МАМА: И ты расстроилась...

ДОЧЬ: Нет, я его толкнула, чтоб не ломал, а он меня кубиком по спине.

МАМА: Было больно... (Пауза.)

ДОЧЬ: Больно, а тебя нет!

МАМА: Ты хотела, чтобы мама тебя пожалела.

ДОЧЬ: Я хотела с тобой пойти...

МАМА: Пойти... (Пауза.)

ДОЧЬ: Ты же обещала нас с Игорьком в зоопарк сводить, я все жду-жду, а ты не ведешь!

Как часто мы оставляем детей наедине с грузом разных переживаний своими решительными «Поздно!», «Пора спать», в то время как несколько минут слушания могли бы по-настоящему успокоить ребенка перед сном.

Многие родители рассказывают, что активное слушание помогло им впервые установить контакт со своими детьми.

Вот пример из книги Т. Гордона.

Отец пятнадцатилетней девочки, вернувшись с родительских курсов, где он познакомился со способом активного слушания, нашел свою дочь в кухне, болтающей со своим одноклассником. Подростки в нелестных тонах обсуждали школу. «Я сел на стул, – рассказывал потом отец, – и решил их активно слушать, чего бы мне это ни стоило. В результате ребята проговорили, не закрывая рта, два с половиной часа, и за это время я узнал о жизни своей дочери больше, чем за несколько предыдущих лет!».

3. Ребенок сам продвигается в решении своей проблемы.

Привожу почти дословно рассказ молодой женщины – слушательницы наших курсов:

«Моей сестре Лене четырнадцать лет. Иногда она приезжает ко мне в гости. Перед очередным ее приездом мама позвонила и рассказала, что Лена связалась с плохой компанией. Мальчики и девочки в этой компании курят, пьют, выманивают друг у друга деньги. Мама очень обеспокоена и просит меня как-то повлиять на сестру.

В разговоре с Леной заходит речь о ее друзьях. Чувствую, что ее настроение портится.

– Лена, я вижу, тебе не очень приятно говорить о твоих друзьях.

– Да, не очень.

– Но ведь у тебя есть настоящий друг.

– Конечно есть – Галка. А остальные... даже не знаю.

– Ты чувствуешь, что остальные могут тебя подвести.

– Да, пожалуй.

– Ты не знаешь, как к ним относиться.

– Да...

– А они к тебе очень хорошо относятся.

Лена бурно реагирует.

– Ну нет, я бы не сказала. Если бы они ко мне хорошо относились, то не заставляли бы занимать у соседей деньги на вино, а потом просить их у мамы, чтобы отдать.

– Да-а. Ты считаешь, что нормальные люди так не поступают.

– Конечно, не поступают. Вон Галка не дружит с ними и учится хорошо. А мне даже уроки некогда делать.

– Ты стала хуже учиться.

– Учительница даже домой звонила, жаловалась маме.

– Мама, конечно, сильно расстроилась. Тебе ее жаль.

– Я очень люблю маму и не хочу, чтобы она расстраивалась, но ничего не могу с собой поделать. Характер какой-то у меня стал ужасный. Чуть что – начинаю грубить.

– Ты понимаешь, что грубить плохо, но что-то внутри тебя толкает сказать грубость, обидеть человека...

– Я не хочу никого обижать. Наоборот, мне все время кажется, что меня хотят обидеть. Все время чему-то учат...

- Тебе кажется, что тебя обижают и учат...
- Ну да. Потом я понимаю, что они хотят как лучше и в чем-то правы.
- Ты понимаешь, что они правы, но не хочешь это показывать.
- Да, а то будут думать, что я их во всем и всегда буду слушаться.
- Ребята из компании тоже не хотят слушаться своих родителей...
- Они даже их обманывают.
- Даже обманывают. Если обманывают родителей, то что им стоит обмануть друзей...
- Вот-вот! Я теперь поняла. Они же с деньгами меня обманули: отдавать и не собираются. В общем, они мне надоели, и я им в глаза скажу, что они за люди.

Лена поехала домой. Через несколько дней звонит мама.

– Оля, Лена передо мной извинилась. Сказала, что все поняла. И вообще стала другим человеком – ласковая, добрая, с компанией не ходит, чаще сидит дома, делает уроки, читает. А самое главное – сама очень довольна. Спасибо тебе!»

* * *

Вы познакомились с тремя положительными результатами, которые можно обнаружить (любой из них или сразу все) при удачном активном слушании ребенка уже в ходе беседы.

Однако постепенно родители начинают обнаруживать еще по крайней мере два замечательных изменения, более общего характера.

Первое: родители сообщают, как о чуде, что дети сами довольно быстро начинают активно **слушать их**.

Рассказывает мама четырехлетней Нади.

На днях садимся обедать, я ставлю перед Надей тарелку с едой, но она отворачивается, отказывается есть. Опускаю глаза и думаю, как правильно сказать. Но тут слышу слова дочки:

НАДЯ: *Мамуленька, ты расплачешься сейчас...*

МАМА: *Да, Надя, я огорчена, что ты не хочешь обедать.*

НАДЯ: *Я понимаю, тебе обидно. Ты готовила, а я не ем твой обед.*

МАМА: *Да, мне очень хотелось, чтобы тебе понравился обед. Я очень старалась.*

НАДЯ: *Ладно, мамочка, я съем все-все до последней капельки.*

И действительно – все съела!

Второе изменение касается самих родителей. Очень часто в начале занятий по активному слушанию они делятся вот каким своим неприятным переживанием. «Вы говорите, – обращаются они к психологу, – что активное слушание помогает понять и почувствовать проблему ребенка, поговорить с ним по душам. В то же время вы учите нас способу или методу, как это делать. Учите строить фразы, подыскивать слова, соблюдать правила. Какой же это разговор „по душам“? Получается сплошная „техника“, к тому же неудобная, неестественная. Слова не приходят в голову, фразы получаются корявые, вымученные. И вообще – нечестно: мы хотим, чтобы ребенок поделился с нами сокровенным, а сами „применяем“ к нему какие-то способы.»

Такие или приблизительно такие возражения приходится слышать часто на первых двух-трех занятиях. Но постепенно переживания родителей начинают меняться. Обычно это случается после первых удачных попыток вести беседу с ребенком по-другому. Успех окрыляет родителей, они начинают иначе относиться к «технике» и одновременно замечают в себе что-то новое. Они обнаруживают, что становятся **более чувствительными** к нуждам и горестям ребенка, легче принимают его «отрицательные» чувства. Родители говорят, что со временем они начинают находить в себе больше терпения, меньше раздражаться на ребенка, лучше видеть, как и отчего ему бывает плохо. Получается так, что «техника» активного слушания оказывается средством преобразования родителей. Мы думаем, что «применяем» ее к детям, а она **меняет нас самих**. В этом – ее чудесное скрытое свойство.

Что же касается беспокойства родителей относительно искусственности, «приемов» и «техник», то преодолеть его помогает одно сравнение, которое я часто привожу на занятиях.

Хорошо известно, что начинающие балерины часы проводят в упражнениях, далеко не естественных с точки зрения наших обычных представлений. Например, они разучивают позиции, при которых ступни ставятся под различными углами, в том числе под углом 180 градусов.

При таком «вывернутом» положении ног балерины должны свободно держать равновесие, приседать, следить за движениями рук... и все это нужно для того, чтобы потом они танцевали легко и свободно, не думая уже ни о какой технике.

Так же и с навыками общения. Они вначале трудны и порой необычны, но когда вы ими овладеваете, «техника» исчезает и переходит в **искусство** общения.

Домашние задания

Задание первое

Перед вами таблица, в которой нужно заполнить графу «Чувства ребенка». В левой колонке вы найдете описание ситуации и слова ребенка, справа напишите, какие, по вашему мнению, чувства он испытывает в этом случае. Пока не думайте о вашем ответе.

Задание второе

По сути, это продолжение первого задания. Запишите в третьей колонке ваш ответ на слова ребенка. Обозначьте в этой фразе чувство, которое (по вашему предположению) он испытывает (см. образец).

Примечание. Правильные ответы к этому и предыдущему заданиям вы найдете в конце урока.

Задание третье

Начните то же делать в вашем повседневном общении с ребенком: замечайте моменты его различных переживаний, когда он обижен, расстроен, боится, не хочет, устал, рассержен, радостен, нетерпелив, увлечен... и называйте их в вашем обращении к нему. Не забывайте о повествовательной (не вопросительной) форме вашей реплики и о паузе после ваших слов.

Вопросы родителей

ВОПРОС: *Всегда ли нужно активно слушать ребенка? Вот, например, вчера сын пришел домой в порванных брюках. Ему хоть бы что, а я в отчаянии: где теперь их достанешь! Неужели и здесь его надо было активно слушать?*

ОТВЕТ: Нет, не надо. Когда ребенку «хоть бы что», а вы переживаете, то ситуация как раз противоположна той, которую мы имели в виду до сих пор. Как в этом случае реагировать, мы обсудим через урок.

Другой случай, когда не надо активно слушать – это вопрос типа: «Мам, который час?». Было бы нелепо ответить: «Ты хочешь узнать, который час...»

ВОПРОС: *Обязательно ли, слушая ребенка, откликаться развернутыми фразами?*

ОТВЕТ: Совсем не обязательно. Одна мама пишет: «Моя дочка, придя из школы, рассказывает, не закрывая рта, обо всем, что случилось. Мне остается только кивать головой и поддакивать».

Эта мама ведет себя естественно и совершенно правильно. Когда ребенок, переполненный впечатлениями, говорит «не закрывая рта», все, в чем он нуждается, – это в вашем присутствии и внимании. Психологи назвали этот способ **«пассивным слушанием»** – пассивным, конечно, только внешне. Здесь употребляются короткие фразы и слова, междометия, просто мимические знаки, говорящие о том, что вы слушаете и отзываясь на детские чувства: «Да-да...», «Ага!», «Неужели?», «Расскажи еще...», «Интересно», «Ты так и сказал!», «Вот-вот...», «И что же?», «Замечательно!», «Ну надо же!..» и т. п.

Короткие слова уместны и при рассказе об отрицательных переживаниях. В опере «Снегурочка» есть сцена – дуэт: к старому царю берендеев приходит девушка. Она жалуется на то, что возлюбленный покинул ее, полюбив Снегурочку. Льется грустная речь девушки, а мудрый старик мягко отвечает: «Сказывай, сказывай...», «Сказывай, деточка...», «Сказывай, милая...», «Сказывай, слушаю». Не правда ли, завораживающий пример искусства слушать, пришедший к нам из глубин народной культуры! А мудрые бабушки, по которым теперь все тоскуют, – не так ли они слушали?

ВОПРОС: *А как слушать ребенка, если некогда? Как прервать его?*

ОТВЕТ: Если некогда, лучше не начинайте. Нужно, чтобы у вас был некоторый запас времени. От начатых и прерванных попыток слушать ребенка тот может получить только разочарование. Хуже всего, если хорошо начавшийся разговор резко обрывается родителем:

– *Вася, пора домой.*

– *Пап, пожалуйста, еще немножко!*

– *Тебе хочется еще немножко поиграть... (Активно слушает.)*

– *Да, у нас так интересно!*

– *Сколько же еще?*

– *Ну, хоть полчаса.*

– *Нет, это слишком много. Сейчас же домой!*

При повторении подобных случаев у ребенка может вырасти лишь недоверие к отцу, и попытки активного слушания он начнет оценивать как способ войти к нему в доверие, чтобы потом больнее ударить. Особенно опасны такие ошибки, если у вас до сих пор не было хорошего контакта с ребенком и вы делаете только первые шаги.

ВОПРОС: *А что, если активное слушание не помогает? Например, на днях я говорю дочке: «Пора садиться за уроки». А она отвечает. «Нет, еще есть время, сейчас не хочу». Я ей: «Тебе сейчас не хочется...» Она: «Да, не хочется», – так и не села!*

ОТВЕТ: Этот вопрос помогает разъяснить одно частое ошибочное мнение родителей, будто активное слушание – это способ добиться от ребенка того, чего вы от него хотите.

Совсем нет, активное слушание – это путь установления **лучшего контакта** с ребенком, способ показать, что вы **безусловно его принимаете** со всеми его отказами, бедами, переживаниями. Для появления такого контакта может понадобиться некоторое время, в течение которого ребенок убедится, что вы стали более внимательно относиться к его проблемам. Если же, напротив, он заподозрит, что вы рассчитываете каким-то новым способом воздействовать на него «в свою пользу», то сопротивление вашим попыткам только возрастет.

Ответы на задания 1 и 2, урок 5

Возможные ответы родителя:

1. Ты очень расстроилась и было обидно.
2. Тебе больно, ты рассердилась на доктора.
3. Тебе хочется, чтобы я тебя тоже защищала.
4. Было очень неловко и обидно.
5. Ты испугалась, и чашечку очень жалко.
6. Здорово! Я вижу, ты очень рад.
7. Очень досадно...

Урок 6. Двенадцать против одного, или что нам мешает слушать ребенка

Наши автоматические реакции и их 12 типов. Трудности родителей. Трех- и двухколесный велосипеды. Потренируем наш слух. Научиться вполне возможно. Домашние задания. Вопросы родителей

Родители, которые пытаются научиться активному слушанию, жалуются на большие трудности: на ум приходят **привычные ответы** – все, кроме необходимого.

На одном из занятий группу родителей попросили написать, как бы они ответили на такую жалобу дочери:

– Таня больше не хочет со мной дружить. Сегодня она играла и смеялась с другой девочкой, а на меня они даже не взглянули.

Вот какие были ответы:

– А ты попробуй подойди к ним первая: может быть, и тебя примут.

– Наверное, ты сама в чем-то виновата.

– Конечно, очень обидно. Но, может быть, Тане интереснее с той девочкой. Лучше не навязывай ей свою дружбу, а найди себе другую подружку.

– А ты предложи Тане поиграть с твоей новой куклой.

– Не знаю, что делать. Подари им что-нибудь.

– Такое часто бывает в жизни. Постарайся не переживать так сильно.

– А у вас с ней не было ссоры?

– Брось переживать. Давай лучше поиграем.

Родители очень удивились, узнав, что ни один ответ не был удачным. В последние два десятилетия психологи проделали очень важную работу: они выделили типы традиционных родительских высказываний – настоящих **помех** на пути активного слушания ребенка. Их оказалось целых двенадцать! Давайте же познакомимся с этими типами **автоматических ответов** родителей, а также с тем, что слышат в них дети.

1. **Приказы, команды:** «Сейчас же перестань!», «Убери!», «Вынеси ведро!!!», «Быстро в кровать!», «Чтобы больше я этого не слышал!», «Замолчи!».

В этих категоричных фразах ребенок слышит нежелание родителей вникнуть в его проблему, чувствует неуважение к его самостоятельности.

Такие слова вызывают чувство бесправия, а то и брошенности «в беде».

В ответ дети обычно сопротивляются, «бурчат», обижаются, упрямятся.

МАМА: *Вова, одевайся скорее (команда), в садик опаздываем!*

ВОВА: *Я не могу, помоги мне.*

МАМА: *Не выдумывай! (Приказ.) Сколько раз уже одевался сам!*

ВОВА: *Рубашка противная, не хочу ее.*

МАМА: *Новые фокусы! Ну-ка, сейчас же одевайся! (Снова приказ.)*

ВОВА: *А у меня не застегивается.*

МАМА: *Не застегивается – так и пойдешь, все ребята увидят, какой ты неряха.*

ВОВА *(плачущим голосом)*: *Ты плохая...*

А разговор мог бы развиваться совсем по-другому:

МАМА: *Вова, одевайся скорее, в садик опаздываем.*

ВОВА: *Я не могу, помоги мне.*

МАМА *(останавливается на минутку)*: *Не можешь сам справиться.*

ВОВА: *Рубашка противная, не хочу ее.*

МАМА: *Тебе не нравится рубашка.*

ВОВА: *Да, ребята вчера смеялись, говорили: девчачья.*

МАМА: *Тебе было очень неприятно. Понимаю. Давай наденем вот эту!*

ВОВА *(облегченно)*: *Давай! (Быстро одевается.)*

Заметим, что в этом разговоре первые же ответы мамы на слова мальчика («Не можешь сам справиться», «Тебе не нравится рубашка») настраивают ее на то, чтобы действительно послушать его, услышать его ответы, а не только свои приказания. В результате сын охотно делится своей действительной проблемой, и мать готова ее принять. Если же разговор идет первым способом, то неизбежно появляется следующий тип родительских фраз.

2. Предупреждения, предостережения, угрозы:

«Если ты не прекратишь плакать, я уйду», «Смотри, как бы не стало хуже», «Еще раз это повторится, и я возьмусь за ремень!», «Не придешь вовремя, пеняй на себя».

Угрозы бессмысленны, если у ребенка сейчас неприятное переживание. Они лишь загоняют его в еще больший тупик.

Так, в конце первого разговора мама прибегла к угрозе «так и пойдешь, все ребята увидят, какой ты неряха», на что последовали слезы и выпад мальчика в адрес мамы.

Знакомы ли вам такие сцены? Бывает ли так, что в результате вы реагируете еще большим «закручиванием гаек», следующей угрозой, окриком?

Угрозы и предупреждения плохи еще и тем, что при частом повторении дети к ним привыкают и перестают на них реагировать. Тогда некоторые родители от слов переходят к делу и быстро проходят путь от слабых наказаний к более сильным, а порой и жестоким: раскапризничавшегося малыша «оставляют» одного на улице, дверь закрывают на ключ, рука взрослого тянется к ремню.

3. Мораль, нравоучения, проповеди: «Ты обязан вести себя как подобает», «Каждый человек должен трудиться», «Ты должен уважать взрослых».

Обычно дети из таких фраз не узнают ничего нового. Ничего не меняется от того, что они слышат это в «сто первый раз». Они чувствуют давление внешнего авторитета, иногда вину, иногда скуку, а чаще всего все вместе взятое.

Дело в том, что моральные устои и нравственное поведение воспитываются в детях не столько словами, сколько атмосферой в доме, через подражание поведению взрослых, прежде всего родителей. Если в семье все трудятся, воздерживаются от грубых слов, не лгут, делят домашнюю работу, – будьте уверены, ребенок знает, как надо себя правильно вести.

Если же он нарушает «нормы поведения», то стоит посмотреть, не ведет ли себя кто-то в семье так же или похожим образом. Если эта причина отпадает, то скорее всего действует другая: ваш ребенок «выходит за рамки» из-за своей внутренней неустроенности, эмоционального неблагополучия. В обоих случаях словесные поучения – самый неудачный способ помочь делу.

Хочу рассказать реальную историю.

Родители двух детей, Ани девяти лет и Васи тринадцати лет, уезжают на две недели в командировку. В доме на это время поселяется сестра матери, их тетя, со своей одиннадцатилетней дочкой Леной. Образуется довольно-таки «взрывчатая смесь» из троих детей «трудного» и «предтрудного» возраста. Вася и Аня тоскуют по уехавшим родителям, появление двоюродной сестры со своей мамой отнюдь не облегчает дело, а скорее наоборот: дети переживают чувства ревности и зависти («у нее есть мама, а у нас нет»), выливающиеся в желание подразнить и даже обидеть ее. Хотя все трое много играют вместе, но часто возникают споры и ссоры, в которых родные брат и сестра объединяются против Лены, та нередко плачет. Тетя старается быть «справедливой», не вставать ни на чью сторону.

Ее племянникам это мало чем помогает (мамы все равно нет), а ее дочке все время кажется, что мама все время защищает их, а не ее. Маленький ад скоро достигает своего пика. Дети ссорятся у телевизора – какую программу смотреть. Вася сильно толкает двоюродную сестру прямо в лицо, та падает, громко рыдая. Ее мать прибегает из соседней комнаты, застаёт сцену: Вася и его младшая сестра смотрят испуганно, но настороженно, «готовые к бою», Лена лежит на полу, громко плача.

ТЕТЯ: *Что случилось?*

ЛЕНА: *Он меня в лицо-о-о удари-и-л!*

ТЕТЯ *(обращает гневный взор на Васю):!!!*

АНЯ: *Она включила, а он переключил, а она снова включила, а тогда он ее толкнул... вот так... (Показывает.)*

ТЕТЯ *(в негодовании – Васе): Толкнул прямо в лицо!*

ВАСЯ: *Да.*

ТЕТЯ: *Тебе известно, что лицо человека ни при каких обстоятельствах трогать нельзя?!*

ВАСЯ: *Известно!*

ТЕТЯ: *Ты знаешь, что ударить в лицо – это самое большое оскорбление, которое можно нанести человеку?!*

ВАСЯ: *Знаю.*

ТЕТЯ: *Знал и тем не менее сделал. Сделал специально.*

ВАСЯ *(с вызовом): Да, специально. (Убегает.)*

Через 15 минут слышится новый взрыв рыданий Лены: «Он меня не пускает в комнату и что-то делает с моими ку-у-клами-и». Тетя направляется в комнату, Васи там уже нет. С кукол сорвана

одежда, которая валяется где попало, самая любимая кукла исчезла. На требования Лены, перемешанные с плачем: «Где моя кукла? Отдай мою куклу!», Вася отвечает: «Не знаю, не трогал».

Тетя ждет возвращения родителей, чтобы доложить об ужасном поведении Васи. Для нее нет сомнений, что он заслуживает «проработки» и выяснения всего в присутствии всех.

Мама, однако, предпочитает поговорить с Васей наедине. Беседа продолжается больше часа. Вася честно рассказывает все как было (кукла быстро «находится» под кроватью Лены), и между прочим выясняется, что он чувствовал себя несчастным и загнанным, «все на него нападали» (в школе, как выяснилось, в это время тоже были неприятности). Через два дня он неожиданно подходит к тете и просит не думать, что он плохой и злой, просто на него последнее время «находит». Тетя с Леной гостят в доме еще неделю, и в эти дни отношения между детьми оказываются намного спокойнее.

Эта история поднимает много вопросов о правилах, о границах дозволенного, о наказаниях и др. Но мы не будем обсуждать их сейчас, [3] чтобы не отвлекаться от нашей главной темы – о действии словесных назиданий и проповедей. Хотя тетя и сделала подростку справедливое замечание о неприкосновенности лица другого, оно не произвело на него желаемого впечатления, оно не «исправило» и не «научило» его, а лишь толкнуло на следующий злой, мстительный поступок.

Напротив, умелый разговор матери, которая смогла послушать сына, магически смягчил его.

Значит ли это, что с детьми не надо беседовать о моральных нормах и правилах поведения? Совсем нет. Однако делать это надо **только в их спокойные минуты**, а не в накаленной обстановке. В последнем случае наши слова только подливают масло в огонь.

4. **Советы, готовые решения:** «А ты возьми и скажи...», «Почему бы тебе не попробовать...», «По моему, нужно пойти и извиниться», «Я бы на твоём месте дал сдачи».

Как правило, мы не скупимся на подобные советы. Больше того, считаем своим долгом давать их детям. Часто приводим в пример себя.

«Когда я был в твоём возрасте...» Однако дети не склонны прислушиваться к нашим советам. А иногда они открыто восстают: «Ты так думаешь, а я по другому», «Тебе легко говорить», «Без тебя знаю!».

Что стоит за такими негативными реакциями ребенка? Желание быть самостоятельным, принимать решения самому. Ведь и нам, взрослым, не всегда приятны чужие советы. А дети гораздо чувствительнее нас. Каждый раз, советуя что-либо ребенку, мы как бы сообщаем ему, что он еще мал и неопытен, а мы умнее его, наперед все знаем.

Такая позиция родителей – позиция «сверху» – раздражает детей, а главное, не оставляет у них желания рассказать больше о своей проблеме.

В следующем разговоре отец не избежал подобной ошибки.

В субботу вечером сын в заметно подавленном настроении слоняется по дому.

ОТЕЦ: *Ты что такой кислый?*

СЫН: *Да так, делать ничего не хочется.*

ОТЕЦ: *Пойди погуляй, погода какая хорошая.*

СЫН: *Нет, гулять не хочу.*

ОТЕЦ: *Ну, позвони Мише, сыграйте в шахматы.*

СЫН: *В шахматы надоело, да и Мишка сегодня занят.*

ОТЕЦ: *Возьми в конце концов книжку!*

СЫН: Да ладно, пап, чего ты привязался. Не понимаешь ты меня. (Уходит в другую комнату, закрывает дверь.)

Разговор пошел иначе, когда отец вспомнил о методе активного слушания. Через некоторое время он заходит в комнату сына, садится рядом.

ОТЕЦ (положив руку на плечо мальчика): Все еще плохое настроение.

СЫН: Да, плохое.

ОТЕЦ (помолчав): Делать ничего не хочется.

СЫН: Ага, а тут еще этот доклад.

ОТЕЦ: Задали доклад приготовить.

СЫН: Ну да, к понедельнику, по мифам Древней Греции, а книжки нет, по чему буду готовить?

ОТЕЦ: Думаешь, где найти материал.

СЫН: Вот именно, негде... (Пауза.) Есть, правда, одна идея, у Кольки дома – энциклопедия.

ОТЕЦ: Пожалуй, там про это написано.

СЫН (уже бодрее): Сейчас я ему позвоню.

Звонит, договаривается о книге, говорит: «А потом погуляем».

Как часто дети сами приходят к тому же, что мы перед этим пытались им посоветовать. Но им надо самим принять решение – это их путь к самостоятельности. Очень важно давать детям такую возможность, хотя это, конечно, труднее, чем дать совет.

5. **Доказательства, логические доводы, нотации, «лекции»:** «Пора бы знать, что перед едой надо мыть руки», «Без конца отвлекаешься, вот и делаешь ошибки», «Сколько раз тебе говорила. Не послушалась – пеняй на себя».

И здесь дети отвечают «Отстань», «Сколько можно», «Хватит!» В лучшем случае они перестают нас слышать, возникает то, что психологи называют «смысловым барьером», или **«психологической глухотой»**.

Папа и пятилетняя Вера идут по весенней улице. Тает снег, на тротуаре лужи. Вера проявляет повышенный интерес к лужам и сугробам. Папа: «Вера, если ты будешь наступать в воду, ты промочишь ноги. Если ты промочишь ноги, твой организм охладится. Если он охладится, ты можешь легко подхватить инфекцию. Ты должна знать, что весной в городе всюду много микробов».

Вера (наступая в очередную лужу): «Пап, а почему у дяденьки, который прошел, такой красный нос?»

6. **Критика, выговоры, обвинения:** «На что это похоже!», «Опять все сделала не так!», «Все из-за тебя!», «Зря я на тебя понадеялась», «Вечно ты!»

Вы, наверное, уже готовы согласиться с тем, что никакой воспитательной роли такие фразы сыграть не могут. Они вызывают у детей либо активную защиту, ответное нападение, отрицание, озлобление, либо уныние, подавленность, разочарование в себе и в своих отношениях с родителем. В этом случае у ребенка формируется низкая самооценка, он начинает думать, что он и в самом деле плохой, безвольный, безнадежный, что он неудачник. А низкая самооценка порождает новые проблемы.

Вера некоторых родителей в воспитательное значение критики поистине безмерна. Только этим можно объяснить, что иногда в семьях замечания вперемежку с командами становятся главной формой общения с ребенком.

Давайте проследим, что может слышать ребенок в течение дня: «Вставай», «Сколько можно валяться?», «Посмотри, как у тебя заправлена рубашка», «Опять с вечера не собрал портфель», «Не хлопай дверью, малыш спит», «Почему опять не вывел собаку (не покормил кошку)? Сам заводил, сам и следи», «Опять в комнате черт знает что!», «За уроки, конечно, не садился», «Сколько раз говорила, чтобы мыл за собой посуду», «Устала напоминать про хлеб», «Гулять не пойдешь, пока...», «Сколько можно висеть на телефоне?», «Ты когда-нибудь будешь ложиться спать вовремя?!»

Помножьте эти высказывания на количество дней, недель, лет, в течение которых ребенок все это слышит. Получится огромный багаж отрицательных впечатлений о себе, да еще полученных от самых близких людей. Чтобы как-то уравновесить этот груз, ему приходится доказывать себе и родителям, что он чего-то стоит. Самый первый и легкий способ (он, кстати, поддается родительским стилем) – это подвергнуть критике требования самих родителей.

Что же может спасти положение, если ситуация в семье сложилась именно таким образом?

Первый и главный путь – постарайтесь обращать внимание не только на отрицательные, **но и на положительные** стороны поведения вашего ребенка. **Не бойтесь, что слова одобрения в его адрес испортят его.** Нет ничего более пагубного для ваших отношений, чем такое мнение. Для начала найдите в течение дня несколько положительных поводов сказать ребенку добрые слова. Например:

«Спасибо, что ты сходил в сад за малышом», «Хорошо, что ты пришел, когда обещал», «Мне нравится готовить с тобой вместе».

Иногда родители думают, что ребенок и так знает, что его любят, поэтому положительные чувства ему высказывать необязательно. Это совсем не так.

Вот горькое признание одной одиннадцатилетней девочки. «Моя мама меня не любит, я это точно знаю. Я проверяла это много раз. Вот, например, на днях Олег (старший брат) принес ей цветочки, и она ему улыбнулась. Вчера я тоже купила ей цветы, принесла и внимательно наблюдала за ее лицом: она мне **не улыбнулась**. Так что теперь я точно знаю: Олега она любит, а меня – нет».

Приходит ли нам в голову, что дети так буквально истолковывают наше поведение, слова, выражение лица? Всегда ли мы учитываем, что дети воспринимают мир в черно-белых тонах: либо безусловно – да, либо безусловно – нет?

И еще вопрос: а мы сами хорошо бы выживали в условиях постоянной бомбардировки критикой со стороны нашего самого близкого человека? Не ждали бы мы от него добрых слов, не тосковали бы по ним?

7. **Похвала.** После всего сказанного, наверное, неожиданно и странно прозвучит рекомендация не хвалить ребенка. Чтобы разобраться в кажущемся противоречии, нужно понять тонкое, но важное различие между **похвалой и поощрением**, или **похвалой и одобрением**. В похвале есть всегда элемент оценки «Молодец, ну ты просто гений!», «Ты у нас самая красивая (способная, умная!)», «Ты такой храбрый, тебе все нипочем».

Меня много хвалили

Это отрывок из письма одной родительницы в редакцию «Учительской газеты», где печатались материалы наших уроков.

«Я много читала статей и книжек про воспитание детей. В некоторых из них встречались советы хвалить детей, но они меня очень смущали.

Дело в том, что я сама через это прошла. Меня в детстве много хвалили.

Привыкаешь к этому очень быстро, и меня раздражало и огорчало, что, когда подросла, не всегда отмечали похвалой оценки, помощь по дому и т. д. В школе, в университете я уже не могла без хвалебных слов – у меня просто руки опускались, ничего не хотелось делать, пока не заметят. А если не замечали, то я и поворачивалась боком: раз вы так, то и я ничего вам делать не буду. Но главной своей бедой считаю то, что и сейчас, достигнув двадцатисемилетнего возраста, я от любой задачи, которую ставлю перед собой, от любой работы жду в конечном счете не результата, а похвалы. И вот только сейчас я прочитала в «Родительской газете» (наконец-то!) реальный ответ: «Я рада,

что ты так сделал» (а не «Ты – молодец!»). Почему же так поздно вы дали конкретный пример? Как правило, все отговариваются тем, что у всех семьи разные, свои отношения, вот так нельзя, так тоже. А как можно?

Давайте побольше конкретных примеров, не такие уж мы дураки, будем сами, учитывая отношения, семьи и т. д. находить ответ. Но пример должен быть. Хоть один, это лучше, чем ничего. Спасибо вам, а то я чуть было и дочь (хоть и испытывала в душе колебания, помня свой опыт) не начала хвалить, хвалить, хвалить «Ты у меня...», «Да какая ты...»

С уважением, Е. В. г. Пермь»

Чем плоха похвала-оценка? Во-первых, когда родитель часто хвалит, ребенок скоро начинает понимать: где похвала, там и выговор. Хваля в одних случаях, его осудят в других.

Во-вторых, ребенок может стать зависимым от похвалы: ждать, искать ее. («А почему ты меня сегодня не похвалила?») (см. Бокс 6–1). Наконец, он может заподозрить, что вы неискренни, то есть хвалите его из каких-то своих соображений.

СЫН: Не получают у меня эти буквы!

МАМА: Что ты, ты прекрасно их написал!

СЫН: Неправда, ты нарочно так говоришь, чтобы я не расстраивался!

А как же реагировать на успехи или правильное поведение ребенка?

Лучше всего просто выразить ему **ваше чувство**. Используйте местоимения «я», «мне» вместо «ты»:

ДОЧЬ: Мама, я сегодня по-русскому получила сразу две пятерки!

МАМА: Я очень рада! (Вместо «Какая ты у меня молодец!»)

СЫН: Ведь правда, я плохо выступил?

ПАПА: Мне так не показалось. Наоборот, мне понравилось (то-то и то-то). (Вместо: «Ну что ты, ты выступил, как всегда, блестяще!»)

8. **Обзывание, высмеивание:** «Плакса-вакса», «Не будь лапшой», «Ну просто дубина!», «Какой же ты лентяй!» Все это – лучший способ оттолкнуть ребенка и «помочь» ему разувериться в себе. Как правило, в таких случаях дети обижаются и защищаются: «А сама какая?», «Пусть лапша», «Ну и буду таким!»

Вот иллюстрация.

Тринадцатилетняя Маша приглашена с мамой на свадьбу. Девочка очень возбуждена, примеряет разные «наряды», хотя выбор не очень большой. Наконец появляется перед мамой и бабушкой с завитыми волосами, в длинной юбке и туфлях на высоких каблуках (то и другое «занято» у старшей сестры).

МАША (входит, сияя) Ну как?!

МАМА: Господи! Ну и нарядилась! Прямо первая красавица. Смотри, как бы тебя с невестой не перепутали.

БАБУШКА: А туфли-то зачем? Ты в них как жирафа на ходулях! (Лицо девочки гаснет, настроение испорчено.)

МАША: Ну и идите сами, а я никуда не пойду.

9. **Догадки, интерпретации:** «Я знаю, это все из-за того, что ты...», «Небось опять подрался», «Я все равно вижу, что ты меня обманываешь...»

Одна мама любила повторять своему сыну: «Я вижу тебя насквозь и даже на два метра под тобой!», что неизменно приводило подростка в ярость.

И в самом деле, кто из ребят (да и взрослых) любит, когда его «вычисляют»? За этим может последовать лишь защитная реакция, желание уйти от контакта.

Пятнадцатилетний Петя приходит домой, обращается к маме.

ПЕТЯ: *Мне никто не звонил?*

МАМА: *Никто. Я догадываюсь, ты ждешь звонка Лены.*

ПЕТЯ *А тебе все надо знать?*

МАМА: *Надо. Например, я знаю почему у тебя второй день плохое настроение: с Леной поссорился.*

ПЕТЯ: *Мам, ну хватит! Какое тебе дело!*

Близок к этому следующий тип ошибок.

10. **Выспрашивание, расследование:** «Нет, ты все-таки скажи», «Что же все-таки случилось? Я все равно узнаю», «Почему ты опять получил двойку?», «Ну почему ты молчишь?».

Удержаться в разговоре от расспросов трудно. И все-таки лучше постараться вопросительные предложения заменить на утвердительные. Об этом мы уже говорили на предыдущем уроке.

Привожу дословно короткий разговор, где мать допускает именно такую ошибку:

ДОЧЬ (зло): *Вот смотри, что я получила!*

МАМА: *Четыре по математике. Почему же ты злишься?*

ДОЧЬ: *Да, злюсь, а почему, не знаю. А ты спрашиваешь: «Почему да почему?» (Уходит от разговора, замыкается.)*

Более удачный вариант был такой (реальный диалог):

ДОЧЬ (зло): *Вот смотри, что я получила.*

МАМА: *Четыре по математике. Но я чувствую, что ты злишься.*

ДОЧЬ: *Да, я злюсь, а почему, не знаю.*

МАМА: *Тебе плохо.*

ДОЧЬ: *Да, плохо... Я не хочу, чтобы ты уходила.*

МАМА: *Ты хочешь, чтобы я осталась дома.*

ДОЧЬ: *Да (просительно). Мам, пожалуйста, не ходи сегодня на занятия!*

Удивительно, как одно, совсем, казалось бы, незначительное изменение в ответе взрослого (вместо: «Почему же ты злишься?» – «Я чувствую, что ты злишься») может повернуть разговор иначе.

Порой разница между вопросом и утвердительной фразой может показаться нам почти незаметной. А для переживающего ребенка эта разница велика, вопрос звучит как холодное любопытство; утвердительная фраза – как понимание и участие.

11. **Сочувствие на словах, уговоры, увещевания.**

Конечно, ребенку нужно сочувствие. Тем не менее есть риск, что слова «я тебя понимаю», «я тебе сочувствую» прозвучат слишком формально. Может быть, вместо этого просто помолчать, прижав его к себе. А во фразах типа: «Успокойся», «Не обращай внимания!», «Перемелется, мука будет» он может услышать пренебрежение к его заботам, отрицание или преуменьшение его переживания.

ДОЧЬ (расстроенная): Знаешь, я сегодня в школе бежала по коридору, а Сережка Петров поставил мне подножку и я упала.

МАТЬ: Ну ничего, пустяки, ты же не разбилась.

ДОЧЬ: Да, пустяки, а все мальчишки смеялись.

МАТЬ: Да брось, не обращай внимания!

ДОЧЬ: Тебе легко говорить, а мне обидно!

12. Отшучивание, уход от разговора.

СЫН: Знаешь, папа, терпеть не могу эту химию и ничего в ней не понимаю.

ПАПА: Как много между нами общего!

Папа проявляет чувство юмора, но проблема остается. А что уж говорить о таких словах, как «Отстань!», «Не до тебя», «Вечно ты со своими жалобами!»

* * *

Познакомившись с длинным списком неудачных высказываний, родители обычно восклицают: «И это нельзя, и то нельзя – что же можно?»

И тут возникает необходимость активно слушать уже их самих:

– Вы озадачены и растеряны.

– Конечно! Оказывается, что до сих пор все делали не так. И потом, ответить правильно очень трудно, все время лезут привычные советы и замечания.

– То есть вам трудно подбирать необходимые фразы.

– Ну да, они такие непривычные. Неужели нельзя по-старому?

– Вам хочется по-старому...

– Да!.. То есть нет. Я же вижу, что это ни к чему хорошему не приводит.

В таких случаях мой учитель, профессор Алексей Николаевич Леонтьев, любил приводить одно сравнение, и снова речь пойдет о велосипеде.

Представьте себе, что люди никогда не видели велосипедов. И тут им на суд предлагают сразу две конструкции – трехколесный и двухколесный. Какой велосипед они предпочтут? Конечно, трехколесный. Почему? Потому что, сев на него, они поедут сразу легко и «естественно». Преимущества же двухколесного останутся для них за семью печатями... пока они не затратят время и усилия на овладение им. Вот тогда они поймут все замечательные свойства «неудобного» велосипеда.

Замечу, что наши привычные обращения к ребенку с советами, назиданиями и упреками – это не «естественные», а **тоже выученные** фразы. Но они подобны неэффективной езде на машине старой конструкции.

Психологи всего мира потратили много усилий, чтобы усовершенствовать эту конструкцию и помочь родителям научиться «ездить» на «лучшей машине». В основе новых навыков общения, которыми мы

пытаемся овладеть, лежат гуманистические принципы: уважение к личности ребенка, признание его прав на собственные желания, чувства и ошибки, внимание к его заботам, отказ от родительской позиции «сверху».

Очень важно научиться слышать собственные ошибки. Давайте для упражнения нашего слуха разберем запись «типичного домашнего конфликта», сделанную мамой. Были ли некоторые ответы родителей неудачными, и если да, то к какому типу ошибок они относились?

ДОЧЬ (четырёх лет): Мама, кушать скорее!

МАМА: Садись, я уже налила.

ДОЧЬ (Садится за стол, гримаса.): У, этот суп невкусный. Я не буду.

МАМА: Оставь и уходи (Приказ.)

ДОЧЬ: Я есть хочу!

Вмешивается папа.

ПАПА: Сядь и ешь без капризов! (Приказ.)

ДОЧЬ (на грани слез): А я с морковкой не люблю.

МАМА: Я тебе ее выловлю.

ДОЧЬ: А все равно...

МАМА (взрывается): Я не для того варила, чтобы ты тут носом крутила! (Назидание, критика.)

У дочери закапали первые слезы...

ПАПА: Сядь хорошо и ешь. Набирай ложку. В рот! Жуй, жуй, а не держи во рту! (Приказ, команда.)

ДОЧЬ: А мне невкусно!!!

Слушать по-другому

Хорошо известно, что дети любят фантазировать. Слушая сказки или играя, они буквально погружаются в воображаемый мир и живут в нем не менее полно, чем в реальном. Можно присоединиться к этому миру ребенка, играя в его мечты и фантазии. Таким способом удастся помочь в его эмоциональных трудностях.

Вот два примера. Мама укладывает Сережу спать, мальчик капризничает.

СЕРЕЖА: Не буду, не хочу спать. (Пауза.) Когда папа придет? Я устал его ждать. (Папа в длительной командировке и придет нескоро.)

МАМА: Ты очень соскучился.

СЕРЕЖА: Да, очень. Уже больше не могу...

МАМА: Я тоже скучаю. Давай вообразим, что папа приезжает. Как это будет?

СЕРЕЖА (оживляясь): Он нам звонит с вокзала и говорит: «Я уже здесь, скоро буду у вас!»

МАМА: Да, мы очень обрадовались, начинаем наводить порядок...

СЕРЕЖА: Нет, порядок мы уже навели, и ты уже испекла пирог.

МАМА: Да, конечно. Мы начинаем накрывать на стол, ставить пирог, тарелки и чашки.

СЕРЕЖА: Я достану из «гаража» свою новую машинку и еще альбом, где рисовал танки.

МАМА: Вот слышим шаги у двери, звонок...

СЕРЕЖА: Я бегу открывать – папа!!! Он смеется, поднимает меня на руки...

Разговор продолжается еще несколько минут, после чего мальчик засыпает с улыбкой на лице.

Другой пример – на тему, многим знакомую.

ЛЕНА: Пап, я хочу шоколадку, купи-и-и.

ПАПА: По-моему, мама тебе уже вчера покупала.

ЛЕНА: Одну, и то маленькую.

ПАПА: А ты хочешь много.

ЛЕНА: Да, много-много.

ПАПА: Десять штук, а лучше пятьдесят.

ЛЕНА (подхватывая игру): Нет, сто, тысячу!!!

ПАПА: Мы покупаем тысячу шоколадок, нагружаем Павликову коляску и везем домой.

ЛЕНА (смеется): Все удивляются: «Откуда у вас столько шоколада?» Собирается много детей, и мы начинаем всех угощать.

Когда дети и родители мечтают вместе, ребенок знает, что взрослый слышит и разделяет его чувства.

МАМА: Уходи из-за стола, ходи голодная. **(Команда, угроза.)**

ПАПА: Я вот сейчас... **(Угроза.)**

Дочь со слезами берет ложку, начинает есть через пень-колоду. Через минуту ест нормально, через пять минут съедает все. Но настроение у всех испорчено.

Хотелось бы в заключение этого урока привести другой реальный диалог, который показывает, как родители вполне успешно овладевают методом активного слушания. Это тоже документальная запись одной мамы.

«Рассматриваем с дочкой фотографию группы детского сада. Дочка показывает на воспитательницу (замечаю, что на фотографии ее лицо поцарапано).

ДОЧЬ: Видеть ее не могу!

Я: Тебе очень неприятно ее видеть.

ДОЧЬ: Да, она очень злая.

Я: Она тебя обижала.

ДОЧЬ: Да, она ругала меня борзой собакой и говорила, что если я наябедничаю, то уж она тогда...

Я: Тогда она что-то сделает...

ДОЧЬ: Да. Она не говорила, что.

Я: Тебе не хотелось это рассказывать раньше.

ДОЧЬ: Да, я боялась (готова заплакать).

Беру ее на руки».

В этом диалоге мама уже в первой фразе избежала возможной традиционной ошибки – «воспитательного» замечания. Она вполне могла бы ответить: «Как ты можешь так говорить о воспитательнице! И почему ты поцарапала фотографию?» Вместо этого она «озвучила» чувство ребенка, показала, что готова разделить и принять его. Это помогло девочке освободиться от загнанных вглубь страха и обиды. Навернувшиеся слезы – слезы облегчения.