

Особенности построения консультативных отношений с ребенком в разные возрастные периоды¹

За счет разницы в возрасте между психологом и ребенком всегда присутствует некое неравенство в плане общения. Для того чтобы насколько возможно скорректировать эту разницу для построения более эффективного, продуктивного взаимодействия психологу стоит занимать позицию недерективного взаимодействия с ребенком, а именно:

- a. Уметь занять мягкую, теплую, располагающую, понимающую позицию по отношению к ребенку.
- b. Принимать ребенка полностью, таким каков он есть.
- c. Создать безопасную обстановку, располагающую к проявлению чувств, глубоких переживаний.
- d. Выдерживать безоценочную, нейтральную позицию, при которой ребенку понятно, что его не осуждают и не оправдывают, а готовы услышать его и посмотреть на ситуацию со стороны, без цели высказать оценочное мнение.

В работе с детьми крайне важно создать доверительные, экологичные отношения, поскольку эти абоненты особенно остро чувствуют обман, фальшь и неискренность.

Психолог должен быть готов помочь ребенку сформулировать вопрос, оформить желание абонента в слова. Это необходимое действие часто исполняется консультантом телефона доверия за счет того, что ребенку самому еще сложно сформулировать, что с ним происходит, что он чувствует и в том числе это осознать это. В связи с этим психологу важно более остро чувствовать клиента, уметь слушать и слышать.

Переходя от общих рекомендаций к частным хотелось бы отметить, что в разном возрасте дети по-разному ведут себя и реагируют на фразы консультанта, а это означает, что и подход к работе с ними должен быть индивидуальным, ориентированным на потребности и способности позвонившего. Давайте подробнее разберем особенности поведения детей при обращении в службу и специфику работы с ними.

Дети от 7 до 10 лет

Большинство явных отличий ребенка от взрослого в рамках телефонного консультирования заключаются в уровне коммуникации, используемой ими. Приведем несколько рекомендаций для налаживания контакта с ребенком в рамках телефонной беседы:

1. Речь консультанта должна быть четкой, простой, понятной для ребенка, он должен демонстрировать внимание и заботливость.

2. Консультанту нужно помнить о сенситивности детей в искренности взрослых: мнимое радушие и «наигранность» поведения взрослого, как правило, вызывают у ребенка реакцию отчуждения.

3. Разговаривая с ребенком, нельзя прерывать его рассказ, любые проявления авторитаризма усиливают коммуникативный барьер.

Обращений от детей данного возраста на детский телефон доверия поступает довольно много, они могут быть развлекательного плана, так и консультативного. С чем звонят дети и как вести с ними диалог? Разберем.

В случае, когда ребенок обращается за консультацией, психологу важно знать о **нескольких отличительных чертах консультирования детей данного возраста:**

✓ **Задавание прямых конкретных вопросов.** В случае общения с детьми нет смысла задавать им витиеватые, сложные вопросы, где им необходимо проанализировать свою ситуацию, они не смогут это сделать в силу своих психологических возможностей. Они просто запутаются и не дадут ответа. Вопросы должны быть короткими, конкретными и относящимися к реальности, к тому, что можно физически ощутить, а не апеллировать к неосознанным понятиям.

Как могут выглядеть такие вопросы? Перечислим несколько вариантов конкретных вопросов для ребенка: *«Ты получил двойку?»; «Несправедливо? Ты ее не заслужил?»; «Ты можешь ее исправить?»; «Ты боишься сказать родителям?»; «Что они сделают, если узнают, что ты получил двойку?»; «Как они тебя наказывают за двойку?»; «Ты поругался с другом?»; «Ты хочешь помириться?»; «Сестра не дает игрушку?»; «Ты можешь у сестры попросить игрушку или поменяться с ней?»; «Вы можете вместе поиграть в эту игрушку по очереди?»; «Можете поиграть в одну игру? В ней меняться игрушками?».*

✓ **Отражение предполагаемых эмоций ребенка.** Детям бывает сложно сформулировать свои чувства, часто они их не понимают, в том числе, потому что не знают, как их назвать. Здесь психолог может быть отличным помощником в назывании того, что испытывает ребенок и помощи в способе их отреагирования.

Перечислим несколько вариантов фраз, отражающих эмоции ребенка: *«Ты сейчас чувствуешь...?»; «Тебе обидно?»; «Ты разозлился?»; «Тебе хочется плакать?»; «Я правильно понял, что тебя раздражает, что...»* и так далее.

✓ **Проверка гипотезы через конкретные вопросы без негласного требования, чтобы абонент додумался о чем-то сам.** Здесь имеется в виду, что консультант появившиеся гипотезы, проверяет прямыми простыми вопросами, не пытаясь завуалировать свою мысль, как обычно делается со взрослыми, чтобы, таким образом, обойти сопротивление или помочь абоненту самостоятельно проанализировать ситуацию за счет наводящих вопросов психолога. В данном случае подобный метод не будет столь продуктивным, как со взрослыми, и более вероятно, что наоборот создаст сложности во взаимоотношениях за счет непонимания ребенка, что от него хотят. Также попутно это может повышать уровень тревоги. Прямые, односложные вопросы помогут не только проверить гипотезу, но и укрепить взаимопонимание ребенка и взрослого.

Фразы, отражающие гипотезы, которые консультант стремится проверить могут выглядеть примерно таким образом: *«Ты хочешь, чтобы родители уделяли тебе больше времени?»; «Ты боишься идти домой,*

потому что родители наругают?»»; «Ты хочешь, чтобы первым попросил прощения твой друг?»»; «Ты думаешь, что в шкафу живет кто-то злой?»»; «Ты хочешь, чтобы родители тебя всегда хвалили?» и так далее.

✓ Четкие прямые рекомендации к действию. Как говорилось ранее, детям сложно взять на себя ответственность, в том числе и за действия, которые они могут совершить в будущем. В этом плане им нужен внешний вектор, который поможет сориентироваться и начать действовать, таким вектором может стать психолог телефона доверия. Консультант, исходя из ситуации, может дать четкие, конкретные и простые рекомендации к действию. Например: *«Во время продленки договорись с учителем и исправь двойку»»; «Приди домой и расскажи родителям о случившемся»»; «Спроси у родных, что они думают про...»»; «Попроси сестру брать тебя с собой гулять на полчаса, например»»; «Предложи одноклассникам поиграть в новую игру, расскажи про нее» и так далее.*

✓ Структурирование деятельности ребенка, пошаговый план. В данном случае имеется в виду, что совместно с ребенком консультант может проговорить подробно простой план действий на ближайшее будущее, состоящий из 3-5 пунктов, а может быть и меньше. В этом плане психолог может обсудить с ребенком, как тот, например, может исправить оценку, рассказать родителям о чем-либо, справиться со страхом чего-либо и так далее.

Поскольку у детей все еще сохраняется игра, как одно из важнейших действий в развитии, многие методы в работе телефонного консультанта также могут носить игровой характер. В данном случае хорошо, через известные детям образы, обсуждать их страхи, беспокойства, эмоции, чувства. Также можно использовать элементы сказкотерапии и методы проективных методик. Главное, чтобы психолог понимал и мог их модифицировать под формат телефонного консультирования.

Важным и необходимым моментом в способе модификации методики или приема является понимание, зачем это делается, что это даст, и какие прогнозируемые результаты может принести, а также достаточно ли эта модификация будет экологичной и полезной.

Дети от 11 до 15 лет

Дети данного возраста начинают довольно сильно отличаться от ранее описанной возрастной группы, поскольку вступают в младший подростковый возраст. У них происходит как качественная, так и количественная перестройка в психике и во всем организме в целом. Помимо этого, есть главная особенность, которая очень влияет на консультативное общение психолога и абонента. Это смена ведущей деятельности с игровой на интимно-личностное общение, другими словами общение со сверстниками.

В данном случае психологическая консультация подростка очень похожа на консультацию взрослого. Ребенок уже может выдерживать довольно долгое время внимание, он уже хорошо анализирует и способен понимать мотивы своих поступков и нести за них

ответственность больше, чем раньше. Нельзя сказать, что подросток полностью готов взять на себя ответственность, но он уже намного лучше понимает реальные последствия за свои действия.

Подросток способен к анализу ситуации и даже часто с большой мотивацией отдается процессу осмысления ситуации и главное эмоций и чувств, которые им обуревают. Здесь мы подходим к основной отличительной особенности в работе с детьми данного возраста.

Подростку в младшем подростковом возрасте крайне важно обсудить и проанализировать свои переживания, чувства, эмоции, состояния, связанные с ситуацией общения со сверстниками, друзьями, избранниками. В этом возрасте они через свой опыт познают, что такое дружба, любовь, предательство, достоинство, честь, справедливость, честность и так далее.

Психологу важно уделить достаточное время и действительно помочь ребенку прожить тот или иной жизненный опыт. Часто консультанту то, что говорит подросток кажется чем-то наивным, очевидным, по-детски забавным, а не драматичным, как кажется подростку. Это не удивительно, взрослый это уже пережил и для него это не является чем-то новым, у него нет дилеммы выбора, мук сомнения и прочего. А для подростка это новые грани его жизни, эмоции, которые захлестывают с головой и здесь важно консультанту с уважением отнестись к новому опыту абонента и помочь ему пережить новый опыт его жизни.

Дети от 16 до 18 лет

С подростками данной возрастной категории психологическое консультирование проходит по такой же структуре и типу, как и со взрослыми. Можно использовать те же приемы, что и со взрослым абонентом, подросток вполне готов к работе в формате телефонного психологического консультирования.

Отличительная черта в виде фокусировки внимания и сознания на межличностных отношениях, чувствах, переживаниях сохраняется. Здесь стоит работать в том же направлении, как и с возрастной категорией, описанной выше. В данном случае, у старших подростков добавляется еще несколько важных для них тем. Возраст и жизненная ситуация диктует подросткам необходимость перехода на новый уровень развития, а именно, завершение учебной деятельности в школе, где, присутствует довольно много контроля со стороны взрослых, а так же вступление в новую жизнь, где намного больше свободы, но в тоже время и ответственности. Подростки часто звонят с тем, что не знают, чего они хотят, какое предназначение у них, кем они хотят стать, и вообще что делать с этими новыми возможностями.

В данном случае психологу необходимо помочь абоненту справиться с тревогой, успокоится и проанализировать ситуацию. Часто абоненты приходят к осознанию того, что они чувствуют, что они не готовы к тому или иному событию или спустя время чувствуют, что созрели для изменений, но не знают, как начать входить в новый для них мир и как менять образ жизни, как перестраиваться. Иногда им

просто страшно начать, потому что они не знают, как сделать первый шаг. Здесь психолог может побыть для абонента «островком безопасности», где подросток без опаски может пофантазировать, что будет, если он потупит тем или иным образом.

Мы разобрали особенности работы с детьми разной возрастной категории, а сейчас рассмотрим специфику общения с детьми, опираясь не на возрастной рубеж, а на особенности поведения ребенка.