

ПЕРИЧНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ СЕМЬИ, ВОСПИТАЮЩЕЙ РЕБЕНКА РАННЕГО ВОЗРАСТА С ПРОБЛЕМНЫМ РАЗВИТИЕМ

В статье подробно описываются особенности и нюансы первичного консультирования семьи по вопросам развития ребенка раннего возраста.

Первичное консультирование, ребенок раннего возраста, проблемы развития

Итак, ситуация первичного консультирования. Начнем от двери. На пороге кабинета – мама и малыш, семья и малыш, а лучше – *малыш* и те, кто за него в ответе. С этого момента мы осторожно вглядываемся (а позднее и вторгаемся) в чужие взаимоотношения, чувства, переживания. Мы, то есть, специалисты, входим в ближний к ребенку круг значимых взрослых. И от того, каким образом будет выстроены взаимоотношения между взрослыми людьми, будет зависеть результативность взаимодействий с ребенком.

Первое впечатление от ребенка и его сопровождающих «грешит» интуитивностью. Именно интуиция специалиста помогает мгновенно «читать» или «распознать» такие важные (и в дальнейшем не раз диагностируемые) явления как: наличие (отсутствие) взаимопонимания и способы общения между малышом и взрослыми; степень привязанности или автономности ребенка; привычные формы выражения любви, заботы и понимания, а также несогласия, возмущения и неприятия.

С другой стороны столь же ярким и решительным остается впечатление от специалиста. От его поведения в момент первой встречи зависит способ поведения малыша. Доброжелательная улыбка, мягкость голоса и движений, степенность и уверенность манер, отсутствие суетливости, порывистости, избыточной шумности и игривости, хозяйское радушие в приеме – вот картина, располагающая к завязыванию отношений и с малышом и со взрослым.

Правило: *Больше доверия между взрослыми – больше доверия со стороны малыша.*

Началом разговора, плавно переходящего в необходимое русло беседы, традиционно является представление себя самого, как принимающей стороны и более ответственного участника взаимодействия.

Самопрезентация перед ребенком раннего возраста – мероприятие ответственное вдвойне. Обратной связи в общении с малышом может и не быть (ведь это и есть предмет проблемы – отсутствие речи), а контакт должен состояться обязательно: на уровне обмена взглядами, улыбками, прикосновениями. Поэтому для начала общения с ребенком можно предложить следующие формулировки:

«Здравствуйте! Проходите и располагайтесь поудобнее. Меня зовут... Давай я отгадаю как тебя зовут. Тебя зовут Ваня. Нет? Тогда Саша. Не угадала? Наверное, ты – Игорь? Я угадала? Вот здорово!»

«Я работаю в этом кабинете. Сюда приходят разные дети, поэтому здесь много игрушек. Это все для детей. Мы тоже будем с тобой играть. Пойди и выбери себе игрушку.»

Естественно, что продолжая разговор со взрослым, специалист непрерывно следит и за его реакциями, и за поведением малыша, которое также словесно поощряет или пресекает.

Как проводить беседу?

Для неподготовленного к проведению грамотной консультации специалиста консультативная беседа мало чем отличается от обычного разговора на тему определенной проблемы. В большинстве случаев мы встречаемся с таким отношением к проведению беседы как «сбор анамнестических данных о развитии ребенка». В этом случае беседа трансформируется в формальный диалог, не всегда приятный для инициаторов консультации – родителей.

Ткань хорошо организованной беседы соткана из ряда вполне определенных приемов консультирования. Эти приемы выработаны практикой управления (И. Атватер), психологического тренинга (М. Форверг, Н.Ю.Хрящева, С.И. Макшанов), телефонного консультирования (Г. Хэмбли и др.). Эти приемы, а именно техники воздействия в процессе беседы или интервью помещены далее. В беседе с родителями мы предлагаем использовать описанные ниже правила, формулировки и конкретные коммуникативные техники, почерпнутые из литературных источников, а также проверенные и подтвержденные практикой.

Правила проведения беседы с родителями на этапе первичного консультирования:

- 1. Установить контакт путем создания ситуации эмпатии.*
- 2. Стремиться к взаимопониманию. Открытость и доброжелательность в общении – гарант искренности отношений.*
- 3. Использовать в беседе вопросы, влекущие развернутый ответ.*
- 4. Ни в каком случае не отождествлять себя с родителем: "если бы я был на Вашем месте..."*
- 5. Предоставлять вариативность выбора: "у Вас всегда есть выбор: отказаться или согласиться. У Вас есть время на размышления и принятие решения. Это Ваше право, за Вами последнее слово"*
- 6. Использовать технику безоценочного слушания (умение сдерживать себя и не давать оценку действиям и опыту родителей ребенка).*
- 7. Не принимать ничьей стороны – быть независимым специалистом и стараться не давать оценок действиям коллег.*
- 8. Видеть в родителе разумного человека: "я надеюсь, Вы поступите в интересах ребенка"*
- 9. Получить для себя ответы на следующие вопросы:*
 - В чем суть визита?*
 - Как родитель сам определяет проблему?*
 - Каковы возможности самого родителя?*

10. Дать информацию о своих возможностях: " я рекомендую Вам и могу Вам помочь в области..."

Некоторые, наиболее оптимальные и проверенные временем формулировки диалога с родителями приведены далее с тем, чтобы избежать неловких, отрицательно окрашенных и неприемлемых в работе с маленькими детьми эмоциональных состояний.

Потому что, **Правило:** Больше добра и понимания между взрослыми – больше доверия со стороны малыша.

Формулирование высказываний в диалоге

Недопустимая формулировка	Верная формулировка
Это Вы виноваты, что у Вас такой ребенок.	Так случилось, что у Вашего ребенка есть проблемы. Давайте подумаем, как ему помочь.
Что Вы сделали для своего ребенка?	К кому Вы обращались за помощью? Как Вы пытались преодолеть трудности ребенка, помочь ему?
Где же Вы были раньше?	Изменения в развитии могут происходить в любое время. И сейчас можно многое изменить. Для этого ...
Из Вашего ребенка никогда ничего не выйдет.	Каждый ребенок способен развиваться. Мы можем Вам предложить следующее: ..., а ребенок возьмет то, что он способен взять.
Вы не правы.	Да, конечно. Но существует и такое мнение: ...
Зачем Вы пришли?	Что Вас тревожит в ребенке? Какой помощи Вы ожидаете?
Вы можете меня и не слушать, но, в конечном счете, я окажусь права.	Я, как специалист, считаю ... Вы можете также обратиться ...(куда, к кому) и выслушать их мнение.

Чем интервью отличается от беседы?

Для клиентов, испытывающих трудности в построении повествования, находящихся в состоянии напряжения или волнения используется форма интервью. В отличие от беседы, где инициатором диалога является клиент, интервью выстраивается консультантом. Поэтому структура интервью более жесткая, имеет четкие границы дозволенности и временные рамки. Беседа «течет» почти произвольно, продолжительность зависит от желания клиента

и ограничена только возможностями специалиста. Интервью балансирует на грани с опросом, во временном отношении более ограничено, но более «энергоемко» для консультирующего, т.к. трудности в высказывании клиента сопряжены с трудностями выстраивания диалога. С другой стороны в интервью консультант в большей мере может воздействовать на позицию клиента, поэтому техники, используемые в интервью более разнообразны.

Наиболее известна и часто употребляема на практике беседа-интервью с родителями в процессе первичного консультирования на основе классической схемы Й.Шванцары и В.Смекала. Приведем наиболее общее ее содержание:

1. Выяснение характера запроса:

- Что волнует Вас в поведении (развитии) ребенка в настоящее время?
- Получали ли Вы помощь специалистов (и каких) ранее? Насколько эта помощь была эффективна?
- Какие надежды Вы возлагаете на помощь консультирующего Вас специалиста?
- Как Вам видится будущее ребенка?

2. Анамнестические сведения:

- От какой по счету беременности родился ребенок? Как протекала беременность и роды? Какие заболевания перенесла мама в период беременности?
- Как относились к беременности сама мать и члены семьи?
- Как протекал период новорожденности? Какие у малыша были заболевания в этот период?
- Имелись ли особенности поведения и взаимоотношений ребенка с матерью в период новорожденности?
- Замечались ли какие либо особенности в гулении или лепете малыша?

3. Характеристика общего и речевого развития ребенка:

- Особенности свободного поведения ребенка в настоящее время: насколько быстро он осваивается в новой обстановке, чем и как играет? Как долго может играть один? Сопровождает ли свои действия звуками?
- Придерживается ли ребенок определенного режима? Есть ли у малыша определенные предпочтения в еде, деятельности дома и на улице?
- Как реагирует он на чужих людей? Легко или трудно вступает со взрослыми и сверстниками в контакт?
- Какие специфические черты характера присущи ребенку? В чем выражается его индивидуальность или неповторимость?
- Что в ребенке огорчает и что радует родителей?
- Насколько точно малыш понимает обращенные к нему слова и какова его собственная речь (звуки, лепет, искаженные отдельные слова, односложные фразы, др.). Понимают ли ребенка его родные? Кто понимает лучше?
- Какими интонациями, мимикой, жестами сопровождается его речь?
- Какие бытовые навыки освоил ребенок? Что он может делать самостоятельно?

4. Характеристика микросреды ребенка:

- Каковы отношения к ребенку членов семьи (кто с ним наиболее строг,

мягок, внимателен, терпелив и пр.)? С кем чаще взаимодействует ребенок? Кто из взрослых, по Вашему мнению, уделяет малышу максимум внимания?

– Воспитательные цели в семье, способ воспитания, проводник этого воспитательного воздействия (значимый взрослый).

При проведении беседы и интервью чаще используются следующие психотехники: активное слушание, выяснение, перефразирование, отражение и резюмирование. Отдельно стоит указать на использование техники «Я-высказывание» в установлении контакта и атмосферы доверия при первичном консультировании.

Активное слушание

Активное слушание является, по существу простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В зависимости от ситуации консультант может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. Более всего активное слушание подходит к напряженным ситуациям.

Иногда активное слушание всего лишь помогает взрослому принять ситуацию, которую он не может изменить. Активное слушание помогает взрослому выразить свои чувства по поводу ситуации (они могут быть отрицательными) и почувствовать себя принятым кем-то. Основное требование к активному слушанию – не «давить» и не стимулировать говорящего, а всего лишь *активно* слушать.

Рефлексивное слушание, или слушание с обратной связью, служит скорее критерием точности восприятия услышанного. Уметь слушать рефлексивно – значит расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение.

В случае консультирования родителей по проблемам ребенка раннего возраста специалисту следует сфокусировать внимание на том, *как* взрослый говорит о ребенке: насколько часто в монологе или при ответе на вопросы используется имя ребенка, с какой интонацией проговариваются характеристики ребенка. Активный слушатель в лице консультанта поощряет взрослого к высказыванию наболевшего. Во многом эти сведения будут касаться отнюдь не ребенка, а поведения, самочувствия, переживаний взрослого. Монолог при этом приобретает оттенок исповеди и гарантом сохранности этой исповеди является напряженное или активное, без комментариев и вопросов слушание.

Следующий шаг в построении доверительных отношений – это заверение в том, что сведения, полученные в беседе – конфиденциальны, и специалист несет ответственность за их сохранность.

Выяснение

Этот термин отнюдь не значит, что специалист будет «раскручивать» или «раскапывать» какое-либо обстоятельство рассказа взрослого. Скорее он будет

проявлять осторожное любопытство к некоторым важным деталям. Выяснение – это обращение к говорящему за уточнениями: «Пожалуйста, уточните, объясните это... Повторите еще раз...». При использовании этого приема консультанту следует следить за интонацией своего голоса, т.к. настойчивость в выяснении настораживает и способствует «закрытию» взрослого. Неуместное выяснение может испортить общее впечатление о специалисте, поэтому следует воздержаться при первичном консультировании выяснения каких-либо травмирующих или задевающих самолюбие взрослого обстоятельств.

Примером может стать следующая ситуация: выяснение обстоятельств послеродового поведения матери, которая оставила новорожденного ребенка на попечение свекрови и лишь под давлением собственных родителей вернулась в семью. Данное обстоятельство серьезно повлияло не только на взаимоотношения малыша и матери, но и не лучшим образом сказалось на развитии речи ребенка. Вряд ли следует «раскапывать» ситуацию, если сам взрослый упоминает об этом вскользь. С течением времени, мама ребенка сама проявила инициативу и рассказала об этом периоде своей жизни.

Перефразирование

Этот прием состоит в том, чтобы самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности: «Если я правильно понимаю, вы говорите что... Другими словами Вы считаете...». Прием оправдывается в случае затруднений родителя в формулировке высказывания, а также при уточнении некоторых неправдоподобных или наверняка искаженных сведений. Например: фраза матери ребенка в процессе беседы «Павлик у меня третий ребенок, от второй беременности...» Несоответствие данных вызвало осторожный вопрос специалиста: «Правильно ли я поняла? Павлик третий ребенок в семье... А старшие дети – близнецы?». Оказалось, что от волнения, мама мальчика механически указала неверные данные. В этот момент она думала о том, как несправедливо распорядилась судьба: вторые роды как раз таки были с осложнениями, но ребенок развивается нормально. А Павлик родился легко, хотя его развитие протекает весьма своеобразно.

Отражение

Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего, а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние: «Мне кажется, что Вы чувствуете... Вероятно, Вы очень расстроены...». Техника очень человечна. Но не каждый консультант использует ее в работе со взрослыми, т.к. есть опасность «заражения», эмоционального сгорания. При известной доле артистичности консультанта техника дает позитивную динамику в установлении близкого контакта. Но... «Мы всегда в ответе за тех, кого приручили ...». Другими словами проникновение в переживания другого человека и зеркальное их отражение иногда воспринимается как сопереживание *всему*, о чем рассказывает клиент. Осторожность в использовании этой

техники, прежде всего, касается корректности выражений и интонации речи консультанта.

Резюмирование

Применяется в продолжительных беседах с целью подытожить основные идеи и чувства говорящего: «Как я понимаю, Вы решили для себя... Итак, Вы пришли к тому, что...». Резюмирование хорошо при затяжной беседе, когда нужно «закруглить разговор» и дать клиенту осмыслить ситуацию диалога. Как правило, первая встреча с родителями ребенка и заканчивается фразой – резюме: «Вы увидели проблему в воспитании ребенка и решили разобраться в ее причинах, я помогу Вам в этом. В следующий раз мы уделим больше внимания следующим моментам...»

Кроме перечисленных техник, стоит указать на логичное использование в беседе и интервью позитивной безоценочной техники «Я–высказывание». Чтобы избежать оценивания в разговоре неправильных действий либо бездействия родителей следует избегать оценочных категорий. Сделать это можно благодаря высказыванию, основанному на выражении *собственного* мнения, ответственность за которое берет на себя говорящий. Таким образом, сглаживаются некоторые острые моменты в консультировании, где ожидание родителями оценки специалиста влечет реакцию на эту оценку.

В таблице продемонстрированы некоторые примеры Я–высказывания.

Техника Я–высказывания

1. Описание чувств, переживаний, эмоций	2. Безоценочная характеристика поведения в безличной форме	3. Причины возникновения аффективных реакций	4. Возможные следствия и результаты, в том числе наказание
Мне понравилось	как Вы общались с ребенком	чувствуется Ваша забота и нежность	это раскрепощает малыша, дает ему возможность чувствовать себя в безопасности
Я огорчена	тем, что была свидетелем инцидента (ссоры) между Вами и малышом	потому что ребенок доверяет только Вам и любит Вас, а я стала свидетелем его унижения и	мне не хотелось бы возвращаться к этому еще раз.
Мне сложно определить свое отношение	к приемам воспитания ребенка в вашей семье,	поскольку информация, которую я получила – противоречива	мне понадобится время, чтобы разобраться в этом.
Меня настораживает	бесконтрольное поведение	поскольку это не характерно для	и я хотела бы понаблюдать

ет	ребенка,	маленького ребенка – так свободно вести себя в незнакомом ему помещении в присутствии незнакомого человека,	ребенка в других ситуациях.
----	----------	---	-----------------------------

Эти примеры поверхностно демонстрируют всего лишь малую толику возможностей Я–высказывания как коммуникативной техники, направленной на корректное и лояльное изложение мнения специалиста.

Приведем примеры использования других коммуникативных техник, в процессе первичного консультирования:

- 1) перефразирование или безоценочное комментирование сообщений родителей об особенностях пренатального, натального и постнатального периодов. Например, мама ребенка рассказывает о трудных, многочасовых родах и состоянии ребенка на момент рождения. Используя это сообщение, перефразирование звучит следующим образом: *«Вы рассказали о том, в каких тяжелых родах родился ребенок, как вы переживали за его состояние, ведь он был такой слабенький. Сейчас ему только два года, а он сумел преодолеть столько трудностей и болезней. Такой ребенок способен на многое, нужно ему помочь в этом...»* и т.д.
- 2) позитивная оценка предыдущих действий родителей по воспитанию и развитию ребенка, адресованная напрямую родителям: *«Вы многое сделали для развития ребенка», «Вы все делали правильно. Это удивительно, но интуитивно Вы поступали так, как нужно для Вашего ребенка», «Вы переживали, Вы были расстроены, но, тем не менее, столько смогли сделать самостоятельно»* и т.д. Косвенно обращенная к родителям, в виде диалога с ребенком: *«Какая замечательная у тебя мама, как она тебя любит! Как она переживает за тебя», «Кто еще любит тебя так, как мама?»* и пр. Как правило, позитивная оценка вызывает эмоциональный отклик у родителей, иногда – это слезы, являющиеся разрядкой после длительного напряжения.
- 3) выстраивание перспективы развития речи ребенка без участия и с активным участием родителей, и предоставление выбора стратегии коррекционной работы: *«Вы можете довольствоваться тем, что происходит само собой, без особых усилий с Вашей стороны. Вы можете поручить развитие ребенка другому взрослому – специалисту. Но мы предлагаем Вам взять инициативу в собственные руки. Вы поможете ребенку хотя бы для того, чтобы сказать себе «Я сделал все, что мог. Мы будем рядом и поможем Вам».*
- 4) поддержка инициативы значимого взрослого (возможно ситуативной, проходящей) в активном участии в совместной со специалистом коррекционно-развивающей работе: *«Ваша заинтересованность в*

активном участии в судьбе малыша не вызывала никакого сомнения. Вы поступаете так, как должны были поступить и Вы не пожалеете о потраченном времени и предпринятых усилиях. Вам наверняка будет нелегко, ведь Вы не профессионал. Вам и не нужно быть профессионалом. Это моя работа, но без Вашего участия она принесет минимальный эффект. Здесь, в этом кабинете не имеет значения, как говорит ребенок. Я понимаю его трудности и помогаю ему. Это имеет значение за пределами кабинета, где я не смогу помогать, контролировать, поощрять и ободрять малыша. Это Ваша сфера влияния на развитие ребенка. Он зависит от Вашей компетентности и заинтересованности. Я не сомневаюсь, что в Ваших силах все это ему предоставить».

Говоря об особенностях первичного консультирования родителей по проблемам развития их малыша, хотелось бы привлечь внимание к некоторым парадоксальным моментам этого процесса:

- Как правило, родители *хотят и боятся* получить полную и исчерпывающую информацию о состоянии развития их ребенка;
- В ходе беседы *не все родители дают достоверную информацию*, избегая некоторых нелюбимых для них моментов, *но все рассчитывают* на получение правдивой и справедливой информации от специалиста;
- *Получив* от специалиста необходимую информацию (а возможно, и конкретную программу действий), *не все родители воспользуются* ею, или воспользуются грамотно.

С какими же запросами чаще всего обращаются родители ребенка раннего возраста к консультирующему специалисту?

- Прежде всего, с запросом на описание текущего состояния развития ребенка (Родитель: «Мой ребенок странный, не такой как все. Его речь меня расстраивает» – читаем: «Расскажите, что происходит с ребенком, и почему это происходит»);
- С запросом на прогноз и определение наиболее адекватных условий для развития ребенка (Родитель: «Не знаю, что мне еще для него сделать?» – читаем: «Посоветуйте, как нам помочь нашему ребенку и что для этого необходимо»);
- С запросом на разрешение некоторых личностных проблем, связанных с рождением ребенка (Родитель: «Это я виновата в проблемах развития ребенка» – читаем: «Помогите избавиться от чувства вины и преодолеть прошлое»);
- И, как правило, родители, признающие наличие проблемы в воспитании малыша, *уже* проявляют интерес к будущему образовательному маршруту малыша (Родитель: «Сможет ли он учиться в обычной школе?» – читаем: «Как поскорее преодолеть проблемы в развитии речи малыша?»).

Итак, наметим в связи с этими запросами основные психологические проблемы родителей ребенка раннего возраста:

- 1) тревога по поводу соответствия развития ребенка возрастным нормам и в связи с этим тревога за будущее ребенка (вплоть до взрослого состояния);

- 2) смещение внимания на ребенка и в связи с этим личностные проблемы (новые функции, ответственность, требования образа «идеального родителя» и несоответствия им);
- 3) напряжение и утомление из-за перестройки жизненного ритма семьи;
- 4) эмоциональные проблемы: депрессия, раздражительность, уход от реальности и др.

Перечисленные проблемы родителей детей раннего возраста зачастую и являются более осознанными причинами формирования запроса на консультирование со стороны специалиста: логопеда, психолога, педагога.

Но как бы ни было, консультация состоялась, ребенок в поле зрения специалиста, взрослые «втянуты» и уже заинтересованы в результатах его дальнейших действий.

В результате грамотно выстроенной и содержательной беседы или беседы-интервью с родителями малыша появляются и крепнут: доверие, искренность, открытость, стремление к изменению ситуации. Кроме того, контуром намечается проблема в речевом развитии ребенка, его актуальном состоянии и состоянии его ближайшего окружения.

Для более точного определения и описания особенностей развития речи ребенка нужно сделать следующий шаг.

РЕПОЗИТОРИЙ ВГПУ