

УДК 37.013.42:364.04–053.2

ПРИЙОМИ ФОРМУВАННЯ ДОВІРИ ДИТИНИ ДО ПРАЦІВНИКА ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА ПРИТУЛКУ ДЛЯ ДІТЕЙ

Лях Т.Л.

У статті автор аналізує прийоми формування довіри дитини до працівника притулку для дітей або центру соціально-психологічної реабілітації. Розглядає проблему правильного використання простору під час першої взаємодії з дитиною в умовах притулку для дітей або центру соціально-психологічної реабілітації.

Ключові слова: працівник центру соціально-психологічної реабілітації та притулку для дітей, прийоми формування довіри, вербальний та невербальний контакт, стресова ситуація.

Автор статьи анализирует приёмы формирования доверия к работнику приюта для детей или центра социально-психологической реабилитации. Рассматривает проблему правильного использования пространства при первом взаимодействии с ребенком в условиях приюта для детей или центра социально-психологической реабилитации.

Ключевые слова: работник центра социально-психологической реабилитации и приюта для детей, приемы формирования доверия, вербальный и невербальный контакт, стрессовая ситуация.

The author analyses methods of building confidence between children and workers in the shelter or in the center of socio-psychological rehabilitation. The article also describes proper utilization of space during the first interaction with a child and a worker in the shelter or in the rehabilitation center.

Key words: worker of refuge for children or center of socio-psychological rehabilitation, methods of forming trust, verbal and nonverbal contact, stress situation.

Соціальний захист бездоглядних та безпритульних дітей є однією з найгостріших проблем України. Безпритульних і бездоглядних дітей відрізняють нерозвиненість емоційної сфери, затримка інтелектуального розвитку, нестійкість уваги, деформація особистісного розвитку. Існує тенденція до зниженої самоповаги, неадекватної самооцінки. Ці діти страждають через нестачу довіри, ускладнені міжособистісні відносини, відчувають себе покинутими, знехтуваними, самотніми, тому що їх контакт з батьками порушений або відсутній узагалі. Їх відрізняє відсутність будь-яких перспектив особистісного та соціального характеру та підвищена агресія [2].

Аналіз контингенту дітей, які перебувають у притулках та центрах соціально-психологічної реабілітації, стан їхнього психофізичного розвитку дозволяє зробити висновок про наявність потреби в узагальненні досвіду щодо встановлення взаємодії з нею.

У працях вітчизняних та зарубіжних дослідників розглядалися науково-теоретичні засади соціально-правового, соціально-педагогічного та соціального захисту дитинства (Н.Агаркова, І.Зверева, А.Капська, О.Караман, М.Ковальчук, І.Ковчина, І.Пеша, А.Платонова, Г.Сем'я, Л.Яковлева); причини виникнення соціального явища дитячої бездоглядності та питання розробки соціальних (соціально-педагогічних) механізмів його локалізації (А.Адлер, Т.Алексєєнко, О.Безпалько, Л.Волинець, Л.Дулінова, А.Зінченко, А.Капська, П.Люблінський, Л.Мардахєєв, Ф.Мустаєєв, І.Пінчук, С.Толстоухова); соціально-психологічні аспекти впливу вулиці на розвиток особистості дитини (Л.Виготський, Н.Йорданський, М.Крупініна, А.Лурія, А.Макаренко, С.Шацький, В.Шульгін); питання вдосконалення нормативно-правової бази щодо захисту неповнолітніх та профілактики негативних явищ у дитячому середовищі (Н.Комарова, В.Оржеховська, В.Татушинський, І.Трубавіна); соціально-психологічні механізми роботи

з дезадаптованими дітьми (Л.Оліференко, А.Реан, С.Рубінштейн, В.Шульга, Є.Холостова). Різноманітні аспекти соціального явища дитячої бездоглядності розглядалися у дисертаційних дослідженнях Т.Бессонової, А.Кацера, Л.Кальченко, В.Кондратішко, Н.Павлік.

Мета статті: проаналізувати можливі прийоми формування довіри дитини до працівника притулку для дітей або центру соціально-психологічної реабілітації та розглянути проблему правильного використання простору під час першої взаємодії з дитиною.

"Найвища цінність у житті – спілкування", – стверджував Антуан де Сент-Екзюпері. Знання і використання принципів спілкування допоможуть підвищити шанси спеціаліста швидше сформувати довіру дитини до працівника притулку для дітей або центру соціально-психологічної реабілітації. Серед них: доброзичливість, увага, діалог і поінформованість [1].

Невимушеному знайомству з дитиною заважають невпевненість спеціаліста, або ж навпаки – "панібратство", самозаглибленість, категоричність, поганий настрій, неохайність, або ж занадто офіційне вбрання, зарозумілість, постійне підтакування, нав'язливість і бажання отримати усю інформацію швидко і водночас, зверхнє ставлення, презирство до способу життя дитини, її батьків тощо.

Будь-який контакт – це процес, який складається з набору психологічних прийомів. Техніки ефективного знайомства – основа навчання у всіх розвідкових службах світу. Система розвідки будується за шаблоном: необхідно встановити контакт, завербувати агента і створити агентурну мережу. У проєкції на роботу спеціалістів установ соціального захисту це виглядає таким чином: невимушене знайомство – симпатія – довірливі дружні стосунки і бажання співпрацювати у вирішенні проблемної ситуації.

Усе починається з першого погляду – декількох секунд, від яких багато в чому залежить результат спілкування. Відбувається встановлення контакту невербальними засобами. Жорсткий, проникливий погляд відштовхує, лякає. Щасливі очі, ласкавий, упевнений, доброзичливий і співчуваючий погляд приваблює. Спеціаліст не бачить себе з боку, інколи дивуючись, чому дитина ховає погляд, дивиться в інший бік, так і не відреагувавши на його погляд. У такому випадку слід переглянути свої фотографії і поміркувати над тим, чи відгукнулися б саме ви на такий погляд. Чи приємний цей погляд, чи є в ньому інтерес до світу, людей, які поруч? Погляд можна тренувати перед дзеркалом. Але такий самомоніторинг є досить важливим для спеціаліста.

Відверта посмішка спеціаліста приваблює, налаштовує на довірливу взаємодію, знімає острах. Посмішка поєднана з привітанням швидше приваблює дитину, аніж потоки красномовних слів.

Необхідно називати дитину на ім'я якомога частіше, адже люди люблять своє ім'я.

Слід виявляти до дитини щирий інтерес. Усі без винятку люди відчувають дефіцит інтересу, а діти, що опинилися у закладах соціального захисту, тим паче. Діти задля того, щоб привернути й утримати таку увагу, вигадують хвороби, скандалять, намагаються торкнутися вихователя, а інколи демонстратив-

но погрожують суїцидом. Тому важливо дитину тримати у фокусі своєї уваги, дати їй відчути власну значущість.

Доцільно провести невелику за часом презентацію себе. Це сприятиме формуванню довіри у дитини до спеціаліста, який має також бути їй цікавим. Для цього бажано не змучувати дитину банальними питаннями, а представити себе у вигідному світлі. Налаштування має бути позитивним, оптимістичним. Використовуючи прийом "зміни тем", спеціаліст швидко може визначити, що дійсно викликає інтерес або хвилює дитину. Це свого роду експрес-тестування співрозмовника і розподіл ролей для подальшого спілкування.

За психотипом особистості обираються моделі поведінки: домінування, зацікавленості, великодушності, жалості і "слабо".

Важливо вміти вибудовувати діалоги. Монологи спеціаліста – втомлюють, великі монологи – розсіюють увагу дитини. Діалог – це підтвердження того, що і спеціаліст і дитина – слухає і чує.

Поінформованість – основа успішного спілкування. Спеціаліст повинен мати максимум інформації про дитину. Однак, окрім цього, він має бути добре обізнаним з великого кола питань, що стосуються способу життя дітей, девіацій, ознак насильства тощо.

Слід намагатися ставити дитині відкриті питання: "А що ти думаєш, що почуваш?" Відповіді на такі запитання найчастіше бувають розмитими, однак вони збільшують шанси спеціаліста на продовження спілкування у більш довірливій атмосфері. В цей момент можна використовувати усі прийоми активного слухання: кивати, підтакувати, перепитувати, уточнювати слова. Небажано у цей час відводити очі, дивитися, потулившись, під ноги, перериватися на телефонні розмови або виходити із кабінету чи впускати туди інших. Уся увага повинна бути спрямована на дитину, адже фальш легко відчути. Прийом "споріднені душі" одразу зближить, адже завжди можна знайти щось спільне. Прийом "земляки" також може стати у нагоді, якщо спеціаліст і дитина з одного регіону, міста, селища. Прийом "допомога" використовують за підвищеної тривожності чи розгубленості дитини. Спеціаліст з'ясовує, якої допомоги потребує дитина, та пропонує свої послуги. Інколи навіть маленька послуга може швидко викликати прихильність дитини.

Спеціаліст повинен прагнути спільних дій, адже вони зближують людей. Він має демонструвати позитивний настрій. Бажано ні про кого не говорити погано, адже доброзичливість – запорука успіху. Усі люди однакові: у глибині душі вони хочуть вірити, що вони – хороші, розумні, ті, які потребують справжньої уваги.

У спілкуванні слід використовувати гумор. Людина, яка має почуття гумору, виглядає привабливою і симпатичною.

Дуже важливо визначити дистанцію комфортно-го спілкування. Важливо пам'ятати, що у кожній дитини є так звана зона особистого простору, вторгнення в яку загрожує непривільним ставленням до спеціаліста. Щоб створити зону комфортного спілкування, бажано одразу ж використовувати прийом "налаштування". Мова не повинна різко відрізнятись від мови співрозмовника ритмом, гучністю і лексикою. Непомітне віддзеркалення жестів і поз дитини швидко створить ауру взаємної симпатії.

Необхідно висловлювати впевненість у результативності подальших контактів. З ригідною дитиною контакт необхідно завершувати поступово, з моторною – швидко. Але у будь-якому випадку остання фраза повинна будуватися за принципом "шкода з тобою прощатися, ти на мене справив приємне враження, сподіваюся, що це не остання зустріч, зрадію співпраці, взаємодії". Стисло необхідно підвести підсумки, закріпити рольові взаємостосунки.

Слід пам'ятати, що дитина знаходиться у стресовій ситуації. Тому спілкування спеціаліста з дитиною повинно відбуватися у спокійній, комфортній атмосфері. Якою б збудженою, роздратованою або пригніченою не була дитина спочатку, затишна і комфортна обстановка дасть їй відчуття надійності, спокую і захищеності. Впевненість, позитивний настрій, відверта симпатія до неї і стурбованість її проблемною допомогою довіряться спеціалісту і швидше знайти вихід із безвиході. У своїй мові спеціаліст повинен використовувати яскраві образи, наводити більше реальних життєвих прикладів, повторювати інформацію.

Також слід використовувати прийом активного слухання. Спеціаліст може просто вислухати дитину мовчки, мімікою реагуючи на слова та іноді ставлячи запитання. Питання для спеціаліста є лакмусовим папірцем, тому їх слід ставити доти, доки дитина повністю не висловиться. Іноді тільки цього буває недостатньо для того, щоб змучена тривогою дитина відчула полегшення. Висловившись, заспокоївшись, вона і сама протягом бесіди може знайти для себе найкращий вихід із ситуації.

Спеціаліст повинен уміти працювати з синдромом винятковості. Часто дитині у стресовій ситуації здається, що з нею трапилося щось унікальне. Звідси – розгубленість, страх, жах, паралізація волі. Завдання спеціаліста установи соціального захисту на конкретних прикладах продемонструвати їй, що аналогічні проблеми час від часу можуть виникати в інших людей. Можливо, щось подібне довелося пережити спеціалісту, і він зміг упоратися з цим. А це означає, що проблему можна вирішити, потрібно тільки набратися сил.

Прийом "долання перепон" також стане у нагоді спеціалісту закладу соціального захисту. Часто, знаходячись у стані депресії або стресу, діти, а особливо – підлітки, бачать своє життя як ланцюжок невдач. Усе минуле і теперішнє зафарбовано у чорний колір і виходу немає. Завдання спеціаліста, не шкодуючи яскравих фарб, нагадати дитині про її колишні досягнення. Змінюючи її ставлення до себе і власного минулого, спеціаліст допомагає дитині повернути віру в себе. Адже злети і падіння бувають у житті кожної людини. Якщо спеціаліст знає дитину вже тривалий час, можна нагадати їй, як колись вона змогла вирішити ту чи іншу проблему. Логічно й емоційно

спеціаліст підведе дитину до думки, що її життя – це не життя невдахи, а можливо, навіть таке, яке достойне захоплення, поваги, наслідування. Підведе до думки про те, що дитина зустрілася з тимчасовими труднощами, з якими вона здатна впоратися.

Важливо у своїй практиці застосовувати прийом "налаштування на благополучне майбутнє". Буває так, що у стресовому стані дитина не бачить жодних перспектив у майбутньому, воно вбачається дитині похмурих і викликає страх. Спеціалісту слід переконати її, що життя непередбачуване і здатне дарувати приємні сюрпризи саме тоді, коли їх не чекаєш. Попереду може бути багато хорошого, цікавого, що сьогоднішні страхи, напевне, колись здаватимуться смішними та несуттєвими, про них навіть не захочеться згадувати. Недаремно, наприклад, усі актори люблять говорити, що їхня найкраща роль – попереду.

Прийом "конкретизація дій". Його суть полягає у переключенні дитини на реальні, конкретні справи. Обговоривши з дитиною проблему, спеціаліст переключає її на розмову про конкретні плани на майбутнє. Разом з нею він детально обговорює конкретні плани на найближче майбутнє, намагається вселити бажання діяти, не відкладаючи вирішення проблеми на потім.

Прийом "розкриття потенціалу" стане у нагоді спеціалісту у тому разі, коли у дитини згасла віра в себе, у свої сили. Від нього як від психотерапевта вимагається ґрунтовна "підгодівля" такої дитини вірою. Протягом усього спілкування спеціаліст повинен багаторазово повторювати, що вірить у неї, підкріплюючи тим, що в неї могутній потенціал і якості, які дозволять вирішити проблему швидше й краще, ніж у минулому.

Прийом "театр абсурду" особливо ефективний у випадках, коли спеціаліст давно знає дитину і впевнений, що вона має гарне почуття гумору. Тоді він, спеціально згущуючи фарби, говорить про слабкості дитини, порівнює її стрес до масштабів усього світу трагедії, доводячи ситуацію до абсурду. Через деякий час така дитина починає сміятися над кумедністю змальованої спеціалістом картини і перестає драматизувати своє становище. Однак спеціаліст має чітко розуміти, що цей прийом можна використовувати дуже обережно.

Є тип дітей, які здатні заспокоїтися, якщо усвідомлять, що комусь ще гірше, ніж їм. Головне – вчасно розповісти людині про тих людей, чий стан дійсно гірший, і показати, що, незважаючи на усі негаразди, ці люди змогли залишитись оптимістами і здолати труднощі.

Отже, перед спеціалістом притулку та центру соціально-психологічної реабілітації дітей постає складне завдання вибору прийому встановлення контакту з дитиною, що вимагає від нього високого професіоналізму та індивідуального підходу до кожної дитини.

Література

1. Активні методи просвітницької діяльності у профілактиці ВІЛ/СНІДу та ризикованої поведінки : посіб. для спец. приймальників-розподільників, притулків для неповнолітніх та виховних колоній / [О. В. Безпалько, Н. В. Зимівець, І. В. Захарченко та ін. ; за заг. ред. Р. Х. Вайноли, Т. Л. Лях]. – К. : ТОВ "ДКБ "РОТЕКС", 2007. – 190 с.
2. Кальченко Л. В. Педагогічні умови соціального захисту бездоглядних дітей у притулках для неповнолітніх : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.05 / Кальченко Лариса Володимирівна. – Луганськ, 2009. – 353 с.