

ПРОФИЛАКТИКА НАСИЛИЯ И ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

Методическое пособие



Составители: психологи-тренеры
М.А. Березина, Р.Р. Муслумов,
Н.А. Томина, Н.Г. Церковникова

УДК 364.043.4
ББК 88.8

Составители: психологи-тренеры
**М.А. Березина, Р.Р. Муслумов,
Н.А. Томина, Н.Г. Церковникова**

П 84 Профилактика насилия и жестокого обращения с детьми. Профилактика эмоционального выгорания специалистов. Методическое пособие. – Екатеринбург, 2020. – 232 с.

Проект «Профилактика жестокого обращения и насилия в отношении детей в г. Верхней Салде», в рамках которого издано настоящее пособие, финансировался компанией Boeing



Содержание публикации является предметом ответственности АНО «Семья детям» и не отражает точку зрения компании Boeing

ISBN 978-5-85383-783-6

© Березина М.А., Муслумов Р.Р.,
Томина Н.А., Церковникова Н.Г., 2020
© Автономная некоммерческая
организация «Семья детям», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	6
1. Теоретические аспекты понятий насилия, жестокого обращения с детьми.....	8
1.1 Понятие насилия и жестокого обращения с ребенком.....	8
1.2 Нормативно-правовые акты, касающиеся проблематики насилия и жестокого обращения в отношении детей.....	11
1.3 Виды и формы насилия, жестокого обращения с детьми.....	15
2. Последствия жестокого обращения с детьми.....	21
2.1 Факторы, влияющие на тяжесть последствий жестокого обращения.....	22
2.2 Классификации последствий жестокого обращения с детьми.....	32
2.3 Травматический стресс и его последствия.....	35
3. Выявление и оценка фактов жестокого обращения с детьми.....	42
3.1 Сообщение о факте жестокого обращения свидетелями или самим ребенком.....	44
3.2 Наличие признаков жестокого обращения.....	45
3.3 Наличие факторов риска и факторов, повышающих безопасность.....	50
3.4 Психодиагностические методики, используемые для выявления жертв насилия.....	51
4. Профилактика насилия и жестокого обращения с детьми.....	52
4.1 Профилактика как комплексная система.....	52
4.2 Меры профилактики, направленные на развитие облегчающих условий и минимизацию усугубляющих.....	54
4.3 Меры профилактики, направленные на взрослых.....	58
4.4 Меры профилактики, направленные на детей и подростков.....	65
4.5 Меры профилактики, направленные на улучшение взаимодействия между ребенком и взрослым.....	69
5. Психолого-педагогические аспекты противодействия травле (буллингу) в образовательных организациях.....	74
5.1 Проблема буллинга.....	74
5.2 Участники травли.....	77

5.3	Комплексная модель профилактики травли в образовательной организации.	85
5.4	Инструменты комплексной программы профилактики буллинга в образовательной организации.	94
5.4.1	Служба примирения	96
5.4.2	«Родительская гостиная»	100
5.4.3	Тренинги для детей	104
5.4.4	Семинары для учителей	109
5.4.5	Лектории для родителей	112
5.4.6	Киноклуб.	123
6.	Профилактика эмоционального выгорания специалистов	126
6.1	Понятие, фазы и симптомы эмоционального выгорания.	126
6.2	Факторы, влияющие на появление и развитие эмоционального выгорания.	136
6.3	Программа семинаров-практикумов по профилактике эмоционального выгорания специалистов (с элементами супервизии)	139
	Заключение	142
	Список использованных источников	143
	СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ	151
	ПРИЛОЖЕНИЕ А Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних	154
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б Модель принятия решений о неотложном реагировании в случае физического насилия	156
	ПРИЛОЖЕНИЕ В Примеры жестокого обращения с ребенком с вариантами возможных последствий и нежестокое с ним обращения	157
	ПРИЛОЖЕНИЕ Г Примеры эффективного и неэффективного реагирования взрослого на информацию о жестоком обращении.	160
	ПРИЛОЖЕНИЕ Д Классификация факторов риска жестокого обращения и факторов безопасности	164
	ПРИЛОЖЕНИЕ Е Шаблоны протоколов занятия	166
	ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Фильмы, рекомендуемые к просмотру по теме «Буллинг».	168

ПРИЛОЖЕНИЕ З Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко)	172
ПРИЛОЖЕНИЕ И Программа семинаров-практикумов по профилактике эмоционального выгорания специалистов	181
ПРИЛОЖЕНИЕ К Листы рабочей тетради к семинарам-практикумам	207

ПРЕДИСЛОВИЕ

В современной России проблематика насилия и жестокого обращения с детьми стала открыто обсуждаться сравнительно недавно. Современные социологические и психологические исследования показывают, что данная проблема гораздо более масштабна, чем показывает официальная статистика. Физическое и психологическое насилие над детьми в России имеет исторические корни. Такие виды насилия становятся привычными методами воспитательного воздействия в современных семьях. Коррекция и профилактика такого нежелательного явления, как насилие и жестокое обращение с детьми, исподволь становятся приоритетной задачей профессиональной деятельности специалистов образовательных организаций, социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних и других учреждений. При этом есть ряд специалистов, не знающих, как распознать признаки насилия и жестокого обращения, есть те, кто не знает, как правильно реагировать на выявленные признаки.

Данное методическое пособие ориентировано на освещение вопросов, связанных с определением понятий насилия и жестокого обращения с детьми, дифференциацией видов и форм насилия, жестокого обращения с детьми. В пособии подробно раскрываются последствия жестокого обращения с детьми, на примерах дается понятие травматического стресса, раскрываются психологические механизмы травматизации личности. Также читатель получит ответы на вопросы, касающиеся признаков жестокого обращения с детьми, как правильно реагировать на выявленный факт. Профилактика насилия и жестокого обращения с детьми раскрывается как система организованной помощи на уровне организации, а также сформулированы конкретные меры профилактики, направленные на взрослых, детей и подростков, а также на улучшение детско-родительского взаимодействия.

В данное пособие вошли материалы, использованные при обучении специалистов в ходе реализации проекта «Профилактика жестокого обращения и насилия в отношении детей г. Верхняя Салда» в течение 2015–2019 гг. Проблема травли (буллинга) в образовательных организациях, отличие травли от других форм взаимодействия, вопросы выгод и рисков в ситуации буллинга также анализируются в пособии. Предлагается авторская комплексная модель профилактики буллинга в образовательном учреждении. Модель разработана АНО «Семья детям» совместно со специалистами образовательных организаций г. Верхняя Салда в течение трех лет. Предлагаемые методики апробированы в образовательных организациях.

Не менее важной является и профилактика эмоционального выгорания специалистов, работающих с проблемой насилия и жестокого обращения с детьми. Помимо описания сущности эмоционального выгорания, факторов, которые влияют на его появление, в пособии представлена программа семинаров-практикумов по профилактике эмоционального выгорания специалистов (с элементами супервизии).

Особую благодарность авторы выражают руководителю и основателю АНО «Семья детям» Ларисе Владимировне Бучельниковой, куратору проекта в г. Екатеринбург Алине Владимировне Плотниковой, куратору проекта в г. Верхняя Салда Татьяне Владимировне Никишиной.

Авторы данного пособия открыты к сотрудничеству, будут рады предложениям и замечаниям.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОНЯТИЙ НАСИЛИЯ, ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ

1.1 Понятие насилия и жестокого обращения с ребенком

Неоднозначность точек зрения на то, что является насилием и жестоким обращением к несовершеннолетним, устойчивая и передающаяся из поколения в поколение культура физического наказания в российских семьях, трудности межведомственного взаимодействия при выявлении случаев жестокого обращения, да и вообще получения профессиональной поддержки делают проблему насилия и жестокого обращения в отношении детей актуальной. Считаем важным в начале дать определения насилия и жестокого обращения в отношении детей, поскольку именно от правильного, однозначного понимания содержания понятий и их признаков зависит адекватная реакция специалистов, ближайшего окружения ребенка.

Насилие, по определению Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ), – это преднамеренное применение физической силы или власти, действительное или в виде угрозы, направленное против себя, против иного лица, группы лиц или общины, результатом которого являются (либо имеется высокая степень вероятности этого) телесные повреждения, смерть, психологическая травма, отклонения в развитии или различного рода ущерб¹. Понятие, используемое Всемирной организацией здравоохранения, подчеркивает преднамеренность и фактическое совершение акта насилия, независимо от его результата. При этом выражение «использование физической силы или власти» следует понимать, в частности, как отсутствие заботы, любые виды жестокого обращения (физи-

¹ Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире /Под ред. Этьенна Г. Круга и др./ Пер. с англ. – М: Издательство «Весь Мир», 2003. – С. 5.

ческого, сексуального или психологического), а также убийство и любое покушение на собственную жизнь или здоровье.

В 1999 г. на Совещании ВОЗ по предупреждению насилия над детьми было составлено следующее определение: «Жестокое или плохое обращение с ребенком – это все формы физического и/или эмоционального плохого обращения, сексуальное насилие, отсутствие заботы, пренебрежение, торговля или другие формы эксплуатации, способные привести или приводящие к фактическому ущербу для здоровья ребенка, его выживания, развития или достоинства в контексте отношений ответственности, доверия или власти»².

В п. 1 ст. 19 Конвенции ООН о правах ребенка написано: «Государства-участники принимают все необходимые законодательные, административные, социальные и просветительные меры с целью защиты ребенка от всех форм физического или психологического насилия, оскорбления или злоупотребления, отсутствия заботы или небрежного обращения, грубого обращения или эксплуатации, включая сексуальное злоупотребление, со стороны родителей, законных опекунов или любого другого лица, заботящегося о ребенке»³. В нашей стране данная Конвенция вступила в силу 15.09.1990 года. Там же прописано в ряде статей о необходимости защиты ребенка от различных форм насилия: обеспечение в максимально возможной степени здорового развития ребенка (ст. 6); защита от произвольного или незаконного вмешательства в личную жизнь ребенка, от посягательств на его честь и репутацию (ст. 16); обеспечение мер по борьбе с болезнями и недоеданием (ст. 24); признание права каждого ребенка на уровень жизни, необходимый для физического, умственного, духовного, нравственного и социального развития (ст. 27); защита ребенка от сексуального совращения (ст. 34); защита ребенка от других форм жестокого обращения (ст. 37). Меры помощи ребен-

² Там же. – С. 63.

³ Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989)

ку, явившемуся жертвой жестокого обращения, прописаны в ст. 39 Конвенции ООН о правах ребенка: «Государства-участники принимают все необходимые меры для того, чтобы содействовать физическому и психологическому восстановлению и социальной реинтеграции ребенка, являющегося жертвой: любых видов пренебрежения, эксплуатации или злоупотребления, пыток или любых других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения, наказания или вооруженных конфликтов. Такое восстановление и реинтеграция должны осуществляться в условиях, обеспечивающих здоровье, самоуважение и достоинство ребенка»⁴.

Как указывают И.А. Алексеева и И.Г. Новосельский жестоким обращением с ребенком называется причинение вреда физическому и психическому здоровью ребенка, угрозы его развитию или жизни⁵. Авторы отмечают многообразие проявлений этого феномена: жестокое обращение, запущенность и пренебрежение потребностями и нуждами ребенка со стороны людей, которые должны опекать его и заботиться о нем.

Таким образом, содержание понятий насилия и жестокого обращения лежит в одном смысловом поле и, порой, их используют как синонимы даже на законодательном уровне.

ВАЖНО! Жестокое обращение с ребенком – это все многообразие действий или бездействие со стороны окружающих лиц, которые наносят вред физическому и психическому здоровью несовершеннолетнего, его развитию и благополучию, а также ущемляют его права или свободу.

⁴ Там же.

⁵ Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – М.: Генезис, 2006. – С. 19.

1.2 Нормативно-правовые акты, касающиеся проблематики насилия и жестокого обращения в отношении детей

Выделим те нормативно-правовые акты, которые непосредственно касаются нарушения прав детей в контексте насилия и жестокого к ним обращения.

Согласно ч. 2 ст. 54 Семейного кодекса РФ каждый ребенок имеет право жить и воспитываться в семье, насколько это возможно, право знать своих родителей, право на их заботу, право на совместное с ними проживание, за исключением случаев, когда это противоречит его интересам. Ребенок имеет права на воспитание своими родителями, обеспечение его интересов, всестороннее развитие, уважение его человеческого достоинства. Согласно ст. 56 СК РФ существует право ребенка на защиту и обязанности органа опеки и попечительства принять меры по защите ребенка.

Жестокое обращение с ребенком может послужить основанием для привлечения родителей (лиц, их заменяющих) к ответственности в соответствии с семейным законодательством. В Семейном кодексе РФ⁶ написано, что родители, осуществляющие родительские права в ущерб правам и интересам детей, могут быть *ограничены судом в родительских правах или лишены родительских прав* (ч. 1 ст. 65 СК РФ). Также родители (один из них) могут быть: *лишены родительских прав*, если они жестоко обращаются с детьми, в том числе осуществляют физическое или психическое насилие над ними, покушаются на их половую неприкосновенность (ст. 69 СК РФ); *ограничены в родительских правах* (ст. 73 СК РФ). В ст. 77 СК РФ прописано, что при непосредственной угрозе жизни ребенка или его здоровью орган опеки и попечительства вправе немедленно ото-

⁶ Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 29.05.2019)

брать ребенка у родителей (одного из них) или у других лиц, на попечении которых он находится.

Кодексом РФ об административных правонарушениях⁷ предусмотрена ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение родителями или иными законными представителями несовершеннолетних обязанностей по содержанию, воспитанию, обучению, защите прав и интересов несовершеннолетних – в виде предупреждения или наложения административного штрафа в размере от ста до пятисот рублей (ст. 5.35 КоАП РФ). Согласно ст. 5.61 КоАП РФ *оскорбление*, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей; оскорбление, содержащееся в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

В статье 5.62 КоАП РФ⁸ написано, что *дискриминация*, то есть нарушение прав, свобод и законных интересов человека и гражданина в зависимости от его пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей.

Уголовный кодекс РФ⁹ предусматривает ответствен-

⁷ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 02.08.2019)

⁸ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 02.08.2019)

⁹ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 02.08.2019)

ность за совершение физического и сексуального насилия, в том числе и в отношении несовершеннолетних (ст. 106–136). В частности ст. 128.1 Клевета, *ст. 111 Умышленное причинение тяжкого вреда здоровью, ст. 112 Умышленное причинение средней тяжести вреда здоровью, ст. 131 Изнасилование, ст. 132 Насильственные действия сексуального характера*. Признаки насилия и жестокого обращения могут быть у привлекаемых к уголовной ответственности за *вымогательство (статья 163), умышленные уничтожение или повреждение имущества при отягчающих обстоятельствах (ч. 2 ст. 167), уничтожение или повреждение имущества по неосторожности (ст. 168)*. При этом по выделенным курсивом выше статьям уголовная ответственность наступает с 14-летнего возраста (ч. 2 ст. 20 УК РФ).

Также уголовной ответственности могут подлежать родители или иное лицо, на которое возложены эти обязанности, а равно педагогический работник или другой работник образовательной организации, медицинской организации, оказывающей социальные услуги, либо иной организации, обязанный осуществлять надзор за несовершеннолетним, если это деяние соединено с жестоким обращением с несовершеннолетним (ст. 156 Неисполнение обязанностей по воспитанию несовершеннолетнего).

Далее обратимся к федеральным законам. Так, в ст. 34 Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»¹⁰ написано о том, что обучающимся предоставляются академические права на *...уважение человеческого достоинства, защиту от всех форм физического и психического насилия, оскорбления личности, охрану жизни и здоровья*.

В ст. 43 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» зафиксировано, что дисциплина в организации, осуществляющей образовательную деятельность, поддерживается на основе *уважения человеческого достоинства обучающихся, пе-*

¹⁰ Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ

дагогических работников. *Применение физического и (или) психического насилия по отношению к обучающимся не допускается.*

В Федеральном законе № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» также категории насилия и жестокого обращения к ребенку используются для определения понятия семьи, находящейся в социально-опасном положении (статья 1), необходимости проведения профилактической работы с родителями или иными законными представителями несовершеннолетних (ст. 5, 12), обеспечения соблюдения прав и законных интересов несовершеннолетних (ст. 9)¹¹. В данном нормативно-правовом акте регламентируется деятельность различных органов и учреждений в контексте профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, организации профилактической работы с родителями или законными представителями несовершеннолетних, а также с несовершеннолетними. Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних представлены в Приложении А.

В целях защиты прав и законных интересов несовершеннолетних и осуществления эффективного взаимодействия органов и организаций по профилактике жестокого обращения с детьми Минобрнауки России в 2009 году направляет для использования в работе методические рекомендации «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по профилактике жестокого обращения с детьми»¹².

Таким образом, в настоящее время существуют нормативно-правовые акты, как на международном уровне, так и на российском, регламентирующие права несовершеннолетних;

¹¹ Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

¹² Письмо Минобрнауки РФ от 10.03.2009 № 06-224 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по профилактике жестокого обращения с детьми»

права и обязанности родителей, законных представителей несовершеннолетних, а также последствия жестокого обращения с детьми, неисполнения обязанностей по воспитанию несовершеннолетнего. Также представлены органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

1.3 Виды и формы насилия и жестокого обращения с детьми

К настоящему времени существует несколько типологий насилия, но ни одна из них не является всеобъемлющей. Типология, представленная в докладе Всемирной Организации Здравоохранения (рис. 1), подразделяет насилие на три широкие категории в соответствии с характеристиками тех, кто совершает акт насилия:

- покушение на собственную жизнь или здоровье;
- межличностное насилие;
- коллективное насилие¹³.

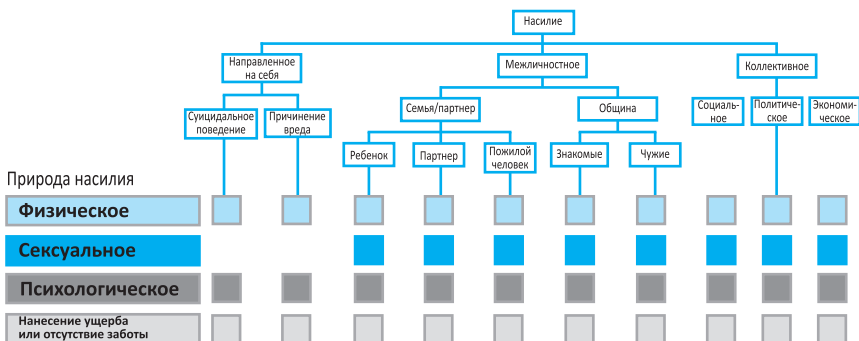


Рисунок 1 – Типология насилия (по материалам ВОЗ)

¹³ Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире /Под ред. Этьенна Г. Круга и др./ Пер. с англ. – М: Издательство «Весь Мир», 2003. – С. 6–7.

На рисунке представлены акты насилия, которые могут быть:

- физическими,
- сексуальными,
- психологическими,
- заключающимися в нанесении ущерба или отсутствии заботы.

При этом по горизонтали показаны лица, подвергающиеся насилию, а по вертикали описывается, какому насилию они могут быть подвергнуты. Все четыре формы насилия имеют место в каждой из трех широких категорий и подкатегорий, за исключением случаев покушения на собственную жизнь или здоровье. Например, насилие, направленное против детей и совершаемое в стенах дома, может быть физическим, сексуальным или психологическим, о ребенке могут также не заботиться и пренебрегать его потребностями. Насилие в масштабах общины может включать в себя драки между группами подростков, молодежи; сексуальное насилие на рабочих местах и отсутствие заботы о пожилых в домах престарелых. Политическое насилие может выражаться как в случаях изнасилования во время конфликтов, так и в военных действиях (физическое или психологическое насилие)¹⁴.

Традиционно различают четыре общих категории жестокого обращения с детьми: 1) физическое насилие, 2) сексуальное насилие, 3) пренебрежение потребностями ребенка/отсутствие заботы, 4) эмоциональное насилие¹⁵. При этом в научной и методической литературе категорию эмоционального насилия часто называют психологическим. Виды жестокого обращения представлены на рисунке 2.

¹⁴ Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире /Под ред. Этьенна Г. Круга и др./ Пер. с англ. – М: Издательство «Весь Мир», 2003.

¹⁵ Там же. – С. 64.

Виды жестокого обращения			
Насилие			Пренебрежение потребностями
Физическое	Сексуальное	Психологическое	

Рисунок 2. – Виды жестокого обращения

Приведем некоторые статистические данные. Опрос 1500 респондентов из Архангельской, Брянской и Курганской областей, Республики Адыгея и Ямало-Ненецкого автономного округа в возрасте от 18 лет показал, что респонденты в детстве подвергались: физическому насилию (64,4 %), психологическому насилию (48,5 %), сексуальному насилию (1,3 %), 10 % респондентов столкнулись с пренебрежением родителями своими обязанностями¹⁶.

Далее рассмотрим определения видов жестокого обращения и их формы. Так под **физическим насилием по отношению к детям** понимается вид жестокого обращения, когда несовершеннолетнему причиняют боль, телесные повреждения, наносят ущерб его здоровью или физическому развитию, лишают жизни или не предотвращают возможность причинения страданий, вреда здоровью и угрозы жизни несовершеннолетнего.

Можно выделить следующие формы физического насилия:

- избиение;
- пощечины, подзатыльники, тычки, шлепки, щипки;
- порка;
- нанесение травм, ожогов;
- вырывание волос;
- фиксация в неудобной позе;

¹⁶ Беседина О. А. Распространенность жестокого обращения с детьми в российских семьях / О. А. Беседина // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2016. Том 2, № 3. С. 59.

- укусы;
- изоляция (запирание в кладовке, туалете и т.п.);
- преднамеренное лишение еды, питья, одежды (выставление ребенка в мороз на улицу без теплой одежды);
- грубое нарушение режима дня;
- обращение с детьми, не соответствующее их возрасту и развитию (предъявление требований, которые ребенок еще не способен выполнить, либо которые перерос);
- сильное встряхивание грудных детей.

Под **сексуальным насилием** понимается вид жестокого обращения, который заключается в вовлечении несовершеннолетнего в действия сексуального характера с целью получения взрослыми сексуального удовлетворения или материальной выгоды. Выделяются следующие группы форм сексуального насилия: контактное, неконтактное и формы коммерческой сексуальной эксплуатации.

К контактному сексуальному насилию относят:

- половой акт;
- телесный контакт с половыми органами ребенка;
- введение различных предметов во влагалище или анус ребенка;
- мастурбацию.

К неконтактному сексуальному насилию относятся:

- демонстрация обнаженных гениталий, груди, ягодиц ребенку;
- демонстрация эротических и порнографических материалов ребенку;
- совершение полового акта в присутствии ребенка;
- подглядывание за ребенком во время совершения им интимных процедур;
- принуждение ребенка к раздеванию в присутствии других лиц;
- игры сексуального характера;
- изготовление порнографических изображений ребенка;

– подавление нормальных сексуальных интересов ребенка или стимулирование детской сексуальности в ущерб другим аспектам развития ребенка;

– разговоры о сексуальности, не соответствующие возрасту ребенка.

Выделяются следующие формы сексуальной эксплуатации:

- детская проституция;
- детский сексуальный туризм;
- детская порнография;
- трэффик детей (торговля детьми) в сексуальных целях.

Психологическое насилие – это периодическое или постоянное психологическое воздействие родителей или других взрослых на ребенка, приводящее к формированию у ребенка патологических черт характера и нарушению психического развития. Исследователями выделяются следующие формы психологического насилия: отвержение, терроризирование, игнорирование, изоляция, развращение.

Под **пренебрежением потребностями ребенка** понимается отсутствие должного обеспечения основных нужд и потребностей ребенка в пище, одежде, жилье, воспитании, образовании, медицинской помощи со стороны родителей или лиц их заменяющих, в силу объективных причин (бедность, психические болезни, неопытность) и без таковых.

Формы пренебрежения потребностями ребенка:

- оставление ребенка без присмотра;
- отсутствие должного внимания, опеки, защиты (безнадзорность);
- не предоставление ребенку питания, одежды, жилья;
- несоответствие среды обитания потребностям ребенка (отсутствие спального места, соответствующего возрасту ребенка, места для игр и занятий);
- приготовление пищи ребенку непригодным для него

способом, кормление пищей, не соответствующей возрасту ребенка;

- отсутствие должного гигиенического ухода (купание, смена подгузников, стирка и смена белья и одежды);

- несоответствие одежды ребенка погодным условиям;

- непредоставление медицинской помощи ребенку (обследования, лечения, профилактических прививок);

- неквалифицированное лечение ребенка (дача лекарств без показаний, в неправильной дозировке);

- опасные условия для жизни ребенка: антисанитария, паразиты, битое стекло, незащищенные электрические розетки, легкий доступ к ядовитым веществам и т.п.;

- отсутствие внимания развитию ребенка соответственно возрасту (безучастие к общению и играм с ребенком, отсутствие игрушек, соответствующих возрасту, школьных принадлежностей);

- бездействие в отношении школьного обучения или препятствование ему.

Таким образом, в данном параграфе было дано понятие жестокого обращения, представлены виды жестокого обращения и их формы.

2. ПОСЛЕДСТВИЯ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ

Жестокое обращение всегда имеет последствия для личности. Они могут проявиться сразу после жестокого обращения и быть всем заметными. В этом случае у ребенка появляется шанс получить помощь. Последствия жестокого обращения могут быть невидимым или хорошо скрываемыми «бомбами замедленного действия», которые взорвутся через какое-то время. Тогда окружающие не смогут связать их с причиной и оказать адекватную помощь, да и ребенок не всегда сможет увязать одно с другим. В некоторых случаях последствия жестокого обращения похожи на медленно действующий яд, который активно никак себя не проявляет, но медленно убивает. В других случаях – это, скорее, вирус, который проявляется или не проявляется и даже передается по наследству.

ВАЖНО! Опыт жестокого обращения – это всегда травматический опыт, который меняет человека физически и/или психически в большей или меньшей степени.

2.1. Факторы, влияющие на тяжесть последствий жестокого обращения

Прежде, чем мы перейдем к описанию конкретных последствий, рассмотрим факторы, влияющие на тяжесть последствий жестокого обращения с детьми:

1. Вид и конкретная форма жестокого обращения. Тяжесть воздействия.¹⁷ Последствия физического, психологического, сексуального насилия и пренебрежения потребностями ребенка отличаются друг от друга, хотя все формы оставляют отпечаток в психологическом мире личности, формируя или ломая ее картину мира. Так, физическое насилие имеет непосредственные физические последствия (различного рода травмы, в том числе внутренних органов и их последствия, вплоть до инвалидности и смерти), в то время как психологическое насилие опосредованно влияет на здоровье и развитие ребенка (психосоматические заболевания и психогенные психические расстройства, в том числе задержка развития), а также провоцирует самоповреждающее и суицидальное поведение.

Очевидно, что и сам вид жестокого обращения имеет значение для тяжести последствий. Так, разной травмирующей силой будут обладать перелом руки и тяжелая черепно-мозговая травма, игнорирование ребенка обидевшимися матерью и/или отцом и обращение к ребенку: «Дебил!». Нельзя сказать однозначно, какой вид жестокого обращения будет иметь более тяжелые последствия, поскольку существуютотягощающие или смягчающие факторы, а итоговый ущерб составляется из суммы физических и психологических последствий. В реальности происходит сочетание нескольких видов и форм жестокого обращения сразу. Следует отметить, что психологические последствия часто недооценивают.

¹⁷ Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – М.: Генезис, 2006. – 256 с.

2. Продолжительность и регулярность жестокого обращения¹⁸. Регулярное, едва заметное жестокое обращение (регулярная порка за плохие оценки, частые «добрые» унижительные для ребенка шуточки, игнорирование или обесценивание болезней ребенка или его возрастных потребностей, превышающая способности ребенка чрезмерная требовательность со стороны родителей), которое часто не распознается окружающими как жестокое обращение, а иногда и поощряется сторонними наблюдателями, способно нанести существенный вред психике ребенка, сформировать у него искаженную картину мира и себя. Со временем ребенок сам может начать проявлять подобное жестокое отношение к окружающим и к себе. Так, стереотипные действия со стороны окружающих, сопряженные с жестоким обращением к ребенку, могут стать настолько привычными, что воспринимаются как некоторая «норма». Даже если ребенок уже вырос и объективно ситуация завершилась, он продолжает носить ее в себе.

3. Возраст ребенка и уровень его развития¹⁹. Чем младше ребенок, тем он более незащищен и хрупок, тем меньше у него физических и психических ресурсов справиться с травматическим опытом и его последствиями. Более того, ребенок дошкольного возраста, наблюдающий насилие со стороны, воспринимает его как насилие над собой. В то же время ребенок более гибок и имеет потенциал к самовосстановлению при определенных внешних условиях, которые он сам себе обеспечить не может. Если условия не способствуют восстановлению, то психика использует то, что есть в наличии, чтобы пережить опыт жестокого обращения (болезнь, агрессия, энурез, заикание, мастурбация, самоповреждение, суицид, личностная деформация, эмоциональное выгорание, убиение воспоминаний в ящик Пандоры (травматический контейнер) и т.д.

¹⁸ Там же.

¹⁹ Организация помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения в рамках работы специалистов служб психолого-педагогического сопровождения: Методические рекомендации. Ханты-Мансийск. 2010. – 140 с.

В таблице 1 представлены возрастные уровни нервно-психического реагирования детей и подростков в ответ на стресс. **Пережитые в раннем возрасте психологические травмы наносят более масштабный вред психике и создают почву для многих психологических проблем и психических расстройств в будущем (депрессии, нарушения пищевого поведения, психопатоподобное поведение, расстройства личности).** Иногда развитие ребенка не соответствует его формальному возрасту, что может усугублять ситуацию жестокого обращения с ребенком.

Таблица 1

Возрастные уровни нервно-психического реагирования у детей и подростков в ответ на стресс²⁰

№	Возраст	Уровень нейрорпсихологического реагирования на стресс	Характерные проявления
1	2	3	4
1	0–3 года	Сомато-вегетативный уровень	Повышенная общая и вегетативная возбудимость с нарушениями сна, аппетита, желудочно-кишечными расстройствами. Судорожные припадки. Нарушения сознания (чаще всего в виде оглушенности, снижения ориентировки в окружающем, тревоги и страха). Страхи. Негативизм, агрессия (кризис 2–3 лет). Депрессия. Недоразвитие отдельных психических функций: локомоторики, речи, навыков опрятности и т.д.
2	4–10 лет	Психомоторный уровень	Двигательные расстройства: заикание, тики, навязчивые движения, гиперкинезы. Гипердинамический синдром: двигательное беспокойство, расторможенность, недостаточная целенаправленность, импульсивность. Реакция протеста. Негативизм. Страхи. Патологические фантазии

²⁰ Лебединский В.В. Нарушения психического развития в детском возрасте: Учеб. пособие для студ. психол. фак. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – С. 10.

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
3	7–12 лет	Аффективный уровень	Синдромы и симптомы страхов, повышенной аффективной возбудимости с явлениями негативизма и агрессии или сниженного настроения и плаксивости, школьная дезадаптация, трудности обучения
4	12–16 лет	Эмоционально-идиаторный уровень	«Патологические реакции пубертатного возраста», включающие, с одной стороны, сверхценные увлечения и интересы (например, «синдром философической интоксикации»), с другой – сверхценные ипохондрические идеи, идеи мнимого уродства (дисморфофобия, в том числе нервная анорексия), психогенные реакции протеста, оппозиции, эмансипации

При анализе таблицы необходимо учитывать, что преимущественная симптоматика каждого возрастного уровня реагирования не исключает возникновения симптомов предыдущих уровней. Необходимо учитывать условность такой периодизации, так как отдельные проявления нервно-психического реагирования не только сменяют и отодвигают друг друга, но на разных этапах сосуществуют в новых качествах, формируя новые типы клинико-психологической структуры нарушения.

Представьте трехлетнего ребенка, который первый раз идет в детский сад и реагирует на расставание с родителем плачем. Расставание может являться травмирующим при определенных условиях, но само по себе не является жестоким обращением. Жестоким может оказаться то, как на это реагируют окружающие и сама мама: ребенка шлепают, потому что тот не успокаивается, стыдят, обещают оставить в садике навсегда, обижаются, игнорируют, запирают одного в отдельной комнате, пока не успокоится и т.д. Но чаще всего ребенка в такой ситуации жалеют, берут на руки, стараются отвлечь, проявляют сочувствие и стремятся ему помочь.

Теперь представьте аналогичную ситуацию с шестилетним ребенком. Через год он пойдет в школу, но до этого дня он не расставался с мамой надолго и не ходил в садик. Он выглядит в соответствии с возрастом и, возможно, он опережает сверстников по интеллектуальному развитию. Однако его эмоциональное реагирование в подобной ситуации такое же, как мы описали выше. Для ребенка расставание с мамой – тоже травматический опыт.

Окружающие чаще и быстрее реагируют на видимое (соответствующие внешнему виду ребенка рост, вес и возраст), чем на невидимое (уровень эмоционального развития, непроявленные внутренние переживания или внутренние сложности, физическую боль, возраст, если ребенок выглядит старше или младше). Поэтому вероятность адекватного понимания реакции шестилетнего ребенка и его поддержки снижается, а вероятность жестокого обращения, чаще в форме пристыживания и унижения, «доброе подтрунивание», призванного отвлечь и развеселить ребенка, повышается. В соответствии с возрастными закономерностями быть пристыженным в шесть лет – это не то же самое, что быть пристыженным в три года.

При оценке факторов, влияющих на оценку тяжести последствий жестокого обращения, необходимо учитывать, насколько удовлетворены возрастные потребности ребенка, есть ли такие потребности, которые не были своевременно удовлетворены. Не нашедшие своего удовлетворения социальные возрастные потребности ребенка отражаются на специфике формирования его личности. Таблица возрастных социальных потребностей несовершеннолетних представлена в таблице 2.

Таблица 2

**Возрастные социальные
потребности несовершеннолетних**

Возрастной период	Ведущая социальная потребность	Потребности
0–3 (раннее детство)	Эмпатия (форма общения, передающая личную привязанность человека, готовность принять на себя заботу, защиту, сочувствие)	Физиологические потребности Потребность в безопасности Потребность в общении, любви, эмоциональной привязанности Потребность во впечатлениях Потребность в активной деятельности
3–6(7) лет (дошкольный период)	Стремление к эмоциональному приобщению, объединению с окружающими людьми (потребность в аффилиации)	Потребность в признании и уважении Потребность в общении со взрослыми и детьми Потребность в достижении Потребность в автономии
6(7) – 11 лет (младший школьный возраст)	Стремление к согласованности и непротиворечивости знания и поведения (стремление к когнитивному консонансу)	Потребность в общении со сверстниками, взрослыми Потребность в просоциальном поведении, альтруизм Потребность в двигательной активности Потребность утверждения в коллективе класса Стремление к превосходству и признанию сверстниками
11–15 лет (подростковый возраст)	Идентификация (принятие подростком социальной роли при вхождении в группу, осознание групповой принадлежности)	Потребность в принадлежности группе Потребность в дружбе Потребность в уважении, доверии, признании, самостоятельности
15–18 лет (старший школьный возраст)	Обретение собственной индивидуальности (стремление к личностной атрибуции)	Потребность в общении со сверстниками Потребность в построении жизненных планов, профессиональном выборе Потребность в автономии

4. Физическая и психологическая близость ребенка и совершающего жестокое обращение. Наиболее тяжелые последствия имеет жестокое обращение от тех, к кому ребенок психологически привязан и от кого он физически, эмоционально и экономически зависим. Эта зависимость лишает ребенка возможности просить о помощи, т.к. это напрямую скажется на его жизни, но дает возможность злиться, ждать взросления, мечтать о побегах и свободе, искать отдушину на стороне. Если жестокое обращение проявляет человек, к которому ребенок психологически привязан, то формируются патологические формы привязанности, либо рушится вся система уже сформированных привязанностей. Пропадает ощущение, что в мире есть человек, к которому можно обратиться в опасной ситуации²¹. Ребенок остается один, переполненный тяжелыми переживаниями в опасном непонятном мире со слабой надеждой на помощь или вовсе без надежды на нее. ***Любая ранняя привязанность лежит в основе всех последующих взаимоотношений человека с другими людьми и миром в целом, влияет на развитие ребенка и всю его последующую жизнь. Патологическая и нарушенная привязанность с трудом поддается коррекции, при этом проявляется во всех взаимодействиях, в том числе в отношениях с помогающими специалистами.*** В таблице 3 представлены некоторые типы патологической привязанности, их внешние проявления и особенности взаимодействия с ними, помогающие устанавливать и поддерживать контакт.

²¹ Бриш К.Х. «Терапия нарушений привязанности: От теории к практике». Пер. с нем. С.И. Дубинской»: М.: Когито-Центр. 2012. 316 с.

Таблица 3

Типы нарушенной привязанности²²

Формы патологической привязанности	Проявление привязанности у ребенка
Отсутствие поведенческих признаков привязанности	Не проявляет привязанности к значимому лицу. Для ребенка нет человека, к которому он мог бы обратиться за защитой, испытывая страх
Недифференцированность в проявлениях привязанности	1) промискуитетное поведение привязанности. В стрессовых ситуациях ребенок ищет утешения у любого, кто рядом, но утешается с трудом, 2) крайняя безбоязненность, рисковое поведение. С ребенком часто происходят несчастные случаи, так как он забывает подстраховаться и не обращается за помощью к значимому человеку. Не обучается на своем опыте
Чрезмерность в проявлениях привязанности	Крайняя степень «цепляния» – ребенок эмоционально спокоен только в непосредственной близости к объекту привязанности
Робкое поведение привязанности	Незначительно сопротивляется или совсем не сопротивляется при расставании с объектом привязанности. Выполняет просьбы значимого объекта быстро и без протеста. В отсутствие значимого взрослого более свободно выражает свои чувства в общении с посторонними
Агрессивность в проявлениях привязанности	Ребенок строит свою привязанность на основе физической или/и вербальной агрессии. Если контакт устанавливается, то быстро успокаивается, когда привязанность начинает развиваться
Привязанность, сопровождающаяся инверсией ролей	Взрослый и ребенок меняются ролями. Ребенок чрезмерно заботлив и берет на себя ответственность за взрослого. Ребенок боится потерять взрослого
Нарушенная привязанность с болезненными влечениями	Привязанность к неживому объекту (еда, алкоголь, наркотики, предметы фетиша и т.д.) как к суррогату реального человека. Этот объект не является переходным объектом
Нарушение привязанности с психосоматическими симптомами	Психосоматические симптомы могут выражать или/и сопровождать нарушение привязанности. Например, задержка роста, нарушения пищевого поведения, нарушения сна, крики и плач без выявленных медицинских причин

²² Там же.

5. Наличие свидетелей жестокого обращения и их реакция. С развитием информационных технологий влияние данного фактора возросло. Одной из форм психологического насилия, является унижение и пристыживание ребенка. ***Наличие свидетелей само по себе – это усугубляющий фактор, поскольку ребенок испытывает стыд (в некоторых случаях и за родителей, совершающих жестокое обращение).*** Если свидетели встают на сторону ребенка и начинают вести себя агрессивно по отношению к человеку, совершающему жестокое обращение, может начаться игра по классическому драматическому треугольнику Карпмана (Жертва – Преследователь – Спаситель). В такой игре проигрывают все в равной степени. Поэтому помогающим специалистам важно научиться выходить из этой игры и помогать, не играя в нее. Если свидетели игнорируют жестокое обращение или присоединяются к тому, кто его проявляет, то степень тяжести усиливается. *Приведем такой пример: если ребенок в лагере описался, то некоторые взрослые заставляли его пройти с этой простынью и продемонстрировать ее перед детьми, выстроенным в шеренгу.* Теперь можно масштабировать позор, сняв его на видео или фото, разослав знакомым или просто выложив в интернет или хотя бы угрожать сделать это. Если ребенок и не оценит это как позор, а получит «славу», то можно увидеть, что его личность уже искажена или исказится в процессе подобной «популярности».

6. Доступность помощи и отношение общества к жестокому обращению с детьми. Возможность рассказать о факте жестокого обращения (для маленьких это значит пожаловаться) и получить адекватную оценку ситуации и адекватную своевременную помощь (не больше и не меньше необходимого) является фактором, способным минимизировать вред от жестокого обращения и нормализации жизни ребенка. Установки общества по отношению к жестокому обращению с детьми существенно влияют на оценку ситуации, а значит

и на помощь, которая оказывается пострадавшему ребенку. Типичные негативные стереотипы и установки: «Сам виноват!», «Взрослому виднее, как воспитывать своего ребенка!», «Меня пороли – человеком вырос! И я из него/нее человека сделаю!», «Как его/ее еще называть, если он дебил. Я же его/ее не бью», «Это не может быть правдой. Его родители – интеллигентные люди», «Он просто привлекает внимание» и т.д.

Существуют стереотипы и установки относительно возрастных и половых различий. Наказание девочек осуждается больше, чем мальчиков. Чем младше ребенок, тем чаще к нему испытывают сочувствие и желание помочь, хотя жестокое отношение может нанести не менее существенный вред подростку. Некоторые темы табуированы, например, тема сексуального злоупотребления и насилия, особенно в семье. Сексуальное насилие является одной из самых тяжелых форм жестокого обращения по последствиям. Жертвам стыдно и страшно говорить об этом, а обществу стыдно и страшно про это слышать. Именно чувства, витающие вокруг этой темы, провоцируют реакции, типичные для стресса: бей («Сама виновата!», «Насильника надо убить»), беги («В новом месте, никто ничего не узнает», «Надо забыть и жить дальше») и «Притворись мертвым. Может беда пройдет мимо» («Это не про нас», «В нашем городе/доме/семье такого быть не может», «О чем вы? Какой секс в этом возрасте?»). Таким образом, не проводится своевременная профилактика, а жертвы остаются без помощи и не знают, где ее можно получить безопасно и квалифицированно.

Важно, чтобы помощь была своевременной и адекватной. Чем раньше будет оказана помощь, тем больше шансов на полную реабилитацию и нормализацию жизни ребенка. В Приложении Б представлена модель принятия решений о неотложном реагировании в случае физического насилия.

2.2. Классификации последствий жестокого обращения с детьми

Последствия жестокого обращения можно условно разделить на группы по разным основаниям.

По видам последствия жестокого обращения с детьми могут быть физические и психологические. Под физическими последствиями понимается вред телу и его развитию, жизни и физическому здоровью, а под психологическими – вред самооценке, искаженное представление о мире, иррациональные установки, нарушенная привязанность и т.д., вплоть до психических расстройств и болезней.

ВАЖНО! В реальности физические и психологические последствия тесно связаны друг с другом, так как тело и психика неразрывно связаны друг с другом.

К.Х. Бриш приводит исследования, согласно которым опыт жестокого обращения в период созревания детского мозга влияет на созревание отделов коры головного мозга, отвечающих за управление, интеграцию и модуляцию аффектов. «Кроме того, жестокое обращение и/или травма в раннем детстве сильно изменяют развитие правого «невербального» полушария мозга, которое отвечает за различные аспекты привязанности и регуляцию аффектов»²³. С другой стороны, чрезмерная психическая боль способна вызывать психосоматические заболевания, стремление к самоповреждению, парасуицидальному и суицидальному поведению.

По данным Г.У. Виттхен²⁴ у многих детей, подвергавшихся жестокому обращению, отмечается снижение школьной успеваемости, способности к обучению. Для детей типичны расстройства социального поведения. Так, ребенок, подражая

²³ Бриш К.Х. «Терапия нарушений привязанности: От теории к практике». Пер. с нем. С.И. Дубинской»: М.: Когито Центр. 2012. С. 43–44.

²⁴ Энциклопедия психического здоровья / Г.У. Виттхен. – М.: Алетейа, 2006. С. 417.

взрослым, может быть агрессивным, драчливым и склонным к насилию в чрезвычайных обстоятельствах.

Вторым основанием для выделения последствий жестокого обращения можно считать время их наступления. Последствия жестокого обращения разделяют на ближние и отдаленные (таблица 4)²⁵.

Таблица 4

Ближние и отдаленные последствия жестокого обращения с ребенком

Последствия жестокого обращения с ребенком	
Ближние последствия	Отдаленные последствия
Возникают сразу после акта жестокого обращения	Могут возникнуть через некоторое время после жестокого обращения, проявиться в более позднем возрасте или будут иметь накопительный эффект
Физические травмы, повреждения Рвота Головные боли Потеря сознания Кровоизлияния в глазные яблоки, характерные для синдрома сотрясения, развивающегося у младенцев, которых сильно трясут Острые психические реакции (ответная агрессия, возбуждение, стремления сбежать, спрятаться, глубокая заторможенность, апатия, слезы, паника) Захваченность сильными переживаниями страха, тревоги и гнева Развитие тяжелой депрессии с чувством собственной ущербности, неполноценности Суицидальные мысли и действия сразу после акта жестокого обращения	Нарушения физического и психического развития Соматические заболевания Личностные и эмоциональные нарушения Социальные последствия Симптомы посттравматического стрессового расстройства и травмированной личности Расстройства личности как результат жестокого обращения

²⁵ Организация помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения в рамках работы специалистов служб психолого-педагогического сопровождения: Методические рекомендации. Ханты-Мансийск. 2010. – 140 с.

Ближние последствия возникают здесь и сейчас, либо в непосредственной близости к факту жестокого обращения, они непосредственно отражают нанесенный ущерб. Именно их описывают в качестве признаков, помогающих заметить жестокое обращение, которое имело место в недавнем прошлом. Эти признаки подробно описаны в параграфе «Выявление и оценка фактов жестокого обращения с детьми». Ближние психологические последствия – это всегда попытка психики призвать на помощь, справиться с произошедшим, отреагировать и восстановиться.

Отсроченные последствия не всегда заметны, могут быть результатом накопленной травмы (травмы детского возраста могут проявить себя в более позднем возрасте). Последствия могут проявиться через много лет, даже если ближние последствия нашли свое воплощение, либо сопровождать человека всю жизнь (например, инвалидность, хроническое заболевание или психическое расстройство).

2.3. Травматический стресс и его последствия

Все последствия жестокого обращения – это последствия травматического стресса. Для понимания того, что происходит с ребенком, с которым обращаются жестоко и того, как строить с ним реабилитационную работу, важно понимать, что такое травматический стресс, чем он отличается от стресса вообще и каковы его последствия.

Под стрессом принято понимать изменения внешние или внутренние (их еще называют факторами стресса или стрессогенами), на которые реагирует организм («Это такой стресс для меня!»), саму реакцию организма (процесс) на эти изменения («Я такой стресс пережила!») и также последствия (результат) этой реакции («У меня сейчас такой стресс!»). Мы будем понимать под стрессом процесс и реакцию.

Стресс – термин, используемый для обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры)²⁶. **Стресс** – это универсальная реакция организма на изменения (внешние или внутренние), целью которой является адаптация к новым условиям. У каждого человека есть привычный диапазон стимулов (внешних и внутренних факторов), которые являются привычными и не провоцируют стрессовую реакцию. Но как только стимул выходит за пределы этого диапазона или оказывается совершенно новым, возникает необходимость к нему адаптироваться, а значит возникает стресс. Поскольку это процесс универсальный, он всегда имеет определенную логику и закономерности. Ганс Селье описал фазы и стадии стресса: шок и противошок (стадия тревоги), максимальная мобилизация (стадия сопротивления) и истощение, которые представлены на рисунке 3.

²⁶ Васильева О. С., Филатов Ф.Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. С. 181.

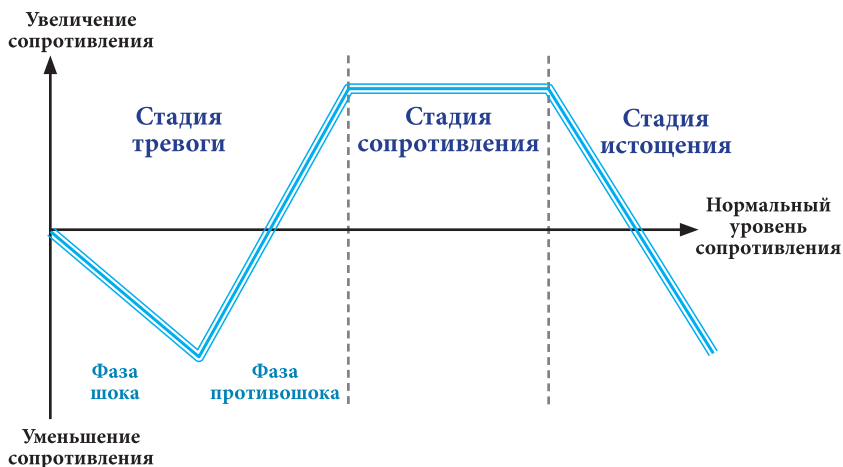


Рисунок 3 – Фазы и стадии стресса по Г. Селье

Согласно логике развития стресса, сначала организм снижает функционирование, приостанавливается, чтобы понять, что происходит, затем начинает активировать ресурсы для адаптации и борьбы, максимально задействует их, затем какое-то время функционирует на максимуме и, в конечном счете, истощается, снижает функционирование для восполнения ресурсов. Эти стадии происходят как на телесном, так и на психологическом уровне в тесном взаимодействии. Организму неважно положительная это перемена или нет. Важна разница между привычным и новым, а также длительность воздействия. Травматическим является стресс, возникающий в ответ на чрезмерные по силе (и в физическом, и в психологическом смысле) воздействия (то есть значительно отличающийся от привычного стимула).

Также травматическим будет являться стресс в ответ на воздействие не сильно отличающегося от привычного стимула, но действующего постоянно. В некоторых случаях это приводит к расширению возможностей человека, а в некоторых – к психологической травме.

ВАЖНО! Насилие может стать привычным и быть «нормой» жизни. В этом случае травмированность личности не видна ни ему, ни окружающим, так как его психика не ломается от насилия, а пытается адаптироваться, надламывается, деформируется.

Не любое травматическое событие является жестоким обращением, но любое жестокое обращение – это травматическое событие, даже если травму нельзя распознать сразу, она несет отдаленный накопленный эффект. Травматические последствия насилия не проявляются непосредственно сразу после насилия.

Именно травматичностью отличается жестокое обращение от строгого или даже жестокого. Для понимания этого нам необходимо рассмотреть транзакционную модель стресса Р. Лазаруса (рисунок 4).



Рисунок 4 – Транзакционная модель стресса Р. Лазаруса

Согласно этой модели любой стимул сам по себе является нейтральным. Например, дождь идет не потому что хочет, чтобы кто-то промок и заболел или чтобы кого-то порадовать, а идет по своим причинам и законам без какого-то отношения к другим. Когда мы взаимодействуем с этим дождем, наша психика автоматически придает ему какое-то значение, какой-то смысл, интерпретирует стрессор. В ответ на этот приписанный смысл запускается система проверки безопасности: при благоприятных смыслах человек делает вывод: «Дождь – это радость!», при нейтральных и незначимых стрессорах смыслы игнорируются («Мне все равно»), а в ответ на опасные и угрожающие (телу, психике или их частям) смыслы запускается система противодействия, вторичного оценивания стимулов и анализ имеющихся ресурсов (психологические защиты и копинг-стратегии). Автоматическими реакциями на угрозу являются бегство, нападение, ступор («Притвориться мертвым, а когда угроза пройдет, встряхнешься и пойдешь дальше»)²⁷. Чем более угрожающим смыслом помечено событие, тем больше ужаса оно вызывает и требует затраты большего количества ресурсов, часто запредельных. При травматическом стрессе, несмотря на все попытки защититься и спастись, это не удается и ущерб оказывается значительным. Вроде бы маленький, но регулярный угрожающий стресс похож на воришку, который регулярно заходит и по чуть-чуть обкрадывает хозяина дома, а хозяин не может ничего сделать и вынужден впускать его. В итоге ущерб становится значительным. Переоценка (подстройка и научение) при жестоком обращении происходят за счет искажения или поломки психики и личности в целом. Безвыходность и бессилие по отношению к травмирующему событию, в том числе, жестокому обращению, лежат в основе травмы. В Приложении В описаны примеры жестокого обращения с ребенком

²⁷ Левин П.А. Пробуждение тигра – исцеление травмы. Природная способность трансформировать экстремальные переживания: – М: АСТ, 2007. – 316 с.

с вариантами возможных последствий и нежестокое с ним обращения.

Протекание любого сильного угрожающего стресса сопровождается острыми стрессовыми реакциями (слезами, перепадами настроения, агрессивностью, повышенной тревогожностью, паническими состояниями, апатией), соматическими реакциями (энурез, обострение хронических заболеваний, новые необъяснимые заболевания), резкими изменениями в поведении вплоть до расстройств адаптации. Также как значительный удар сопровождается кровоподтеком, а процесс восстановления сопровождается синяком, который постепенно меняет цвет, так и сильный удар, после которого не остается синяка, приводят к внутренним изменениям, которые могут быть обнаружены косвенно. При создании определенных условий, нацеленных на помощь в борьбе с угрозой и/или последующих восстановительных работах, ущерб может быть минимизирован, а травматическое событие либо трансформируется и станет тяжелым опытом, который будет пережит личностью и оставлен в прошлом, либо человек не травматичным способом адаптируется к нему. Если личности не была оказана помощь в нужном объеме и собственных ресурсов на восстановление не хватило, либо не хватило времени психике на восстановление, то последствиями непроработанного травматического стресса являются посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР) и травмированная личность, как компромисс между выживанием и ущербом.

Согласно Международной классификации болезней (МКБ-10) ПТСР возникает как отсроченный или затянувшийся ответ на стрессовое событие (краткое или продолжительное) исключительно угрожающего или катастрофического характера, которое может вызвать глубокий стресс почти у каждого.

Признаками ПТСР являются:

- упорное избегание стимулов;
- попытки избегать мыслей, чувств или разговоров;
- попытки избегать деятельности, мест или людей, которые могли бы пробудить воспоминание;
- заметное уменьшение интереса или участия в значимой ранее деятельности;
- ощущение отчужденности от других;
- ощущение мрачного предвидения будущего²⁸.

Характерными для ПТСР являются устойчивые симптомы возрастающего напряжения (не наблюдавшиеся до травмы):

- у ребенка появляются проблемы со сном;
- ребенок становится раздражительным;
- возникают трудности с концентрацией внимания;
- возникают нарушения памяти;
- ребенку свойственна гипербдительность;
- ребенок становится гиперактивным;
- преувеличенная реакция страха²⁹.

Фазы развития ПТСР:

1) немедленная реакция на травматическое событие – *тревожность*. Она выражается в острой тревоге, причем ребенок еще не может осознать произошедшее;

2) фаза *отрицания* – возможны бессонница, амнезия, реакции отказа, бесчувственность, лобная расторможенность, соматические симптомы;

3) *навязчивость*. Для нее характерны испуг, эмоциональная лабильность, постоянное возбуждение, нарушение сна;

4) *проработывание и завершение*. Ребенок осознает причины произошедшего. Пытается строить планы на будущее.

Возможным последствием посттравматического расстройства может быть возникновение чувства «укороченно-

²⁸ Организация помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения в рамках работы специалистов служб психолого-педагогического сопровождения: Методические рекомендации. Ханты-Мансийск. 2010. – 140 с.

²⁹ Там же.

го будущего», например, ребенок даже в фантазиях и мечтах не может представить себя в качестве взрослого. **Жестокое обращение, насилие, пережитое в семье, часто влечет за собой развитие посттравматического стресса.**

ВАЖНО! Опыт насилия в детстве и юношестве имеет фатальный исход для психологического самочувствия и общего развития личности.

Часто дети и подростки, испытавшие насилие, ощущают себя соучастниками или виновниками. Наблюдаются расстройства эмоциональной сферы: необоснованная смена настроения, тревожность, депрессия, которые могут сопровождаться суицидальными попытками. Невротические симптомы соседствуют с нарушениями взаимоотношений с окружающими. Вследствие недоверия к миру появляются замкнутость, чувство одиночества. Среди отдаленных последствий насилия выделяют алкоголизм, аддиктивное и делинквентное поведение, попытки суицида³⁰.

³⁰ Сафонова Т.Я., Цымбал Е.И. Жестокое обращение с детьми: сущность, причины, социально-правовая защита. М.: Психология и педагогика, 1993. 27 с.

3. ВЫЯВЛЕНИЕ И ОЦЕНКА ФАКТОВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ

Вопрос выявления случаев жестокого обращения с ребенком является чрезвычайно важным. Гипердиагностика (чрезмерное внимание к каждому признаку насилия и жестокого обращения с детьми) также вредна и травматична для ребенка, как и гиподиагностика (недооценка важности и глубины имеющихся признаков). Особенно это касается неявных форм насилия. Не всегда легко определить, является ли обращение с ребенком жестким или уже жестоким/попустительским. Интерпретация поведения взрослого во многом зависит от личного опыта, знаний и способности наблюдателя тестировать реальность.

В качестве примера мы приведем типичную ситуацию: взрослый кричит на ребенка. Если ребенок может ответить и быть услышанным, если ребенок не теряет ощущение контакта со взрослым и ощущение безопасности, не испытывает ужас и не переживает ситуацию как фатальную, то, вероятнее всего, это не будет жестоким обращением. Если ребенок сжимается, как от удара, переживает беспомощность и ужас, демонстрирует острую стрессовую реакцию, то такая ситуация требует разумного вмешательства, не вредящего ребенку.

В другой ситуации, ребенок может быть настолько приурочен к насилию, что оно воспринимается не просто как естественное, но и как заслуженное. Например, дети в семье, где принято унижать детей, за любую провинность травить собакой, не выпускать из дома и обучать на дому без каких-либо на то оснований, явно нуждаются в помощи, даже если они сами считают, что «так у всех».

В Приложении Б представлена модель, на которую специалистам рекомендуется ориентироваться при определении

скорости реагирования на физическое насилие. Эта модель наглядно показывает, что необходимо учитывать как наличие признаков жестокого обращения, так и другие факторы. Аналогичный комплексный подход мы рекомендуем использовать и при обнаружении других признаков насилия.

Все методы, позволяющие обнаружить факт жестокого обращения, можно разделить на четыре группы:

- 1) Сообщение о факте жестокого обращения свидетелями или самим ребенком;
- 2) Наличие признаков жестокого обращения;
- 3) Наличие факторов риска и факторов, повышающих безопасность;
- 4) Психодиагностические методики, используемые для выявления жертв насилия.

Рассмотрим каждую из них более подробно.

3.1 Сообщение о факте жестокого обращения свидетелями или самим ребенком

Жертва насилия и свидетели могут напрямую или косвенно сообщить о факте насилия. При этом каждое сообщение требует внимания. Жертва может сообщить о факте насилия как бы проговорившись. Реакция того, кому она рассказала, либо поможет получить помощь и изменить ситуацию, либо усугубит ее.

ВАЖНО! Любое сообщение должно восприниматься **безоценочно, как правдивое и в дальнейшем исследоваться.**

Беседа с жертвой насилия должна строиться с учетом следующих правил:

1) Беседа должна происходить в безопасных условиях (и физических, и психологических);

2) Реакция услышавшего о жестоком обращении должна быть нейтральной;

3) Использование техник активного слушания позволяет создать условия для того, чтобы говорящий рассказывал о случившемся.

В Приложении Г представлены примеры эффективного и неэффективного реагирования взрослого на информацию о насилии. *Эффективная реакция взрослого на информацию о жестоком обращении может быть в форме повторения сказанного, открытых вопросов, уточнения. Беседа (опрос, интервью) с жертвой выявленного насилия должны проводиться в специально подготовленных специалистами безопасных условиях, в этичной корректной форме.*

3.2 Наличие признаков жестокого обращения

Признаки жестокого обращения с ребенком можно представить в виде классификации, представленной в таблице 5.

Таблица 5

Классификация признаков жестокого обращения.

Признаки жестокого обращения, которые демонстрирует ребенок				Признаки жестокого обращения, которые демонстрируют взрослые в отношениях с ребенком
специфические	неспецифические			
характерные только для определенного вида насилия	физические	эмоциональные	поведенческие	

Практически ни один из признаков, приведенных ниже, не указывает в отдельности на жестокое обращение с ребенком. Кроме того, важно обращать внимание на поведение родителей/законных представителей и других взрослых.

Физические признаки жестокого обращения с ребенком:

Признаки физического насилия:

- необъяснимые повторяющиеся травмы;
- гематомы (кровоизлияния, синяки), в том числе в виде следов от ударов ремнем, палкой, шнуром, рукой и т.п.;
- ожоги, в том числе круглые от сигареты, повторяющие форму горячего предмета (например, утюга), ожоги с аккуратными границами в виде перчатки или носка от окунания конечности в горячую воду;
- травмы головы (тошнота, рвота, головные боли, потеря сознания);
- следы от связывания;
- переломы, особенно у детей до 3-х лет, переломы и вывихи без понятных объяснений;

- шрамы, повреждения кожи;
- повреждения, находящиеся на разных стадиях заживления, на разных частях тела;
- участки кожи на голове без волос;
- состояния измененного сознания после насильственного приема лекарств, алкоголя, психоактивных веществ (например, с целью успокоить ребенка).

Признаки сексуального насилия:

- боль при сидении и ходьбе;
- разорванное, запачканное или окровавленное белье;
- гематомы (кровоизлияния), кровоточивость в области половых органов;
- разрывы прямой кишки и влагалища;
- гематомы на груди, ягодицах, бедрах, нижней части живота;
- симптомы в области рта: экзема, дерматит, герпес;
- боли внизу живота;
- повторяющиеся воспаления мочевыводящих путей;
- инфекции, передающиеся половым путем;
- беременность.

Признаки пренебрежения потребностями ребенка:

- отставание в психомоторном развитии;
- истощение, обезвоживание;
- перегревание, переохлаждение;
- грязная одежда, одежда, несоответствующая сезону;
- опухшие, «заспанные» глаза;
- бледное лицо;
- всклокоченные волосы;
- случайные травмы по неосторожности;
- запущенные заболевания;
- педикулез;
- сыпи;
- плохой запах.

Психосоматические заболевания, которые могут быть следствием любой разновидности жестокого обращения:

- ожирение или резкая потеря веса;
- кожные сыпи;
- язва желудка;
- боли в животе;
- головные боли;
- тики, заикание;
- энурез (недержание мочи) и энкопрез (недержание кала).

Эмоциональные признаки жестокого обращения с ребенком:

- посттравматическое стрессовое расстройство у ребенка;
- психические расстройства (депрессии, фобии, психопатии);
- сны, ночные кошмары;
- застывший, испуганный взгляд у ребенка грудного возраста;
- задержки в эмоционально-волевом развитии: инфантильность, нерешительность, боязливость, безынициативность;
- равнодушие, пассивность;
- страх, тревожность;
- настороженность или возбуждение;
- гнев, агрессивность;
- чувство вины, стыда;
- негативизм;
- низкая самооценка;
- отрицательная картина собственного «Я».

Поведенческие признаки жестокого обращения с ребенком:

- малая подвижность, слабая эмоциональная реакция (начиная с грудного возраста);
- регрессивное поведение – возвращение к более ранним формам поведения, которые уже были преодолены с возрастом (например, возвращение ночного энуреза в старшем возрасте);
- сосание пальцев, раскачивание;
- упорное нежелание раздеться в присутствии других, например перед уроком физкультуры;

- затруднения и путаность в объяснениях о происхождении травм;
- ношение неподходящей к погодным условиям одежды с целью скрыть травмы;
- внезапное снижение успеваемости, отсутствие мотивации к учебе;
- частые опоздания в школу, прогулы, особенно связанные по времени с появлением синяков и других признаков травм;
- хроническая усталость, сонливость во время игр, уроков;
- постоянное чувство голода, попрошайничество еды у посторонних или воровство;
- избегание физических контактов;
- страх при приближении родителя к ребенку;
- нежелание возвращаться домой;
- уходы из дома;
- употребление психоактивных веществ, химическая зависимость;
- нанесение самоповреждений и суицидные попытки;
- провоцирующее, агрессивное поведение;
- применение насилия в отношении других детей, животных;
- избегающее поведение, недоверчивость;
- псевдовзрослое поведение;
- навязчивость в отношениях со взрослыми в поисках внимания и тепла;
- трудности в словесном выражении пережитого, чувств и мыслей;
- анорексия (отказ от еды) и булимия (патологический голод).

Специфические признаки сексуального насилия:

- откровенно сексуальные игры и поведение, не соответствующие уровню развития;
- сексуально окрашенные рисунки и разговоры;
- способность в деталях описать различные действия сексуального характера;

- чрезмерная мастурбация, открытая мастурбация;
- вовлечение других детей в действия сексуального характера;
- сексуальное насилие со стороны несовершеннолетнего по отношению к другим детям;
- избегание мужчин или женщин;
- стигматизация, изоляция от сверстников;
- раннее начало сексуальной жизни, частая смена партнеров;
- проституция.

Признаки жестокого обращения, которые демонстрируют взрослые в отношениях с ребенком:

- нежелание взрослого обеспечить помощь и поддержку ребенку, либо необъяснимая отсрочка в предоставлении помощи;
- неправдоподобные объяснения обстоятельств получения травм, несоответствующие характеру полученных травм и уровню развития ребенка;
- перенос вины за травму ребенка на других лиц, либо обвинение самого ребенка в нанесении травмы;
- отрицание взрослым, что ему было известно о травмах, несмотря на то, что эти травмы очевидны;
- противоречия в сообщаемой информации;
- частичное признание вины.

ВАЖНО! Выявление одного или более из этих признаков должно становиться поводом к оценке ситуации и изучению, чтобы исключить или подтвердить жестокое обращение в отношении ребенка. Необходимо рассматривать ситуацию в целом, оценивая разные данные о ребенке и его семье.

3.3 Наличие факторов риска и факторов, повышающих безопасность

Вопрос о факторах риска тесно связан с причинами жестокости в целом. Этот вопрос сложен, многогранен и неоднозначен, должен решаться индивидуально. Решение вопроса о причинах жестокого обращения с ребенком важно для построения эффективной системы помощи.

ВАЖНО! Некоторые взрослые получают истинное удовольствие от насилия, другие совершают насилие импульсивно в результате своего стресса или бессилия, третьи усвоили модель жестокого обращения от своих родителей, для четвертых насилие – это вариант продуктивной симптоматики заболевания. С каждым случаем нельзя работать одинаково.

Наличие провоцирующих факторов более очевидно для выявления и позволяет выделять группы риска. Важно помнить, что при одних и тех же провоцирующих факторах разные люди могут вести себя по-разному. Например, в состоянии беспомощности один взрослый будет кричать на ребенка, другой – изолироваться, третий – обвинять в беспомощности ребенка, четвертый будет искать способ справиться со своим состоянием.

ВАЖНО! Вне зависимости от причин и провоцирующих факторов ответственность за жестокое обращение лежит на том, кто его совершает. Причины, по которым он совершает жестокое обращение, объясняют его поведение и дают возможность для коррекции поведения, но не оправдывают его.

В Приложении Д представлена классификация факторов риска жестокого обращения и факторов безопасности. Факторы безопасности противоположны факторам риска. Итоговый риск зависит от сочетания всех факторов и веса каждого из них в совокупном риске.

3.4 Психодиагностические методики, использующиеся для выявления жертв насилия

Существуют специализированные психодиагностические методики, позволяющие предположить или подтвердить факт жестокого обращения с ребенком. *Применять эти методики имеют право только психологи, имеющие соответствующую квалификацию, поскольку многие из них являются проективными.*

К таким методикам относятся «Рисунок несуществующего животного», «Рисунок человека», «Рисунок семьи», «Три дерева», рисунок «Барашек в бутылке», тест Люшера, незаконченные предложения, тематический апперцептивный тест, тест Роршаха и другие.

Таким образом, выявление случаев жестокого обращения – это важный этап как профилактики, так и помощи жертвам. Правильная диагностика является залогом эффективной помощи. При оценке ущерба необходимо учесть факторы, влияющие на тяжесть последствий жестокого обращения, описанные в параграфе «Последствия жестокого обращения».

ВАЖНО! Любой взрослый может оказаться случайным свидетелем жестокого обращения или тем, кому ребенок сообщит о случае жестокого обращения. Важно помнить, что неадекватная помощь или бездействие находятся в сфере ответственности человека и регулируются нормами законодательства РФ.

4. ПРОФИЛАКТИКА НАСИЛИЯ И ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ

4.1 Профилактика как комплексная система

Под профилактикой обычно понимают предупреждение, недопущение возникновения чего-либо неприятного или нежелательного. В нашем случае профилактика направлена на предупреждение жестокого обращения с детьми и пренебрежения их потребностями. Поскольку мы рассматриваем жестокое обращение и пренебрежение потребностями детей и подростков как результат взаимодействия между ребенком и взрослым в определенных, усугубляющих, нейтральных или облегчающих условиях, то можем выделить несколько основных направлений профилактических мер:

- меры, направленные на развитие облегчающих условий и минимизацию усугубляющих;
- меры, направленные на взрослых;
- меры, направленные на детей и подростков;
- меры, направленные на улучшение взаимодействия между ребенком и взрослым.

При комплексном подходе профилактика должна проводиться по всем направлениям. Однако, единичные меры также способны предотвратить жестокое обращение к конкретному ребенку в конкретном случае, а значит, дать шанс ребенку избежать травматизации.

Условия эффективной профилактики жестокого обращения с детьми и пренебрежения их потребностями:

1) Конгруэнтность (форма и методы профилактики, отношение к участникам не должны противоречить задачам профилактики).

ВАЖНО! Нельзя осуществлять профилактику жестокого обращения и пренебрежения потребностями ребенка ме-

тодами насилия и пренебрегая потребностями участников профилактики.

2) Безопасные условия (четкие, понятные, прозрачные условия и границы для всех участников. Ощущение безопасности позволят личности воспринимать информацию, ослабить защитные процессы и развиваться);

3) Последовательность и логичность (любое мероприятие должно опираться на оценку актуального положения дел, быть логическим продолжением предыдущих мероприятий и не противоречить им);

4) Регулярность (поскольку истоки правил межличностного взаимодействия опосредованы культурой и историей страны и закладываются еще в детстве, то существенно изменить эти правила можно только при регулярной работе).

ВАЖНО! Регулярность подразумевает не слишком редкое и не слишком частое повторение. Оптимальность работы зависит от типа мероприятий.

5) Системность (стоит понимать, что есть условия, на которые мы не можем оказать свое влияние. Отношение к проблеме жестокого обращения и пренебрежения как к комплексной проблеме, где каждое звено вносит свой вклад в общую работу, позволяет разрабатывать системные меры профилактики, где работа только с одним звеном подразумевает работу со всей системой).

ВАЖНО! Любая система – это взаимосвязанное целое, изменение в одном звене неизбежно ведет к изменению во всей системе. Это касается как негативных, так и позитивных изменений. Существует иерархия звеньев и их разный системный вес. Изменения в наиболее значимых звеньях способны ускорить процесс трансформации или затормозить его, ломая другие звенья. Именно поэтому работа со взрослыми имеет преимущественное значение для профилактики жестокого обращения с детьми.

4.2 Меры профилактики, направленные на развитие облегчающих условий и минимизацию усугубляющих

Данная группа мер предполагает меры на государственном уровне, в том числе по предотвращению экономических кризисов, военных действий, безработицы, наказанию лиц, осуществляющих насильственные действия по отношению к личности и т.д. Сюда можно отнести и меры, направленные на улучшение конкретных условий жизни, взаимодействие с семьей и ее окружением.

Цель данной группы мер – это нейтрализация негативных факторов, провоцирующих жестокое обращение и усиление позитивных факторов среды.

Для эффективной профилактики, направленной на улучшение условий жизни семьи и детей, необходимо учесть следующие моменты:

- 1) Определить неизменное. Есть условия, которые мы не можем изменить. Например, экономический кризис, отсутствие работы, условия жизни в маленьком городе, где все знают друг друга и т.д. Эти условия, могут оказать существенное провоцирующее влияние. Для построения эффективной системы профилактики необходимо учесть эти условия как неизменные границы, внутри которых и строится система профилактики и помощи. Отказ принимать эти условия как неизменные, позволяет передать им полную ответственность за происходящее («Не мы такие, жизнь такая»), может являться показателем ощущения бессилия (травматичности переживаемой ситуации или травмированности самого человека) и затрудняет строить реалистичную эффективную систему профилактики.

ВАЖНО! Не все взрослые, оказавшиеся в тяжелой жизненной ситуации, жестоко обращаются с детьми.

2) Отношение тех, кто разрабатывает и реализует систему профилактики жестокого обращения с детьми. Профилактика – это менее эмоционально заряженная тема, чем оказание помощи и работа с жертвами жестокого обращения. В ней больше надежды и ресурсности, однако, и она способна актуализировать треугольник жертвы Карпмана. Согласно концепции Карпмана, часто люди взаимодействуют друг с другом по законам драматического треугольника (рисунок 5). Включение системы профилактики в целом, и специалистов в частности, в этот треугольник в любой роли, делает профилактику неэффективной.

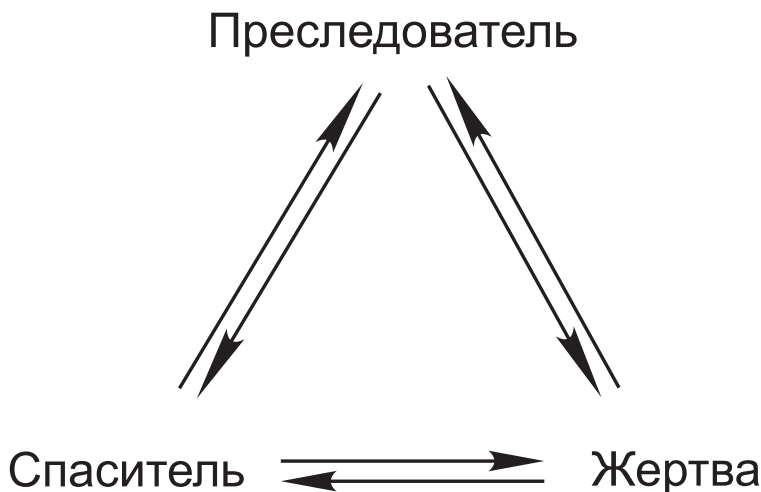


Рисунок 5 – Драматический (травматический) треугольник Карпмана

Выход: осознание человеком роли и позиции в этом треугольнике, перевод треугольника драматического в треугольник сочувствия. **Только с позиции ВЗАИМО-действия и СО-дружества между разными участниками системы профилактики возможна ее эффективность.** Например, родитель, который испытывает трудности во взаимодействии

со своим ребенком, скорее услышит человека (воспитателя, учителя, врача, психолога, коллегу, соседа, другого члена семьи), который признает его чувства и сложности, предлагает помощь, чем человека, который помогает с позиции осуждения и обесценивания. Именно личная и профессиональная позиция формирует среду, в которой возможно говорить о своих трудностях и просить помощи, открывать что-то новое до того, как уровень напряжения выйдет из-под контроля.

3) Знание вопроса и доступность источников знания. Для построения эффективной системы профилактики необходимо обладать определенными знаниями в области психологии детства, родительства, психологии травмы. Жестокое обращение с детьми – это более сложный вопрос, чем просто наличие факта того или иного действия. Отсутствие определенных знаний у специалистов, способно нанести вред вместо профилактики.

4) Наличие реальных организаций, специалистов, людей, к которым можно обратиться за помощью в случае сложной ситуации, в случае жестокого обращения, а также повышение уровня информированности об этом. Одним из факторов травматизации является ощущение полной беспомощности. Наличие людей, к кому можно обратиться, отработанный механизм поведения в определенных ситуациях снимает напряжение и создает ощущение наличия выхода из сложной ситуации, даже если сама ситуация кажется неизменяемой. Например, родитель ребенка, не вернувшегося вовремя из школы, испытывает сильный страх, тревогу. Если родитель знает, куда можно обратиться для прояснения ситуации (классный руководитель, друзья и т.д.), то вероятность физического и психологического насилия по отношению к заигравшемуся с друзьями ребенку будет ниже. Если ребенок знает, куда ему можно пойти в безопасное место, кроме как оставаться в доме с родителем, находящимся в алкогольном опьянении, то он может избежать потенциально опасной ситуации. Если родитель, находящийся-

ся в тяжелой жизненной ситуации или тяжелом эмоциональном состоянии, знает, куда он может обратиться за помощью и поддержкой, то вероятность жестокого обращения с ребенком снижается. Учитель, который знает, как действовать в случае выявления жестокого обращения или буллинга, обладает четким алгоритмом.

Таким образом, главными мерами профилактики в данном направлении, являются:

1. Четко определенные личная и профессиональная позиции ненасилия, которые транслируются специалистами в процессе любого взаимодействия;

2. Правила ненасильственного поведения в группе, классе, организации, в которых указаны и альтернативные насилию действия; в случае высокого эмоционального напряжения (бить нельзя, но злиться можно; можно об этом сказать, нарисовать и т.д.);

3. Разработанные, прописанные и известные всем участникам взаимодействия меры противодействия насилию, которые реализуются на практике;

4. Наличие реальных доступных источников помощи и понятные правила обращения за помощью;

5. Информирование о возможностях получения помощи;

6. Меры по повышению уровня психологической грамотности и доступности информации.

4.3 Меры профилактики, направленные на взрослых

Данная группа мер предполагает работу со взрослыми: родителями, родственниками, специалистами и т.д. Взрослые уже сформировались как личности и активно участвуют в формировании личности ребенка, представлений ребенка о том, как надо взаимодействовать с другими и миром в целом.

ВАЖНО! Чем младше ребенок, тем важнее работа со взрослыми. Имея ограниченный ресурс, выбирая между работой с ребенком или взрослым, выбираем взрослого.

Цели профилактической работы со взрослыми:

1. Повышение осознанности поведения взрослого;
2. Повышение эмоциональной компетентности взрослого;
3. Повышение критического отношения взрослого к своему поведению;
4. Информирование о деструктивных паттернах поведения и осознание взрослым собственных деструктивных паттернов поведения по отношению к ребенку и их возможных последствий;
5. Расширение и/или формирование конструктивных паттернов взаимодействия с ребенком;
6. Профилактика эмоционального выгорания взрослого;
7. Пропаганда здорового образа жизни;
8. Повышение жизнестойкости и стрессоустойчивости взрослого;
9. Отделение собственных психологических сложностей и травм от ребенка и мотивирование на работу с ними;
10. Повышение качества жизни взрослого.

Формы работы со взрослыми представлены в таблице 6 и описаны далее в тексте.

Таблица 6

Формы работы со взрослыми

Формы работы со взрослыми	
специально организованные	стихийные
лекции, семинары, конференции, обучающие курсы, тренинги, клубы, интервизорские, супервизорские группы, консультации, спортивные и развлекательные мероприятия	разговор с родителем на детской площадке, оказание экстренной помощи, оказание первой психологической помощи, стихийно возникшая консультация

Опишем более подробно специально организованные формы работы со взрослыми:

- Открытые лекции и семинары по заранее заданной теме. Цель лекций и семинаров: повышение грамотности взрослых в вопросах психологии, педагогики, медицины, безопасности детей. Такие мероприятия проводятся на самые актуальные темы на разных площадках и разными организаторами. Например, родительский клуб в детском саду или в школе, на котором специалист рассказывает информацию по теме и отвечает на вопросы участников. Части лекций и семинаров могут использоваться воспитателями и учителями на родительских собраниях. При этом информация должна быть понятной, интересно представленной и актуальной. Хорошо использовать демонстрационный материал: либо заимствованный (примеры из фильмов, книг, услышанных в общественном транспорте историй), либо полученный в ходе лекции/семинара в процессе выполнения участниками упражнения. При выборе упражнения важно учитывать резерв времени и возможные эмоциональные последствия для участников, способность оказать помощь.

Например, для демонстрации того, как наше воздействие влияет на ребенка возьмем 3 листа бумаги разной плотности (картон, бумагу для принтера и промокашку) и совершим с ними одни и те же действия (скомкаем с одина-

ковой силой), затем развернем и посмотрим на то, что стало с листьями.

Вопросы к участникам семинара:

- Какие изменения вы видите?
- С чем это связано?
- А если бы это были не листья, а дети?
- Какие чувства вызывает эта аналогия?
- С чем можно сравнить процесс скомкивания листов и полученный результат?
 - Возможно ли вообще воздействовать на лист и не оставить никаких следов? и т.д.

Такое упражнение наглядно демонстрирует процесс воздействия, при этом является безопасным в условиях открытой группы.

- Конференции, круглые столы – это форма профилактики, предполагающая взаимодействие с разными специалистами и обсуждение вопросов с разных точек зрения. Цели могут быть разными: от конкретной помощи здесь и сейчас, до налаживания взаимодействия между разными участниками. Чем больше налаженных надежных связей между родителями и специалистами разных направлений, тем надежнее система профилактики и оказания помощи.

- Обучающие курсы, тренинги. Школа приемных родителей, школа для будущих родителей, тренинг по развитию эмоционального интеллекта, тренинг по развитию саморегуляции, курсы повышения квалификации для специалистов, специализированные тренинги по работе с конкретной проблемой, курс по профилактике жестокого обращения с детьми и т.д. Цель курсов и тренингов: развитие и отработка конкретных навыков, подготовка к сложным ситуациям, которые могут возникнуть в будущем. Очень важно, чтобы курсы, тренинги были безопасными и действительно включали профилактику насилия и жестокого обращения. Для подобных курсов должен быть предусмотрен отбор участников. В некоторых

случаях подобные курсы/тренинги могут иметь противоположный эффект. Например, курсы/тренинг может спровоцировать раскрытие травматического контейнера участника. Без должного внимания к этому или информирования человека о том, где можно получить квалифицированную помощь, может произойти декомпенсация. Примером этому может служить следующая ситуация: будущая мама, усвоившая как правильно кормить и пеленать новорожденного, как хорошая ученица, может в будущем делать это насильно без учета живого ребенка, как будто еще с куклой. К.Х.Бриш³¹ описывает профилактическую программу «SAFE – Программа надежности для родителей», которая включает видеотренинг. Исследования показали, что включение видеотренинга в эту программу повышает уровень критичности к собственному поведению и развитию более чуткого отношения к младенцу в будущем. Подобный опыт можно использовать и в других профилактических программах. ***В любом курсе или тренинге важно заложить время на работу с мотивацией и глубинными установками участников, отработку упражнений и их обсуждение, учитывать готовность участников к сложному материалу.*** От эмоциональной включенности каждого участника в работу будет зависеть эффект профилактики. Примером такой формы профилактики является проект АНО «Семья детям» по профилактике жестокого обращения с детьми и профилактике эмоционального выгорания специалистов.

ВАЖНО! Чем более тревожная тема, чем более она конфликтная и неоднозначная, тем больше необходимо включить ресурсных моментов в тренинг или курс, и заложить больше времени на обсуждение чувств и размышлений участников.

- Киноклубы, читательские клубы (просмотр и обсуждение фильмов, книг, связанных с темой жестокого обра-

³¹ Бриш К.Х. «Терапия нарушений привязанности: От теории к практике». Пер. с нем. С.И. Дубинской»: М.: Когито Центр. 2012. 316 с.

ния). Цель кино клубов и читательских клубов: расширение представлений о возможных деструктивных формах поведения, их последствий и формирование культуры обсуждения тем насилия и жестокого обращения. Поскольку такие клубы имеют, как правило, добровольный формат участия и книги, фильмы анонсируются заранее, то вероятность ретравматизации или травматизации участников снижается, хотя не исключается полностью. Многое зависит от ведущего клуба, его способности оказать помощь. Плюсы данной формы профилактической работы со взрослыми заключаются в том, что присутствует элемент абстрагирования, формирование отношения человека к увиденному или прочтенному как к вымыслу, так как произведения (фильмы и книги) являются художественными. С одной стороны, это защищает личность от идентификации и позволяет обсуждать увиденное или прочитанное, с другой стороны, это позволяет признать возможность существования подобного, т.е. снизить отрицание. Само обсуждение – это активное действие, которое препятствует травматизации.

- Интервизорские и супервизорские группы (как правило, регулярные закрытые небольшие группы с четкими правилами). Цель таких групп: разбор специалистами сложных случаев, повышение компетентности, нахождение путей решений в сложной ситуации. Обычно подобные формы применяются в профессиональных сообществах помогающих специалистов. Самая известная форма – это Балинтовские группы. Иногда подобные группы могут создаваться специалистами для родителей. Наличие подобной группы является ресурсом и позволяет отложить немедленную реакцию на сложную ситуацию до момента встречи группы. В группе ситуация рассматривается всеми участниками с разных точек зрения, что позволяет расширить видение ситуации и найти разные пути выхода, а также получить эмоциональную поддержку и конструктивную критику в безопасных условиях.

- Консультации специалистов (супервизии). Цель консультаций – это решение конкретного запроса. Консультации могут быть групповыми и индивидуальными. Чаще всего консультации назначаются заранее, хотя могут быть и стихийными (по ситуации и возможностям специалиста). Каждый специалист имеет свою специализацию, свою зону ответственности и компетенции. Четкое понимание, признание и этичное предъявление специалистом вовне этих ограничений также является профилактикой жестокого обращения с детьми. Этичное информирование взрослого о своих границах и границах возможной помощи наглядно демонстрирует взрослому, что, во-первых, границы могут быть; во-вторых, невозможно быть компетентным во всем; в-третьих, у взрослого есть возможность признать собственную некомпетентность и незнание, что не значит стать плохим, а значит получить шанс на помощь у компетентного специалиста; в-четвертых, реагировать на недовольство можно без последствий для всех (можно злиться и говорить про свою злость и недовольство, и не быть брошенным). В консультациях профилактика осуществляется не только за счет информирования взрослого, сколько за счет поведения специалиста, даже если задается вопрос: «Что делать?».

ВАЖНО! В любой коммуникации большая часть информации передается и воспринимается по невербальному каналу. В профилактике важно не столько, ЧТО говорится, сколько КАК говорится. В идеале «ЧТО» и «КАК» должны нести один смысл.

- Игры (социальные игры, коммуникативные игры, трансформационные игры, симуляции и т.д.). Цель проведения игр: дать возможность взрослому исследовать собственные паттерны поведения, увидеть последствия, расширить репертуар и попробовать новые способы коммуникации. Такая форма профилактики осуществляется в безопасных для личности условиях, возможен выбор ролей и формы игры. Можно

взять готовые игры, подходящие под задачи профилактики, например, социальные игры Г. Хорна, игры «Лепешка» и «Договоримся», либо придумать игру самому. Например, взять ситуацию выполнения ребенком домашнего задания и проиграть ее с разными вариантами.

ВАЖНО! Для профилактики недостаточно просто проиграть ситуации, важен последующий их разбор и обсуждение. Должен быть ведущий, который находится вне игры и несет ответственность за процесс, тем самым обеспечивая эффективность и безопасность.

- Спортивные и развлекательные мероприятия. Цель мероприятий: создание условий для снятия напряжения, получения радости и удовольствия; профилактика эмоционального выгорания. Напряжение имеет свойство накапливаться. Если его не отслеживать и не контролировать, то есть вероятность, что это напряжение начнет разряжаться в самый неожиданный момент или оно будет сниматься регулярно на окружении, в том числе на незащищенных детях. Физическая активность позволяет сбрасывать напряжение или расслабляться (каждому подходит свое) и, таким образом, восстанавливать душевное равновесие. Положительные эмоции позволяют восстановить баланс между негативом и позитивом.

4.4 Меры профилактики, направленные на детей и подростков

Данные меры реализуются в процессе естественной жизнедеятельности ребенка, его воспитания и обучения.

Цель данной группы мер профилактики:

- 1) Формирование у детей и подростков представления о ценности каждого человека;
- 2) Формирование представлений о собственных границах и границах других людей;
- 3) Формирование и развитие представлений о правилах межличностного взаимодействия;
- 4) Развитие эмоционального интеллекта, в том числе развитие представлений об экологических способах выражения негативных эмоций;
- 5) Формирование представлений о правилах безопасности и способах самозащиты;
- 6) Формирование стрессоустойчивости;
- 7) Формирование и расширение репертуара копинг-стратегий;
- 8) Формирование психологической устойчивости.

Формы профилактики могут быть разнообразными: от целенаправленных программ по психологии до изменения отношения к самому ребенку.

ВАЖНО! Нельзя научить ребенка тому, что мы сами не делаем.

Цель и направление профилактики будет зависеть от актуального состояния ребенка, его возрастных и личностных особенностей, а также возможностей взрослых и определенных условий.

Направления профилактики:

- Формирование надежной системы привязанности как форма профилактики жестокого обращения. Система привя-

занности начинает формироваться еще до рождения ребенка. Система привязанности – это биологически заложенная система, включающая чувства, ожидания и стратегии поведения ребенка, которые он вырабатывает в раннем детстве на основании опыта взаимодействия со значимыми другими, активизируется в ситуации опасности³². У ребенка формируется целая иерархия объектов привязанности. Надежная привязанность обеспечивает чувство безопасности, ощущение, что есть надежное убежище, где можно пережить любую ситуацию и заживить любые раны. *Надежно привязанный ребенок* в ситуации опасности, жестокого обращения с ним обращается к объекту привязанности за помощью, разъяснениями, утешениями и получает их, тем самым, подтверждая надежность своего убежища. Даже в результате шоковой травмы дети с надежной привязанностью справляются с ней быстрее. *Дети с ненадежной привязанностью и с нарушенной привязанностью* недостаточно уверены в безопасности и надежности взрослых, поэтому не всегда ищут помощи, поддержки или делают это неочевидным образом (например, агрессией).

- Четкие правила и отсутствие двойных посланий как направление профилактики жестокого обращения с детьми. Для ребенка границы и правила обеспечивают также ощущение безопасности и понимание того, что можно делать, а что нельзя (как по отношению к нему, так и по отношению к другим). Например, «Если меня можно шлепать, то и мне можно шлепать других», «Если меня кусают, то и я кусаю». Многие правила взаимодействия не озвучиваются, а усваиваются на основании опыта. Проговаривание правил легализует их, делает более четкими, понятными и однозначными. Нарушение правил обязательно должно «маркироваться» взрослым и разбираться. Последствия нарушений могут быть разными: от разговора об этом нарушении и учета опыта до санкций.

³² Бриш К.Х. «Терапия нарушений привязанности: От теории к практике». Пер. с нем. С.И. Дубинской»: М.: Когито Центр. 2012. 316 с.

Обязательно последствия должны быть адекватны нарушению и способностям ребенка. Правила также должны соответствовать возрастным особенностям и возможностям ребенка. Все правила можно поделить на категории: позитивные («У нас так принято») и негативные («Нельзя!»). Должен быть соблюден баланс позитивных и негативных правил. Кроме этого, можно разделить правила на группы:

- нельзя/можно всем;
- нельзя/можно ребенку;
- нельзя/можно взрослому;
- можно при определенных условиях;
- можно с определенного возраста.

Правила могут обезопасить ребенка от жестокого обращения не только дома, но и в других местах. Например, правила группы в детском саду, правила класса, секции, которые регулируют межличностное взаимодействие. Даже если ребенок подвергается насилию в домашних условиях, правила группы, направленные на профилактику жестокого обращения, дают ребенку представление, что может быть и по-другому.

- Развитие эмоциональной сферы ребенка. Уделение специального внимания развитию эмоциональной сферы ребенка способно обучить его ценности эмоций и переживаний, правильно выражать эмоции и понимать эмоции других людей, а также тому, что нет плохих эмоций, а есть неправильные способы их выражения. Разработаны специализированные программы по развитию эмоциональной сферы для детей разного возраста, книги и мультфильмы о разных эмоциях. Кроме этого, можно акцентировать внимание ребенка на переживаниях разных героев сказок, фильмов, игр, других людей и, в первую очередь, на переживаниях самого ребенка и его близких. Возможно также создание специалистами специальных условий для проживания особо тяжелых эмоций детьми. Например, «кресло обиды», в которое садится тот, кто обиделся и легально проживает свою обиду.

ВАЖНО! Не манипулировать собственным эмоциональным состоянием во взаимодействии с ребенком, не спекулировать им. Подобного рода манипулирование относится к психологическому насилию.

- Прямое обучение поведению в различных ситуациях. Так же, как мы учим детей переходить дорогу, важно научить их правилам безопасного поведения, навыкам распознавания опасностей в обычной жизни, способам предотвращения и реагирования на опасности. Обучение должно проходить в игровой форме: тренинги, игры, в том числе специализированные компьютерные игры, специально подобранные книги и комиксы. Недостаточно прочесть эти правила, важно проиграть или обсудить – активно ассимилировать их. Стоит отметить, что АНО «Семья детям» разработали комиксы для семейного чтения на тему профилактики сексуального насилия для детей.

ВАЖНО! Обучение не должно сопровождаться повышенной тревогой взрослого, должно соответствовать возрастным и личностным особенностям ребенка и содержать варианты выхода из ситуации. Обучение не должно вызывать травму.

4.5 Меры профилактики, направленные на улучшение взаимодействия между ребенком и взрослым

В некоторых случаях жестокое обращение спровоцировано нарушенной коммуникацией между участниками взаимодействия. Процесс коммуникации – это процесс передачи информации, которая предварительно кодируется, затем передается от одного субъекта к другому по определенным каналам. Далее происходит последующая декодировка информации и обратная связь на полученную декодированную информацию тому человеку, который эту информацию изначально отправлял. Информация для обратной связи также кодируется, передается по каналу и декодируется (рисунок 6).

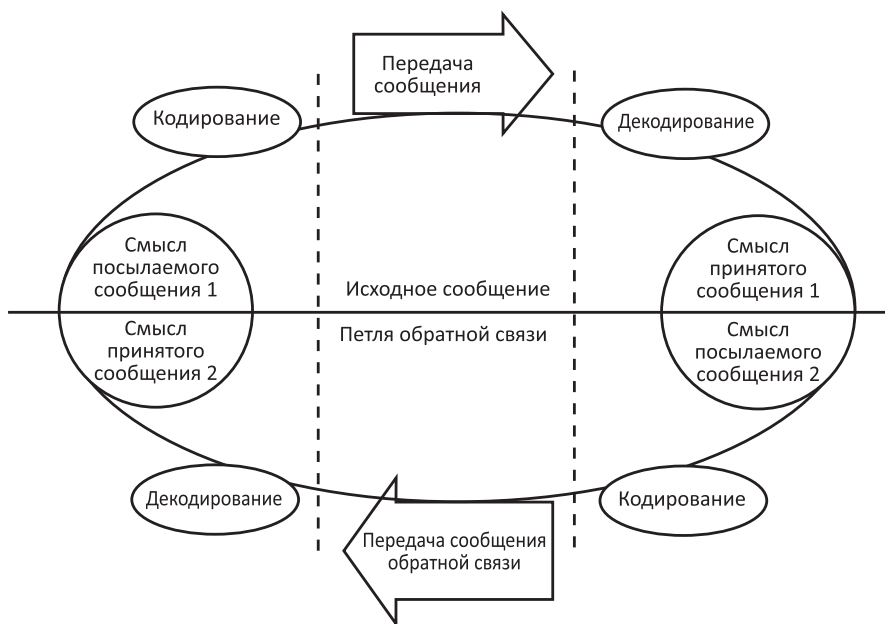


Рисунок 6 – Коммуникативный процесс

Искажение коммуникативного процесса может происходить на любом этапе. Профилактика жестокого обращения с детьми в данном случае будет ориентирована на «маркировку» ошибок передачи информации, выявление коммуникативных барьеров и их последующее исправление. Цель данной группы мер профилактики: повышение качества коммуникации между родителями и детьми.

Ошибки, которые могут появиться в коммуникативном процессе, можно выделить следующие:

1) Ошибки объективного плана (помехи, шумы, невозможность получить обратную связь по объективным причинам, отсутствие условий для обсуждения какой-либо темы). Повышение качества коммуникации в этом случае возможно различными способами: предложение отойти в сторону; определение встречи в удобное для общающихся время и место; приближение условий общения к оптимальным для решения задач. Например, ребенок увлеченно смотрит мультфильм и не слышит то, что говорит мама. Вариантом повышения качества коммуникации будет то, что мама дает ребенку досмотреть мультфильм (либо прервать просмотр – по ситуации), подходит к ребенку, опускается на уровень его глаз, доносит информацию и получает обратную связь от ребенка. Также можно маме попросить ребенка повторить то, что она попросила.

2) Объективные ошибки, связанные с особенностями самих участников процесса (нарушение слуха, зрения, нечеткая дикция говорящего или другое нарушение речи). Повышение качества коммуникации: найти путь компенсации возникшей сложности. Например, ребенок четырех лет с моторной алалией не может говорить словами, но выражает себя с помощью жестов и мимики. Вариантом повышения качества коммуникации в данном случае будет перевод эмоционально-жестового рассказа ребенка для остальных участников общения и обучение их тому, как ребенка можно понимать. При этом ребенок может поправлять неточности перевода взрослого.

3) Неправильное кодирование информации. Повышение качества коммуникации: выявление таких ошибок кодирования, их проверка с помощью обратной связи, замена неправильного кода на правильный, «маркирование» таких ошибок в дальнейшем и их замена в форме обратной связи. Например, ребенок отрывается от родителя и перебегает дорогу перед автомобилем. Родитель перебегает дорогу следом и набрасывается на ребенка. При этом информация «Я за тебя испугался! Ты мне дорог!» ошибочно кодируется и воспринимается ребенком как «Ты плохой!». Вариант исправления такой ошибки: родитель приходит в состояние равновесия, справляется со своими чувствами, возвращается к произошедшему тогда, когда и ребенок готов воспринимать информацию от родителя. При этом родитель объясняет ребенку свои истинные чувства и договаривается с ним о приемлемом способе взаимодействия при переходе через дорогу. В следующий раз в аналогичной ситуации родитель сначала возвращается в состояние равновесия, а затем правильно кодирует свое состояние, требование к ребенку и может обсудить санкции за нарушение принятых правил на будущее. Учитывая опыт, взрослый учится предвосхищать подобные ситуации и принимать превентивные меры, параллельно обучая ребенка.

4) Неправильно выбранный канал передачи информации и неконгруэнтность передаваемой одновременно информации по разным каналам. Мы передаем информацию, используя сразу несколько каналов: вербально и невербально, лично и путем средств связи (телефон, планшет, соседа, записки и т.д.). Какие-то каналы являются наиболее значимыми, удобными и достоверными, другие, наоборот, недостоверны, игнорируемы, неудобны. Повышение качества коммуникации видится нами в том, что человек должен понимать, какие каналы собеседник относит к первой категории, какие ко второй. И в зависимости от цели коммуникации человек должен отправлять информацию по нужному каналу, минимизировать

расхождения информации, передаваемой одновременно по разным каналам. При этом, если по разным каналам передается разная информация, то необходимо пояснить эту разницу. Например, уставший и раздраженный от работы родитель возвращается домой (информация на невербальном канале) и говорит ребенку, что он его любит (информация на вербальном канале). Стоит отметить, что дети дошкольного возраста воспринимают информацию преимущественно через невербальный канал. Способ повышения качества коммуникации: родитель объясняет, что его раздражение связано не с ребенком, а затем, будучи в состоянии эмоционального равновесия, повторяет свое послание про любовь и на вербальном, и на невербальном уровне конгруэнтно (родитель обнимает своего ребенка и говорит ему «Я тебя люблю!»).

5) Нарушение декодирования. Повышение качества коммуникации: проверка правильности декодирования с помощью обратной связи, «маркирование» и исправление ошибок в системе декодирования. Например, родитель накричал на ребенка, после чего ребенок ушел в свою комнату. Родитель может декодировать этот поступок ребенка как обиду, безразличие, игнорирование, думать о том, что он травмировал ребенка, и это испортит их отношения навсегда. Только обратная связь в виде ответа на прямой вопрос, возвращения ребенка через какое-то время и распознавание его настроения способны подтвердить или опровергнуть гипотезу декодирования. Важно не приписывать свое, а проверять гипотезу.

ВАЖНО! Большинство людей привыкли общаться сами с собой. Нужно помнить, что другой человек может понимать, чувствовать, думать по-другому. Большой частью общение происходит не на уровне слов, а с помощью других способов коммуникации.

Таким образом, профилактика – это важная часть мер по предотвращению травмированности детей, а, следовательно, и взрослых. Не стоит забывать, что каждый взрослый

когда-то был ребенком. И такой позитивный опыт противостояния жестокому обращению с детьми может быть положен в основу воспитания своих будущих детей. Недаром В.А. Сухомлинский писал о том, что «воспитание – это взгляд в будущее».

Существует достаточно большой выбор мер профилактики жестокого обращения с детьми. Из них можно выбрать те, что подходят под возможности, границы компетенции и ресурсы конкретной организации и специалиста.

Меры профилактики на разных уровнях должны дополнять друг друга и являться примером ненасильственного отношения к ребенку и человеку в целом. Эффективная система профилактики способна предотвратить травматизацию и/или минимизировать ущерб от шоковых травм у ребенка.

Нельзя построить эффективную систему профилактики жестокого обращения с детьми, находясь внутри драматического треугольника Карпмана. Треугольник сочувствия Карпмана открывает возможности для эффективной профилактики и работы с выявленными случаями насилия над детьми.

Система профилактики должна быть направлена на поиск выходов и альтернативных, более эффективных и экологических способов взаимодействия, поддержание взрослых в различных ситуациях, зная, что ребенок должен всегда оставаться в приоритете³³.

³³ Указ Президента РФ от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства»

5. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ТРАВЛЕ (БУЛЛИНГУ) В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

5.1 Проблема буллинга

Важно отметить, что травля (буллинг) в школьном коллективе – одна из глобальных угроз современного общества, которая в последнее время стоит достаточно остро. Это связано с рядом причин, среди которых выделяются причины социально-экономического характера, обусловленные общим уровнем культуры, а также причины, связанные с особенностями взаимодействия внутри самих учебных коллективов. Важно понимать, что решение проблемы буллинга приносит пользу не только жертвам, а имеет более широкие социальные последствия, от этого выигрывает все общество в целом.³⁴

ВАЖНО! Часто в ситуации травли (буллинга) учитель становится заложником ситуации, т.к. не обладает специальными знаниями о том, что такое буллинг и каковы факторы, его вызывающие.

В итоге учитель остается один на один с возникающими трудностями и не всегда может компетентно противостоять сложившимся обстоятельствам. В связи с этим становится необходимым подготовить учителя к конструктивной работе по противостоянию травле в детских коллективах. Соответственно, возникает необходимость внесения изменений и в систему обучения учителя, и в образовательную среду школы в целом.

Проблема травли является общемировой, что подтверждает

³⁴ Olweus D. School bullying: Development and some important challenges // Annual review of clinical psychology. – 2013. – Т. 9. – с. 775.

ется значительным количеством исследований, посвященных данной теме (Е.П. Ильин, И.С. Кон, В.Р. Петросянц, S. Graham, J. Juvonen, D. Olweus и другие).

Травля (буллинг) – это совокупность социальных, психологических и педагогических проблем, затрагивающих процесс длительного физического или психического насилия со стороны индивида или группы в отношении индивида, который не способен защитить себя в данной ситуации³⁵.

Буллингом называется агрессия одних людей против других, когда налицо неравенство сил агрессора и жертвы, при этом агрессия имеет тенденцию повторяться, а ответ жертвы показывает, как сильно она задета происходящим. Буллинг – явление, которое можно наблюдать не только в учебном коллективе, но и в профессиональных сообществах, офисной среде.

ВАЖНО! В образовательном учреждении возможны варианты «вертикального буллинга», где сторонами являются учитель и ученики.³⁶

Не всегда представляется возможным однозначно определить, с буллингом ли мы имеем дело. Чаще всего явление буллинга путают с понятием конфликта. В таблице 7 приведены основные отличия между этими феноменами.³⁷ Вопрос о различии этих явлений является актуальным, так как чаще всего оправдание буллинга сводится к риторике: «Дети играют», «Это обычный конфликт, не надо драматизировать».

³⁵ Кривцова С.В. Буллинг в классе. Как избежать беды?: Пособие для родителей / С.В. Кривцова. – М.: ООО «Русское слово – учебник», 2018. – 48 с.

³⁶ Сафронова М.В., Моисеева Н.М. Проблема профилактики буллинга в школьной среде // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2015. – Т. 24. – № 2. – С. 114–121.

³⁷ Кривцова С.В. Буллинг в классе. Как избежать беды?: Пособие для родителей / С.В. Кривцова. – М.: ООО «Русское слово – учебник», 2018. – 48 с.

Таблица 7

Отличия понятий буллинга и конфликта

Буллинг	Конфликт
Стабильно повторяющийся	Кратковременный
Неравенство сил	Примерное равенство сил
Стигматизация жертвы	Нет стигматизации
Представляет серьезную угрозу нанесения физического и психологического вреда	Не представляет собой угрозы
Жертва – средство самоутверждения	Конфликт основан на разрешении позиции, нет желания причинить вред личности соперника
Агрессор получает удовольствие, жертва переживает	Обе конфликтующие стороны чувствуют себя эмоционально некомфортно
За поведением стоит желание власти, контроля над другим человеком или материальный интерес	За поведением стоит желание что-то изменить (чтобы что-то было по-другому)
Буллер не прилагает никаких усилий для решения проблемы	Участники конфликта прилагают усилия, чтобы решить проблему
Буллер настраивает среду против жертвы, унижает на глазах у всех	Третьи лица не привлекаются

ВАЖНО! Основной отличительной характеристикой, прямо свидетельствующей о наличии именно буллинга, является то, что жертва испытывает унижение чувства собственного достоинства. Если достоинство страдает, то мы можем говорить о буллинге, в противном случае, скорее всего, речь идет о конфликте.

5.2 Участники травли

Травля, как и любой другой социальный процесс, имеет свою динамику и участников. Понимание тех ролей, которые играют вовлеченные лица, позволяет понять их выгоды и определяет пути воздействия на кризисную ситуацию.³⁸ Работа с участниками, изменение их установок и отношения к процессу травли, а через это воздействие на их выгоды позволяет прекратить деструктивные проявления и качественно изменить ситуацию в образовательной организации.

Агрессор и его сторонники

Чаще всего агрессорами выступают дети с нарциссическими чертами характера. Их особенность – стремление к власти, самоутверждение за счет других. Им хочется быть «крутыми», иметь среди сверстников авторитет человека, которому никто ничего не может сделать. «Ты мне ничего не сделаешь», «Мне все нипочем», «Мне на всех наплевать» – эти фразы можно часто услышать от агрессоров.

Такие дети нуждаются в свидетелях их власти. Они провоцируют учителя или сверстника перед зрительской аудиторией, и даже учителя чувствуют, что, если они проиграют эту публичную схватку, то в глазах зрителей или даже всей школы останутся с ярлыком «Проигравший».

Нужно отметить, что властолюбивые ученики вызывают много неприятных чувств и у самого учителя. Многие из них «сводят нас с ума» на уроках.

Существенные признаки взаимодействия с такими учениками:

- 1) Учитель испытывает гнев, негодование, замешательство из-за своей беспомощности или даже страха;

³⁸ Змановская Е.В. Структурно-динамическая концепция девиантного поведения //Вестник Томского государственного педагогического университета. 2013. № 5 (133). С. 189–195.

2) Импульс немедленно прекратить выходку, возможно, даже с помощью физических действий, например, встряхнуть, ударить или схватить за ухо ученика, который так себя ведет.

Причины такого поведения детей:

– Сегодня четкость и определенность социальных ролей отсутствуют. Если раньше школьник должен был строго соответствовать своей подчиненной роли: хорошо учиться и быть послушным и вежливым, а учитель должен был быть строгим, но благожелательным судьей. Теперь все изменилось: роли заменены межличностными отношениями, и учитель задает обучающимся вопросы: «Что вы хотите?», «Что вы собираетесь делать?». Фактически в нашем обществе нет ни одной конструктивной модели безусловного подчинения авторитету. Поэтому дети и не умеют подчиняться;

– Другая причина распространения властолюбивого поведения – мода на «сильную личность». Сильная личность, непобедимый борец, которому никто и ничто не указ, – вот герои сегодняшнего дня. Дети и родители читают книги с названиями «Как стать победителем», «Как достичь успеха и влиять на людей» и т.п. Учителя уделяют большое внимание развитию индивидуальности, способностей, делают акцент на достижениях. Отсюда новая ценность – личностная сила. Для ребенка понятие «сильная личность» может означать не столько власть над собой, сколько власть над другими. Они утверждают себя в отношениях не с самими собой, а с окружающими. С таким наивно понятым самоутверждением сталкиваются учителя и одноклассники.³⁹

Чтобы учитель получил возможность разрешать такие ситуации необходимо:

1) Избегать прямой конфронтации, чаще всего такой ребенок стремится именно к ней. По возможности, лучше не

³⁹ Конева Е.В., Солондаев В.К., Отрошко Л.О. Детерминанты «Неуставных отношений» (буллинга) в школьных классах и учебных группах // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2017. № 3.

обращать внимания на нарушение дисциплины, лишить нарушителя «бонусов» в виде внимания;

2) Если вы замечаете, что кто-то из учеников обладает повышенной потребностью во власти, амбициозен, то необходимо предоставить ему возможность для реализации таких желаний. Важно включить его в участие в конструктивных проектах. Это позволит ребенку руководить другими и реализовывать свои потребности в позитивном ключе.

Нельзя считать, что поведение буллера опасно только для окружающих. Исследования показывают целый ряд последствий и для самого агрессора. Дети, являющиеся буллерами, обычно испытывают трудности с успеваемостью в школе. Центр их проблем – процесс обучения. Существует мнение, что жертвы буллинга должны иметь больше проблем с усвоением материала, чем те ученики, которые подвергаются буллингу других, потому что жертвы поглощены проблемой отношений со сверстниками, на учебу у них не хватает ресурсов. На самом деле образовательный уровень школьного хулигана, как правило, ниже, чем у жертвы.

Если принять за показатель образовательного уровня способность школьника получить среднее образование, то мы получим следующую картину: по данным исследователей S. Brown и K. Taylor, которые на протяжении 42 лет изучали рожденных в Великобритании в 1958 году детей (выборка составила 15 000 детей), были сделаны выводы, позволившие понять, имеет ли отношение опыт участия в буллинге (буллинг-виктимизация) к таким фактам, как уход из школы, получение среднего образования или получение стипендии в колледже. В ходе исследования было обнаружено, что буллинг-виктимизация в возрасте 11 лет оказывает малый эффект на то, получил ли школьник в будущем среднее образование или нет.⁴⁰ То есть дети, подвергшиеся травле до 11 лет,

⁴⁰ Brown S., Taylor K. Bullying, education and earnings: evidence from the National Child Development Study // Economics of Education Review. – 2008. – Т. 27. – № 4. – С. 387–401.

не имели значимых негативных последствий в дальнейшем. А вот «хулиганы» гораздо чаще не заканчивают школу и не поступают в вузы.

Жертва

Жертвами буллинга, как правило (но не всегда), становятся дети чувствительные и не способные постоять за себя. *Не те дети, которым не свойственно агрессивное поведение, как часто думают, а дети, которые лишены настойчивости, не умеют демонстрировать уверенность и отстаивать свои права.* Самая вероятная жертва – ученик, который старается сделать вид, что его не задевает оскорбление или жестокая шутка, но лицо выдает его (оно краснеет или становится очень напряженным, на глазах могут появиться слезы). Дети, которые не могут спрятать свою незащищенность, рискуют спровоцировать повторение инцидента со стороны агрессора-властолюбца.

Хныкающие, тревожные дети, а также такие, которые предпочитают общество учителей обществу сверстников. Жертвами становятся также дети, невольно провоцирующие негативное к себе отношение. К этой категории относятся дети, неадекватно (слишком бурно) реагирующие на провокации (так, что их поведение вызывает насмешки у зрителей), неприятные в общении из-за дурных привычек (например, неряшливые), а также дети, вызывающие активную неприязнь взрослых.

ВАЖНО! К наиболее вероятным категориям жертв травли можно отнести детей, имеющих явные отличия от других, новеньких в коллективах и так называемых ранимых детей. Под ранимостью следует понимать застенчивых, скромных, мнительных детей.⁴¹

⁴¹ Обухова Ю.В., Гурьева В.О. Образ сверстника – жертвы буллинга у школьников с разной выраженностью виктимного поведения // Российский психологический журнал. 2017. № 2.

К сожалению, жертвы также имеют значительные риски деформации личности. Опыт жертвы связан с низкой самооценкой и высоким уровнем депрессии и тревоги. Индивидуумы, ставшие жертвами, чаще думают о самоубийстве. Самоубийство, конечно же, редкий исход для молодых людей, но для тех, кто становится жертвами школьного буллинга, риск самоубийства значительно возрастает.

Зачастую самоубийство в ситуации буллинга видится выходом из этой тупиковой ситуации. Смерть кажется единственным способом избавления от отчаяния и боли, вызванных унижениями и отвержением со стороны сверстников.

Помимо риска самоубийства жертвы буллинга испытывают более высокий уровень стресса. У них чаще возникают головные боли, нарушения сна, боли в животе, тревожность, чувство печали, плохой аппетит и ночное недержание мочи. У подверженных буллингу детей уровень депрессии в три-семь раз выше.

Дети, подверженные травле, также более склонны к развитию психотических симптомов. В особенности это проявляется, когда дети подвергаются постоянному, настойчивому буллингу.⁴²

Последствия буллинга оказывают негативное влияние на жизнь еще очень долгое время. Взрослые, которые были в детстве жертвами буллинга, имеют значительно более высокий уровень депрессии и более низкий уровень самооценки, больше проблем с социальной адаптацией. Они тревожны, беспокойны и часто отличаются антисоциальным поведением. Вместе с тем опыт жертвы буллинга негативно влияет на возможность получения устраивающей зарплаты в более взрослом возрасте.

⁴² Обухова Ю.В., Гурьева В.О. Образ сверстника – жертвы буллинга у школьников с разной выраженностью виктимного поведения // Российский психологический журнал. 2017. № 2.

Зрители

Дети, оказавшиеся свидетелями или наблюдателями процесса травли, но сами активно в нем не участвующие, также являются пострадавшей стороной. Буллинг способствует развитию негативных черт людей, вызывая психодинамику самого низкого толка.

В школьной ситуации буллинга основная масса детей – это зрители. И они также нуждаются в серьезной помощи для осмысления полученного опыта. При этом разговор с каждой категорией участников ситуации будет различным. Мы должны помнить, что все зрители – очевидцы буллинга, будь то учащиеся, учителя или технический персонал, даже если они не вмешиваются и не реагируют, конечно, испытывают большое психологическое давление.

Очевидцы буллинга часто испытывают страх в школе, а также чувство, характерное для травмированных, беспомощность перед лицом насилия, даже если оно направлено не на них непосредственно. Они даже могут испытывать чувство вины из-за того, что не вступились, или, в некоторых случаях, из-за того, что присоединились к буллингу. Все это может постепенно изменить школьные отношения и нормы, сделать их циничными и безжалостными к жертвам.⁴³ Эти последствия для зрителей-очевидцев сильно осложняют процесс противостояния буллингу в школе. Это связано с рядом причин:

- 1) Буллинг заразителен, и, если не повлиять на ситуацию, становится более популярным;
- 2) В нем вы обнаруживаете себя вынужденными выбирать между силой и слабостью (жертвы часто выглядят смешно и жалко), ведь не очень хочется ассоциироваться со слабыми;
- 3) Он быстро приводит к тому, что вы больше не чувствуете личную ответственность, он провоцирует просто делать как все;

⁴³Мосина, О. А., Устенко В. С. Проблема буллинга в образовательной среде // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 29. – С. 144–148.

4) Стрдание жертв повторяется снова и снова, и вы замечаете, что чувство сострадания у вас раз от разу притупляется.

Защитник

Среди детей, ставших свидетелями травли, почти всегда находится такой участник, которому такое проявление жестокости не нравится. Обычно он старается занять активную позицию по искоренению конфликта. Как правило, такой ребенок характеризуется повышенным чувством справедливости. Однако его влияние на коллектив бывает ограниченным и, оказавшись без поддержки взрослых, им ощущается беспомощность.

Обнаружение таких детей, их поддержка, выделение среди них актива класса позволяют изменить отношение к проблеме, дает возможность жертвам и зрителям понять, что проблема может быть решена.

На рисунке 7 представлены чувства, испытываемые участниками травли.



Рисунок 7 – Участники травли и их чувства

Как можно увидеть из рисунка, коррекция ситуации должна быть связана с лишением агрессора получения «бонуса значимости». Сама ситуация травли должна выглядеть на уровне культуры организации, как проявление не грубости, а глупости, неспособности утвердить себя иначе, как через агрессию. *Защитник, являющийся маркером несправедливости, должен испытывать поддержку со стороны коллектива и учителя, причем строиться взаимоотношения с ним не должны в ключе «Он пожаловался, а учитель вмешался в ситуацию», а в возможности реализовывать важные для класса проекты.* Его позиция должна восприниматься в коллективе как зрелая, уравновешенная, успешная.

Жертва и зрители перестают себя чувствовать беспомощно, часть зрителей начинает занимать более активную позицию, а в отношении жертвы снимаются эффекты стигматизации. Важно давать возможность жертве проявить свои способности, «персонифицировать» образ такого ребенка в коллективе. Это проявляется через внимание к его интересам, позитивной оценке его роли для класса.

5.3 Комплексная модель профилактики травли в образовательной организации

В данном параграфе приводится описание комплексной модели профилактики жестокости в образовательной организации. Модель выработана в процессе реализации проектов АНО «Семья детям» в г. Верхняя Салда.

Модель предназначена для решения проблем буллинга в образовательной организации. Участниками программы являются как дети, так и их учителя и родители. Данная программа также может быть использована на базе учреждений системы образования с целью не только профилактики, но и коррекции проблем травли и жестокого обращения. Реализация программы способствует социальной адаптации участников, формированию социально приемлемых форм поведения у подростков, юношей и девушек.

Основные задачи модели комплексной программы профилактики:

- 1) Повысить уровень знаний участников о ситуациях травли и жестокости, их причинах, формах проявления, возможных последствиях и способах их решения;
- 2) Помочь участникам оценить и скорректировать установки относительно жестокого поведения в целом и своего в частности;
- 3) Сформировать положительную мотивацию и установки, направленные на противостояние жестокости, пресекать ситуации травли, развивать навыки построения благожелательной психологической атмосферы в образовательной организации.

Общая модель комплексной программы профилактики травли представлена на рисунке 8.



Рисунок 8 – Общая модель комплексной программы профилактики травли в образовательной организации

Модель состоит из 4 структурных блоков:

Первый блок – информационный. На этапе его реализации участники знакомятся с представлениями о травле, ее формах и особенностях. Реализация блока происходит в формате лекториев для родителей и семинаров для педагогов. Информирование также является эффективной формой профилактики и коррекции травли.

Второй и четвертый блок – диагностические. Первый из них позволяет оценить, есть ли проблемы, связанные с буллингом в организации, второй дает возможность проверить эффективность воздействия. Третий блок включает в себя мероприятия, о которых речь пойдет дальше.

Представим описание **диагностического блока**.

Рассмотрение вопроса о наиболее эффективных средствах диагностики явления травли остро стоит в системе задач психолого-педагогического сопровождения обучающихся. К сожалению, среди работающих психологов не всегда есть сфор-

мированное представление о том, что из себя представляет буллинг, какова его современная специфика, нет однозначного понимания о маркерах такого поведения. Решение поставленных вопросов невозможно без четко налаженной диагностики школьной травли.

Мы предлагаем ряд методик для диагностики школьной травли, одна из которых разработана нами самостоятельно.

Опросник диагностики насилия и буллинга в школе (опросник Kim Su Jeong в модификации В. Р. Петросянц (2011)).⁴⁴ Данная методика состоит из двух частей, которые проводятся в групповой форме. Первая часть «Насилие в школе» позволяет оценить распространенность явления травли и насилия. Вторая часть «Ситуация буллинга в школе» дает возможность оценить способы решения таких проблем.

Общее время проведения опроса без обработки занимает от 15 минут. Обработка достаточно трудоемкая, требует количественного и качественного анализа.

Одним из аспектов профилактики насилия выступает диагностика агрессивности. Агрессивность как черта личности не является термином тождественным агрессивному поведению. То есть ребенок может обладать высокой агрессивностью, но не всегда проявлять ее в реальной жизни, выбирая косвенные формы агрессии или сдерживая себя. Применение методики позволяет точнее оценить причины проявления агрессии в каждом конкретном случае. Поэтому использование методик на оценку агрессивности, на наш взгляд, не стоит проводить массово, а лишь для уточнения конкретных ситуаций.

Среди методик оценки агрессивности хорошо зарекомендовал себя опросник Басса-Дарки.⁴⁵ Существуют разные формы опросника, в том числе и сокращенный вариант. Опросник позволяет оценить враждебные и агрессивные реакции испытуемого, сравнить их с нормой. Особое внимание стоит

⁴⁴ Ильин Е.П. Психология агрессивного поведения. СПб.: Питер, 2014. – 368 с.

⁴⁵ Там же. С. 308–320.

уделить тому, что агрессивное поведение оценивается всегда в контексте мотивационно-потребностной сферы и использование методики изолированно от комплексной диагностики может быть неэффективным.

Обратной стороной явления травли является проблема виктимности поведения.

Для диагностики виктимного поведения мы рекомендовали бы использование методики «Диагностика склонности к виктимному поведению» (О.О. Андронникова).⁴⁶ Методика состоит из 86 вопросов, имеет 7 шкал, с возможностью перевода полученных результатов в баллы, разработаны тестовые нормы. Общая продолжительность тестирования занимает от 25 минут, при этом возможна групповая диагностика. Однако, как и в случае с методикой Басса-Дарки, мы считаем, что диагностировать виктимность массово не имеет смысла, использование теста лучше проводить индивидуально, в случае необходимости.

Кроме того, нами разработана общая скрининговая методика распространенности явления буллинга в образовательном учреждении (Р.Р. Муслумов, М.А. Березина), преимуществами которой являются скорость ее проведения, возможность сравнения классов между собой, ведение регулярных продольных срезов по классам. В перспективе это позволяет проводить мониторинг проблем буллинга в образовательной организации.

Наиболее простой способ диагностики – это проведение анонимных опросов обучающихся, педагогов и родителей. Перед этим достаточно прочесть лекцию о буллинге, используя имеющиеся материалы. Далее мы предлагаем использовать следующие методики оценки травли в классах.

⁴⁶ Методика «Диагностика склонности к виктимному поведению» (О.О. Андронникова). URL: <http://psihologn.org/index.php/katalog-statej/233-metodika-issledovaniya-sklonnosti-k-viktimnomu-povedeniyu>

**Методика оценки проявлений буллинга в классе
(для обучающихся)**

(Р.Р. Муслумов, М.А. Березина)

Пояснения к проведению исследования: дети работают индивидуально, письменно. Задание выполняется анонимно. Бланки собираются специалистом лично, не передаются с задних рядов вперед. Желательно, чтобы исследование проводил специалист, не работающий классным руководителем или учителем-предметником в данном классе.

Инструкция (зачитывается специалистом):

Перед тобой бланк, содержащий ряд вопросов. В ответе на первый вопрос надо поставить галочку в соответствующем столбике напротив утверждения, которое касается жизненной ситуации твоих одноклассников. Если ответ «нет», то ничего ставить не надо.

В ответе на второй вопрос можно указывать несколько вариантов ответа. Анкетирование анонимное.

1. Поставь «+», если в твоём классе, кто-то из мальчиков/девочек сталкивался с подобным:

Утверждение	Редко	Часто
1. Другие ребята накричали на него/нее		
2. Другие ребята специально не обращают внимание на него/нее		
3. Другие ребята писали о нем/ней обидные вещи в интернете		
4. Другие ребята забирали его/ее вещи		
5. Другие ребята побили его/ее		
6. Учитель кричит на него/нее		
7. Учитель ударил его/ее		

2. К кому он/она может обратиться за помощью? (можно отметить несколько вариантов):

а) к другу/подруге или к друзьям/подругам;

- б) к учителю/учительнице;
- с) к нашему школьному психологу;
- д) к завучу/директору школы;
- е) к родителям;
- ф) ему/ей не к кому обратиться.

Обработка результатов

По первому вопросу.

Показатели в норме:

– По вопросам 1–4 ответов «Часто» нет, а ответов «Редко» не более 25 % класса;

– По вопросу 5 ответов «Часто» нет, а ответов «Редко» не более 5% класса;

– По вопросу 6 ответов «Часто» нет, ответов «Редко» не более 5 % класса.

По вопросу 7 положительных ответов нет.

Опасный уровень:

– По вопросам 1–4 ответы «Часто» есть;

– По вопросу 5 ответы «Часто» есть;

– По вопросу 6 ответы «Часто» есть;

– По вопросу 7 ответы есть положительные ответы.

Критический уровень:

– По вопросам 1–4 ответы «Часто» составляют более 25 %;

– По вопросу 5 ответов «Часто» более 10 %;

– По вопросу 6 ответов «Часто» более 10 %;

– По вопросу 7 есть положительные ответы.

По второму вопросу

Тревожный маркер – наличие детей с ответом «Г».

Также важно обратить внимание, кто является ресурсом помощи в критической ситуации.

Особый интерес представляет мнение учителей, их отношение к данному явлению, сформированность антибуллинговых установок. Для обобщенной оценки рекомендуется использование следующей методики.

**Методика оценки проявлений буллинга в классе
(для педагогов)**

(Р.Р. Муслумов, М.А. Березина)

Пояснения к проведению исследования: бланки выдаются педагогам, заполняются с подписью Ф.И.О.

Инструкция (зачитывается специалистом):

Перед Вами бланк, содержащий ряд вопросов. В ответе на первый вопрос надо поставить «+» в соответствующем столбике напротив утверждения, которое касается жизненной ситуации детей в Вашем классе. Если ответ «нет», то ничего ставить не надо.

Поставьте «+», если в Вашем классе, кто-то из мальчиков/девочек сталкивался с подобным

Утверждение	Редко	Часто
1. В классе бывает так, что дети кричат друг на друга		
2. В классе отдельных детей игнорируют		
3. Ребята пишут обидные вещи друг про друга в интернете		
4. Дети забирают (прячут или отбирают) вещи друг у друга		
5. Дети дерутся		

Обработка результатов

Полученные результаты сопоставляются с ответами детей.

Тревожный маркер – педагог необъективно оценивает уровень сплоченности детей в классе.

Методика позволяет оценить то, как педагог видит проблемы класса, дает возможности сообща выработать действия по исправлению ситуации.

Другим эффективным способом узнать об уровне «дружелюбности» в классе является проведение диагностическо-

го тренингового мероприятия. Его содержание представлено ниже, в параграфе «Тренинги для детей» занятие № 1.

В ходе мероприятия в простой игровой форме даются задания, в которых ребята могут проявить себя как команда, продемонстрировав взаимовыручку, поддержку, лидерские способности.

Желательно присутствие дополнительного специалиста, который мог бы вести протокол занятия. Шаблоны протоколов представлены в Приложении Е.

Есть два варианта протокола наблюдений:

- Индивидуальный, его лучше использовать, когда необходимо обратить внимание на конкретных детей в классе;
- Групповой, его лучше использовать, для оценки малознакомого класса, где, на Ваш взгляд, нет ребят, на которых нужно обратить повышенное внимание.

Обработывая результаты проведенного мероприятия, лучше совместить впечатления, сложившиеся у ведущего и наблюдателя. Таким образом можно добиться большей объективности. Для ведущего важным маркером может быть понимание того, с кем из ребят ему было работать непросто, требовалась дополнительная подстройка, испытывалось напряжение.

Выработка мер по профилактике буллинга может способствовать созданию «буллинговой карты» школы – на плане школы отметить места, где вероятно проявление фактов травли (раздевалки, столовая, место под лестницей, площадка позади школы, туалеты и т.д.). Карта составляется совместно с обучающимися.

Полученные результаты мониторинга полезно обсудить на педагогическом совете школы.

ВАЖНО! Завершить такое обсуждение важно четким декларированием позиции школы по отношению к буллингу.

Только после этого можно поставить задачу менять правила школы в отношении случаев буллинга. Первая и вполне выполнимая задача организационной работы – включение

самих терминов «буллинг», «травля» и других в обсуждаемую проблематику. Посредством этого педагоги, обучающиеся и родители становятся более чувствительными к таким феноменам.

На совещании можно утвердить программу комплексной профилактики буллинга в образовательной организации. Реализация комплексной программы профилактики травли позволит:

- 1) Получить объективные показатели травли в образовательном учреждении, оценить действительную эффективность проводимой работы;
- 2) Качественно повысить дружелюбность образовательной среды;
- 3) Наладить взаимоотношения между родителями и школой;
- 4) Педагогам повысить качество своей работы за счет улучшения микроклимата.

Реализация комплексной программы профилактики подразумевает внедрение в образовательную организацию ряда инструментов для всех целевых групп.

5.4 Инструменты комплексной программы профилактики буллинга в образовательной организации

Непосредственная работа по изменению ситуации с травлей проходит в формах, представленных на рисунке 9.

Успешная реализация программы требует внедрения как минимум трех инструментов профилактики с каждой из указанных целевых групп. Эффективность зависит от количества специалистов, задействованных в реализации программы профилактики, как правило, это не менее трех человек. Желательно, чтобы каждое направление курировал один специалист.



Рисунок 9 – Инструменты комплексной программы профилактики, категории и ресурсы воздействия

Для построения системы на уровне школы необходимо принять ряд мер:

1) Буллинг почти всегда проявляется в местах «повышенной напряженности». Необходимо назначить ответственных за них учителей, обозначить дежурства, по возможности решить вопрос с видеофиксацией. Иногда вопрос решается преобразованием пространства: смещение зоны дежурства охраны немного дальше, организация выставки в отдаленном углу возле спортзала, установка яркого освещения в темном коридоре;

2) Должны быть проработаны и понятны правила поведения для жертв и свидетелей: что делать, куда идти, к кому и в какой форме можно обратиться за помощью;

3) Создание комиссии лиц, заинтересованных в решении проблемы травли. Это своеобразный актив, который может включать как сотрудников образовательной организации, так и заинтересованных родителей. Интересен опыт таких комиссий как Совет справедливости, Совет отцов и т.д.;

4) Проведение ознакомительного мероприятия о феномене травли. Информирование участников педагогического процесса, что это за явление и как с ним бороться. Это может быть проведено в форме педсовета для учителей, лектория для родителей, тренинга или киноклуба для детей.

ВАЖНО! Нормативно-правовое обеспечение такой работы можно организовать в двух вариантах: либо как часть программы развития школы, что находит отражение в годичных планах работы специалистов образовательных организаций с ежегодным отчетом в конце учебного года, либо в форме приказов о проведении мероприятий в силу необходимости. Первый вариант видится более перспективным в силу систематичности и продуманности.

5.4.1 Служба примирения

Медиация или примирительные технологии одно из молодых и достаточно эффективных форм решения возникающих конфликтов в образовательной организации. Данная форма при должной организации бывает достаточно востребованной, однако для этого помимо эффективной работы медиаторов, необходима еще и информационная поддержка, ознакомление участников образовательного процесса с ее достоинствами и возможностями.⁴⁷

В таблице 8 приведен чек-лист, используя который можно добиться эффективной работы медиатора. Кроме того, данные материалы могут эффективно использоваться при обучении специалистов-медиаторов.

Таблица 8

Чек-лист процесса медиации

<i>Этап 1. Введение, процедуры</i>		
1	2	3
1	Приветствие и знакомство («Здравствуйте, меня зовут ... Как я могу к вам обращаться?»)	
2	Медиация – это переговоры с участием третьей нейтральной стороны. Существует 4 основных принципа, на которые опирается процедура медиации	
3	Принципы: нейтральность, конфиденциальность, добровольность, равноправие сторон	
4	«Каким временем вы сегодня располагаете?»	
5	«Есть ли кто-то еще, кто принимает решения по вашей проблеме?»	
6	Сейчас я расскажу, как мы будем работать. «Сначала каждый из вас поочередно расскажет, как он видит ситуацию. Потом будет возможность совместно обсудить то, что вы услышали. По мере необходимости я могу назначать индивидуальные встречи каждому из вас. Затем мы с вами проведем переговоры, подготовим соглашение и подпишем его»	

⁴⁷ Рудакова Ю.Н. Развитие медиации как формы профилактики буллинга в России // Скиф. 2017. № 11

Продолжение таблицы 8

1	2	3
7	Ответственность и роль медиатора. «Я хочу сообщить, что моя роль в переговорах – помочь вам договориться. Ответственность за принимаемые вами решения лежит на вас»	
8	Правила поведения. «Отмечу, что во время такой работы необходимо соблюдать общепринятые правила вежливости. Не перебивать, не использовать бранных слов, не оскорблять другого. Согласны ли вы соблюдать эти правила?»	
9	Технический вопрос. «Согласно принципу конфиденциальности, хочу отметить, что ведение аудио и видео записи наших переговоров запрещено. Ответственность за вашу информационную безопасность лежит на вас. Перед вами лежат листы бумаги, мы можем делать записи, которые по завершении нашей работы будут уничтожены»	
10	«Есть ли у вас вопросы?»	
Этап 2. Презентация сторон		
1	«Сейчас каждый из вас по очереди расскажет о том, как он видит проблему (что произошло?). Обязательно соблюдать правила вежливости. Если вы не согласны с тем, что говорит собеседник – делайте заметку на листе бумаги. Обычно первым начинает тот, кто к нам обратился»	
2	<i>Высказывание первой стороны</i> (не допустить, чтобы молчащая сторона перебивала, не допускать, чтобы говорящая сторона оскорбляла молчащую)	
3	<i>Высказывание второй стороны</i> (не допустить, чтобы молчащая сторона встревала, не допускать, чтобы говорящая сторона оскорбляла молчащую)	
4	Медиатор представляет перечень противоречий. Стороны подтверждают, что противоречия указаны верно. Противоречия формулируются конкретно 1, 2, 3...	
Этап 3. Дискуссия		
1	«Сейчас вы обсудите вместе то, что услышали. Я напоминаю вам о правилах вежливости, о том, чтобы вы не оскорбляли друг друга»	
2	<i>Первая сторона:</i> Уточнить нюансы, нарисовать планы и схемы, отбросить заведомо нерабочие варианты, проверить гипотезы	
3	Высказаться о своих эмоциях	
4	<i>Вторая сторона:</i> Уточнить нюансы, нарисовать планы и схемы, отбросить заведомо нерабочие варианты, проверить гипотезы	

Продолжение таблицы 8

1	2	3
5	Высказаться о своих эмоциях	
6	Убедиться, что зашли в тупик или готовы к формулировке медиативного соглашения	
Этап 4. Кокусы (повторяется с каждой стороной)		
1	«Сейчас у нас с вами будет проходить индивидуальная беседа. Вся информация, которую я здесь услышу, не будет передана другой стороне»	
2	<i>Введение, процедуры</i> – рассказ о принципах	
3	<i>Присоединение к стороне</i> (если необходимо) – в виде сочувствия	
4	<i>Определение интересов.</i> При определении интересов можно пойти двумя путями. Первый, более компактный, заключается в том, что медиатор концентрируется на конкретных противоречиях. При таком варианте, более предпочтительными вопросами будут: «Что бы вы могли мне рассказать?», «Что не хотели рассказывать на совместной встрече?», «Есть ли у вас информация?». Другой путь позволяет сконцентрироваться на мотивах участников конфликта. Примеры вопросов: «Чтобы вы хотели получить от этих переговоров?», «Для чего вам это необходимо?». Данные формулировки позволяют стороне активнее обозначить свою позицию, способствуют разрешению подобных ситуаций	
5	<i>Рефлексия</i> (последствия сорванных переговоров). «Что произойдет, если вы этого не получите?»	
6	<i>Что необходимо сделать для решения проблемы.</i> «Что по вашему нужно сделать для решения ситуации?», «Что вы готовы сделать?»	
7	<i>Введение в решение конфликта другой стороны.</i> «Чем может помочь другая сторона?», «Что может сделать другая сторона?», «На какой компромисс должна пойти та сторона?», «На какой компромисс вы готовы пойти?»	
8	<i>Предложение к переговорам.</i> «Каким образом можно решить ситуацию?», «Какие последствия могут быть?», «Как может отреагировать та сторона?», «Насколько это соответствует вашим интересам?». Зафиксировав предложение стороны, если оно подходит и совпадает с предложением другой стороны, в голове необходимо сформировать повестку дня на следующем этапе	

Продолжение таблицы 8

1	2	3
9	Работа с повесткой дня и с темой. «Как вам кажется, мы можем обсуждать отношения?», «Я правильно понимаю, что мы обсуждаем ...?»	
10	Подготовка стороны к переговорам. Здесь нужно иметь сигнальное предложение, финальное и промежуточные. Нужно обговорить, как сторона будет торговаться, как идти к компромиссу. «Давайте обсудим очередность предложений», «В какой последовательности мы подаем предложения и как?», «Как мы будем торговаться?»	
11	Какая информация из услышанной является конфиденциальной?	
Этап 5. Общая сессия		
1	Предложение 1	
2	Предложение 2	
3	Предложение 3	
4	Договоренности по предложениям зафиксированы в протоколе	
5	Протокол подписывается	
Этап 6. Подготовка и подписание соглашения		
1	Медиатор резюмирует. Уточняет правильность понимания и согласие, еще раз обсуждаются санкции (если ты не, то...). Медиатор рассказывает о юридических аспектах оформления соглашения, если они нужны	
2	Подготовлен текст соглашения	
3	Текст соглашения подписан	
Этап 7. Закрyтие медиации		
1	«Устраивала ли вас процедура, по которой проходила медиация?»	
2	«Получили ли вы психологическое удовлетворение в процессе медиации?»	
3	«Удалось ли вам удовлетворить свои потребности?»	

Примечание. Третий столбик в некоторых строках разделен на две клеточки. Медиатор в чек-листе ставит галочки, когда видит, что произошло понимание каждым участником.

ВАЖНО! Реализация технологий примирения преследует, на наш взгляд, не просто решение отдельного конфликта, но обучение технологии преодоления конфликтных ситуаций. В будущем ребенок, научившийся выходить из конфликта, сможет успешно это делать без помощи медиатора. Поэтому целесообразно внедрение техник медиации в начальном звене. В основе решения любого конфликта лежит принцип «сперва мы узнаем позицию другого, а только потом говорим о своей». Решение конфликта опирается на умение выслушать другого и принять решение, в котором заинтересованы обе стороны.

5.4.2 «Родительская гостиная»

В профилактике буллинга и жестокого обращения в образовательных организациях большое внимание уделяется работе с родителями.

ВАЖНО! Ведущими целями во взаимодействии с семьей, обеспечивающей целостное развитие личности ребенка, является повышение компетентности родителей в области воспитания.

Широко используются нетрадиционные формы взаимодействия с родителями. Одна из них – родительский клуб «Родительские гостиные», где создаются условия для равноправного участия родителей и педагогов-психологов. Посещение гостиных помогает родителям решать некоторые проблемы в воспитании детей. С помощью психолога и других специалистов образовательной организации родители учатся по-новому взаимодействовать с детьми, понимать их, эффективно разрешать трудные и конфликтные ситуации, внедрять нормы и правила уважительного отношения.⁴⁸

⁴⁸ Родителям: как быть ребенком: Хрестоматия / сост. и авт. коммент. Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2017. – 378 с.

Цель «родительской гостиной»: создание в общеобразовательной организации здоровой, поддерживающей атмосферы. Внедрение через родителей школы морально-нравственных черт детям, создание опор здоровой личности у детей, что способствует профилактике жестокости в организациях.

Задачи «родительской гостиной»:

- 1) создание теплой и доверительной атмосферы среди родителей,
- 2) внедрение в общеобразовательную организацию традиции «родительской гостиной»,
- 3) понимание опор здоровой личности, воспитание своего ребенка в понятиях добра, эмпатии, любви, взаимопомощи и поддержки,
- 4) разбор трудных случаев в школьной жизни для последующего исправления ситуации жестокости.

Примерный план первых встреч в «родительской гостиной» представлен в таблице 9. Ряд упражнений, используемых психологами-тренерами М.А. Березиной и Р.Р. Муслумовым при проведении «родительской гостиной» и тренинге с детьми, являются авторскими.

ВАЖНО! Обратит внимание на то, что эффективная «Родительская гостиная» – это скорее клуб единомышленников, заинтересованных не столько в получении знаний, сколько в обсуждении и совместном решении возникающих проблем в воспитании и обучении. В соответствии с этим предпочтительными являются именно интерактивные, а не лекционные формы работы с родителями.⁴⁹

⁴⁹ Вербина Г.Г. Психодиагностика и консультирование семьи: Учебное пособие / Г. Г. Вербина. – Чебоксары: Издательство Чувашского университета, 2015. – 171 с.

Таблица 9

Примерный план первых встреч в «родительской гостиной»

№	Тема	Содержание	Методические материалы
1	2	3	4
1	Опоры здоровой личности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вступительное слово 2. Знакомство. Представление себя и рассказ о ребенке 3. Игра-упражнение «Общий портрет группы» (выделяем общее в нашей группе) 4. Теория по опорам здоровой личности 5. Опасения/ожидания 6. Творческое задание «На всех парусах» к паруснику придумываем качества, важные для развития, успеха и счастья ребенка; также на якорь, что тормозит ребенка 7. Обсуждение индивидуальных трудностей – запрос на дальнейшую работу 8. Завершающий круг 	Рисунок парусника на листе формата А3 Стикеры Фломастеры
2	Эмпатия в отношениях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг 2. Теория по теме «Эмпатия» включает в себя также способы слушания ребенка (чтобы ребенок почувствовал себя понятым и поддержанным) 3. Работа в парах: слушаем истории друг друга, следим за дыханием. Учимся спокойствию и правильной поддержке другого 4. Завершающий круг 	Бумага А4 Ручки

Продолжение таблицы 9

1	2	3	4
3	Уверенность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг (рассказать про свои две недели от лица ребенка – закрепить предыдущей темы «Эмпатия») 2. Мини-лекция «Уверенность» 3. Практикум: на листе бумаги пишем «Я верю в своего ребенка...»; «Он может...»; «Я доверяю...». Обсуждаем написанное. Пробуем про-изнести, какими словами мы можем доносить эту информацию до ребенка, укрепляя тем самым в нем веру в себя и свои силы 4. Задание – доверить ребенку 1–2 дела 	Листы А4 Ручки
4	Эмоции и чувства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг (случай, который огорчил в поведении ребенка; случай, который порадовал) 2. Упражнение «Роза эмоций Плутчика» 3. Арт-терапевтическое упражнение «Дети – цветы жизни». Обсуждение 4. Завершение 	Раздагочный материал «Роза эмоций» Фломастеры Бумага А4
5	Наказания и поощрения: самодисциплина	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг 2. На два листа с надписями «Наказание» и «Поощрение» разложить ассоциативные метафорические карты с последующим обсуждением, как хвалят и ругают ребенка 3. Мини-лекция «Дисциплина, и как эффективно ругать и хвалить» 4. Индивидуально разрабатываем правила семьи по «теории светофора» Ю.Б. Гиппенрейтер 5. Завершающий круг 	Бумага А3 Ассоциативные метафорические карты
6	Любовь	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг («Как у вас в семье проявляется любовь к ребенку?», «Как вы соритесь?») 2. Построение структуры семьи из расстановочных фигур с целью выявления основных конфликтов 3. Мини-лекция «Разрешение семейных конфликтов» 4. Метафорическая карта «Цели нашей семьи» 5. Завершение группы 	Фигурки живот-ных Листы А4 Метафорические ассоциативные карты

5.4.3 Тренинги для детей

Один из важных моментов в обучении – комфортная среда в классе, дружный коллектив, а также мудрый и добрый учитель. Взаимоотношения одноклассников влияют на их успехи в обучении, климат во всей школе.

ВАЖНО! Ведущая деятельность в школьном возрасте – это обучение, но если ребенку трудно дается общение, взаимоотношения агрессивные, в классе жесткая иерархия, то становится сложно контролировать себя и свои эмоции, тяжело договариваться, и фокус внимания смещается с учебы на более острые в этот момент вещи.

Цель занятий: формирование у ребят навыков общения со сверстниками и создание благоприятного социально-психологического климата в классе. Внедрение через школьный актив положительных норм и правил.

Задачи:

- 1) создание доверительной атмосферы для общения в классе,
- 2) развитие у участников тренинга эмпатии по отношению друг к другу,
- 3) обсуждение и разрешение конфликтов, а также формирование навыка поведения в конфликтной ситуации,
- 4) формирование групповых норм партнерского общения,
- 5) развитие чувства «мы», внутреннего единства класса.

Темы занятий:

- 1) «Коммуникации» (развитие коммуникативных способностей, обучение умению пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также умению слышать и слушать);
- 2) «Конфликтология» (знакомство с понятием и структурой конфликта, формирование навыков анализа конфликтной ситуации, разбор способов конструктивного разрешения конфликтной ситуации);

3) *«Взаимопомощь и поддержка»* (сплочение класса, формирование умения координировать действия для достижения общей цели, воспитание уважения друг к другу).

Содержание тренинговых занятий, формируемые навыки и список методических и дидактических материалов представлены в таблице 10.

Таблица 10

Краткое содержание тренинговых занятий для детей

№	Содержание	Формируемые навыки	Методические и дидактические материалы
1	2	3	4
1	<p>Занятие «<i>Диагностика климата в классе</i>»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство-представление 2. Что такое тренинг? Наши цели и задачи 3. Имена на скорость 4. Командная игра «Через игольное ушко» (работа в команде) 5. Командная игра «Болото» 6. Игра на умение слушать и слышать «Лабиринт» (работа в парах) 7. Обсуждение, выводы, секреты хорошей команды. Что такое поддержка? 8. Обсуждение 	<p>Умение работать в команде</p> <p>Поддержка</p> <p>Умение доносить информацию до другого</p> <p>Умение слушать</p>	<p>Секундомер</p> <p>Малярный скотч</p> <p>Повязки на глаза</p> <p>Веревки</p> <p>Карта наблюдений</p> <p>Флигчартная бумага</p> <p>Маркеры</p>
2	<p>Занятие «<i>Эффективные коммуникации</i>»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг (настроение) 2. Разминка «Мафия в движении» (помогает настроиться на работу, увидеть каждому каждого, поднять энергию) 3. Упражнение «Циферблат». 1 этап: каждый на листе А4 изображает часы, затем командное задание – назначить встречи с каждым из группы, никого не пропустив, строго по времени. Задание возможно выполнить только в обсуждении, изолированно не получится 	<p>Коммуникативные навыки (вербальное и невербальное общение)</p>	<p>Листы бумаги А4 на каждого</p> <p>Ручки</p> <p>Флигчартная бумага на каждого</p> <p>Маркеры</p>

Продолжение таблицы 10

1	2	3	4
2	<p>2 этап: по заранее определенному времени проиходят встречи в паре и обсуждение озвученной ведущими темы, актуальной для школьного возраста</p> <p>4. Составление «Списка секретов успешного собеседника, важных коммуникативных навыков». В ходе обсуждения перед собой ставим задачи на развитие коммуникативных навыков</p> <p>5. Обсуждение</p>		
3	<p><i>Занятие «Эмоциональный интеллект»</i></p> <p>1. Шеринг (настроение, события недели)</p> <p>2. Разминка «Леший» (подвижная игра на внимательность и ловкость)</p> <p>3. Мини-лекция «Четыре базовые эмоции» и выполнение индивидуальной диагностики с помощью рисуночной проективной методики «Карта чувств» Т.Д. Зинкевич-Евстигнеева, обсуждение в парах</p> <p>4. В мини-группах готовим презентацию про одну эмоцию или чувство: страх, злость, грусть, радость, стыд, отвращение, любовь, гордость, удивление. Выступление перед группой ребят с докладом по плану (что это за чувство; когда возникает; зачем оно нужно; как контролировать или поддерживать)</p> <p>5. Обсуждение в формате дискуссии: что помогало или мешало уверенному выступлению?</p> <p>6. Упражнение на поддержание уверенности «Овации»</p> <p>7. Обсуждение</p>	<p>Знание эмоций</p> <p>Умение определять эмоции у другого</p> <p>Умение распознавать эмоции у себя</p>	<p>Малярный скотч</p> <p>Диагностическая карта</p> <p>«Страна чувств»</p> <p>Т.Д. Зинкевич-Евстигнеевой</p> <p>Бумага А3</p> <p>Маркеры</p>

Окончание таблицы 10

1	2	3	4
4	<p><i>Занятие «Стратегии поведения в конфликте»</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг («Что было б, если...») 2. Разминка «Поменяйтесь местами...» 3. Коммуникативное упражнение «Рисунки в парах» с обсуждением эффективных коммуникаций и информирование о том, как может исказиться передаваемая информация и какие последствия этого бывают 4. Групповое упражнение «Красное и черное» 5. Мини-лекция о стратегиях поведения в конфликтных ситуациях 6. Дискуссия о том, какая стратегия лучше 7. Обсуждение 	<p>Коммуникативные навыки Учимся разрешать конфликтные коммуникации</p>	<p>Два листа А3 Маркеры черный и красный Флиппчартная бумага</p>
5	<p><i>Занятие «Взаимопомощь и поддержка»</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Шеринг (настроение) 2. Командное задание: перекидывание мяча между командами 3. Командное задание: держась всем за одно полотно, провести спичечный коробок по лабиринту 4. Командное задание: держась за веревки, прикрепленные к ведру, поднять ведро и не уронить ни одного мячика, лежащего в ведре 5. Работа для закрепления эффективных коммуникаций. Два отдела завода разрабатывают технические задания и по этим заданиям изготавливают изделия. Обсуждение того, что способствует и препятствует пониманию задания другой команды 6. Повторение пройденных тем и завершение 	<p>Взаимопомощь Эмпатия Коммуникативные навыки</p>	<p>Ткани разных цветов Мяч Ткань с нарисованным лабиринтом Слипичный коробок Ведро с веревками Мячи из сухого бассейна Бумага, ножницы, клей</p>

5.4.4 Семинары для учителей

Учителя являются важнейшими участниками образовательной среды, и в основном их усилия позволяют сделать эту среду более или менее благоприятной. В связи с этим, исключение учителей из программы профилактики травли может свести на нет все усилия.

Проведение семинаров возможно на каникулах или в рамках небольшого выступления на педагогическом совете. Ниже приведены возможные варианты таких мероприятий.

Тема 1. Методика «Без обвинений»

Реализовывать эту методику может любой взрослый – психолог, завуч, учитель, который не ведет занятия в этой четверти в классе, где есть травля. Почему? Отношения между ним и участниками команды учеников не должны быть связаны с получением оценки в четверти по предмету. На время реализации методики (не дольше четверти) отношения между учащимися и учителем должны быть простыми и ясными, без двойных ролей (например, я участник группы помощников и я же – неуспевающий по твоему предмету). Смешение ролей может навредить процессу.

Этапы методики «Без обвинений»

1. Первый этап – подготовка.

Он включает:

– ваш разговор с представителем школы или, если инициатива исходит от школы, разговор ведущего с родителями жертвы;

– разговор с жертвой – предложение провести работу для прекращения его травли;

– информирование и подготовка других учителей.

2. Второй этап – проведение:

– ведущий создает группу помощников, в которую помимо миролюбивых – спокойных детей включаются инициаторы травли;

– осуществляется встреча с группой помощников, чтобы объяснить им, в чем проблема. Установка ведущего: никого не обвинять и не дискутировать по поводу прошлого, никого не наказывать, а вместе взять на себя ответственность за происходящее, задуматься, что может сделать каждый человек из группы для исправления ситуации. В конце разговора важно передать инициативу в обсуждении группе;

– провести второй разговор с жертвой примерно через неделю;

– провести последующие беседы с каждым из членов группы; затем, возможно, повторные беседы – индивидуальные или групповые.

3. *Заключительный этап – праздник.* Возможно проведение праздника с вручением каждому участнику диплома (примерно через два месяца).⁵⁰

Впоследствии важно «держать руку на пульсе», поддерживать контакт с жертвой и ее семьей, регулярно осведомляться о том, как развивается ситуация у затронутого буллингом ребенка.

Тема 2. Методика построения индивидуальной беседы с жертвой травли

Индивидуальная беседа проводится с целью помочь ребенку прояснить истинное положение дел и сформировать правильную установку по отношению к буллингу. Для проведения беседы специалистом предварительно следует собрать информацию.

Этапы беседы:

1. «Что имеется?» Понять, как жертва видит происходящее: «Я заметил, что ты нормально общаешься с ребятами из класса, но, когда приходит (имя), остальные отходят в сторону, как будто с тобой незнакомы. Это так?»

⁵⁰ Кривцова С.В. Буллинг в классе. Как избежать беды?: Пособие для родителей / С.В. Кривцова. – М.: ООО «Русское слово – учебник», 2018. – 48 с.

Важно не задавать ребенку вопрос: «Почему тебя травят?» Такая формулировка возлагает ответственность на жертву травли. Более щадящий вариант: «Расскажи, как это произошло?»

2. «Как жертва относится к этому?». Узнать об отношении к происходящему. Если жертва ничего не может сказать (не чувствует или не находит слов), взрослый сначала может сказать о своих собственных чувствах: «То, что ты рассказываешь, меня очень трогает. Мое впечатление такое... / Я бы на твоём месте чувствовал то-то и то-то». (Разделение болезненных чувств смягчает остроту переживания.)

3. «С чем ты по сути столкнулся? Что это такое с тобой происходит?» Прояснить понимание, которое есть. Взрослый ведёт ребенка за собой, подталкивает к размышлениям: «Насколько я понимаю, буллинг начался без причины / после того-то и того-то. Как ты это видишь?»

4. «Как к этому относиться? / Оценка этого». Занять позицию.

Взрослый: «То, что с тобой происходит, – это очень плохая вещь, с людьми так нельзя обходиться. Нельзя причинять боль людям, какими бы они ни были». Объяснить то, что случилось: «Это буллинг. Буллинг – это...», «Хорошо, что ты рассказал об этом маме» или «Жаль, что ты не рассказал об этом маме».

5. Пригласить его высказаться. Что он об этом думает? Несколько слов об опасных «кренках». В борьбе с буллингом важно сохранять способность не упрощать происходящее. Все сложнее, чем кажется, при черно-белом восприятии.

Такая беседа позволит аккуратно, с уважением к чувствам жертвы, обсудить сложившуюся ситуацию, способствовать выработке решения.

5.4.5 Лектории для родителей

Такая форма работы с родителями, как лекторий, набирает все большую популярность. Она достаточно простая в реализации, не требует больших ресурсов и при этом дает высокий охват родительской аудитории.

В организации таких мероприятий чаще всего возникают следующие трудности:

1) выбор актуальных для родителей тем. *В идеальном варианте темы согласуются с родителями. Например, предлагается список из 30–35 актуальных с точки зрения школы тем для лекций, а сами родители выбирают те из них, на которые бы пришли;*

2) уведомление родителей о предстоящих мероприятиях. По нашему опыту работы, в школах, где не налажены каналы коммуникации через интернет (инстаграм-канал школы, группы в ВК или Одноклассниках) лучше всего действовать через записи в детских дневниках. При проведении лекций совместно в нескольких школах целесообразно использовать ресурсы СМИ;⁵¹

3) форма подачи материала. Если при посещении лекции родители столкнутся с чтением материала, скучным его преподнесением, неактуальностью для себя информации, то повторное приглашение, скорее всего, не вызовет интереса.

Примером может служить теоретическая разработка, представленная ниже.

«Что делать, если Ваш ребенок столкнулся с травлей в школе»

1. Успокоиться и занять конструктивную позицию.

Конечно, столкнуться с таким отвратительным явлением,

⁵¹ Ахманаев Е.И. Проект внеклассного мероприятия для старшеклассников «Кибертерроризм: история и современность» // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Современные проблемы информационных систем и информационных технологий». – Кизляр, 2013. – 322 с. – с. 186–199.

как травля, да еще и в отношении своего ребенка, – это малоприятный факт. Как отнестись к нему? Конечно, первая реакция – возмущение. Вот несколько мыслей-ловушек, которые приходят в голову расстроенных родителей:

– *«Это ужасно, ничего нельзя сделать»*. (Обычно такие мысли приходят в голову человека, который сам когда-то прошел через травлю и был тогда ребенком.) Если слепо поддаться такой установке, скорее всего, движимые страхом, вы начнете оказывать чрезмерное эмоциональное давление на учителя, который сам еще не разобрался, что случилось. Это может затруднить сотрудничество, а вам оно сейчас необходимо (конечно, если не сам учитель является инициатором буллинга). Нужно помнить: всегда есть выход;

– *«Я так и знала, что его начнут травить из-за его... (подставить прилагательное) характера, я предчувствовала»*.

Под действием этой установки вы можете начать реагировать по принципу «сам виноват!» и только оттолкнете от себя ребенка, которому сейчас нужна поддержка. Если ваш ребенок обидчивый, застенчивый, навязчивый, молчаливый, пугливый, задиристый, очень впечатлительный и т.д. – это может стать темой ваших дружеских бесед с ним, но никак не причиной буллинга в классе. Буллинг – это скорее показатель проблем инициатора буллинга, а продолжающаяся длительное время в классе травля – сигнал о проблемах с организационной культурой школы. Все это – не вина жертвы;

– *«Это виновата школа, нужно забирать из нее ребенка немедленно!»*

Установка на борьбу со школой, которая не занимается наведением порядка, приведет вас к большим эмоциональным тратам и разочарованиям. Просто школа только учится справляться с отдельными случаями недостойного поведения своих малолетних граждан. Вы как просвещенный родитель можете помочь ей, прежде всего оставаясь в спокойной заинтересованной позиции «Давайте будем разбираться».

2. Постараться не допускать следующих ошибок:

– по возможности избегайте разговоров с родителями буллеров;

– не разговаривайте напрямую с буллерами;

– не говорите с учителем в присутствии вашего ребенка;

– не приходите в школу тогда, когда класс может вас заметить, и тем более не устраивайте сцен на глазах у класса! Ведь среди наблюдающих за вами, возможно, есть и буллер. Он этого ждет;

– никогда не обвиняйте своего ребенка в том, что он стал жертвой буллинга;

– выдвигать обвинения судебного характера и обращаться в полицию – это последний из возможных шагов;

– никогда не советуйте своему ребенку решать проблему с помощью ответного насилия;

– не советуйте своему ребенку откупиться от буллеров с помощью денег, сладостей, не давайте советов типа: «Попробуй с ним подружиться», «Ты ему нравишься, но просто он не знает, как это выразить!». (В случае с буллингом это не так!);

– обсуждайте с ребенком свои решения, намерения и планы.

3. Побеседовать с ребенком так, чтобы ему это помогло.

Вот примерные вопросы, которые можно осторожно задать ребенку:

– Сколько времени уже длится ситуация травли?

– Что тебе пришлось пережить? Как тебя обижали?

– Что тебя больше всего задевало?

– Кто в этом участвовал?

– Как эти нападки повлияли на тебя? Опиши свои чувства.

– Как это повлияло на другие стороны жизни?

– Пытался ли ты что-то против этого предпринять? Что и когда?

– Заметил ли ты изменения в самочувствии: как обстоят дела с аппетитом, сном, сновидениями, здоровьем и т.д.?

– Оцени степень своего отчаяния (чувства безнадежности

ситуации, своей беспомощности) в баллах от 0 до 5.

– Какова степень твоей уверенности в себе, веры в лучшее? Оцени в баллах от 0 до 5.

– Как ты думаешь, что ты можешь в этой ситуации сделать?

– Что должно было бы произойти, чтобы в школе, в гардеробе, в классе, на переменах, по дороге в школу тебе стало комфортней?

– Как ты думаешь, что можно сделать, чтобы изменить ситуацию к лучшему?

Научите обходиться с гневом. Обязательно поговорите с ребенком о его праве на гнев.

Гнев – это чувство, которое появляется, когда кто-то не уважает тебя, ведет себя несправедливо, нечестно по отношению к тебе, пытается оскорблять или унижать. Если гнев в такие моменты не появляется, с тобой не все в порядке.

Важно проанализировать: может, ребенок не дает ему возникнуть? Подавляет? Например, думая в этот момент: «Мой обидчик несчастный, его отец бьет» или «Мне непременно нужно всем нравиться! Что я еще могу сделать, чтобы смягчить обидчика?».

Нужно проговорить, что гнев – это нормально. Злиться полезно, потому что такие чувства придадут силы действовать, довести задуманное до конца. А вот агрессивно действовать в ответ или по-другому решить ситуацию с буллером – это уже решение ребенка.

Родитель должен вместе с ребенком найти наиболее подходящее решение, при этом имея в виду, что если школа хорошая, из нее уходит не жертва, а буллер.

Сформулируйте важные утверждения: «Крутой не значит сильный», «Гнев – это нормально!», «По-настоящему сильные не самоутверждаются за чужой счет» и т.п.

Введите систему поощрения (например, после недели успешного хождения в школу без прогулов ребенок может попросить у вас что-то желанное для себя).

Составляйте вместе с ребенком «Дневник буллинга».

4. Зафиксировать доказательства.

Если ситуация такова, что трудно предъявить какие-то внятные доказательства буллинга, а процесс только начинается, можно использовать методику, хорошо известную во всем мире, – ее называют «Дневник буллинга». Это же помогает, когда сам учитель является буллером.

Она содержится в руководствах для жертв буллинга на работе. Бывает так, что руководитель начинает травить подчиненного. Его поведение вроде бы не выходит за рамки допустимого, он имеет право выражать недовольство или поручать какие-то сложные виды работ, но, по сути, он относится к человеку несправедливо и делает это намеренно и постоянно: дает задания, которые невозможно выполнить в указанные сроки, не прощает ошибок и недочетов, которые прощаются другим, лишает любых возможностей и привилегий – «выделяет со знаком “минус”».

Но каждый отдельный эпизод выглядит безобидным. «Дневник буллинга» – это систематическая формализованная запись таких эпизодов (в тетрадке или на отдельных листочках, лучше, если будут доказательства в виде аудиозаписей). Информация, которую нужно собирать и «подшивать к делу», следующая: дата, время и место, свидетели, а также краткое описание ситуации, действия обидчика. Описать, что я почувствовал и какие это имело последствия для моей работоспособности, самочувствия, здоровья.

ВАЖНО! Когда таких описаний накапливается достаточное количество, то с подобным «делом» уже можно идти к руководству (директору школы, например). В сумме этих действий просматривается тенденция. Это серьезная аргументация.

Конечно, эту методику невозможно применить малышу из начальной школы, но ученик 5–6 класса может с ней справиться. К тому же это его отвлечет от слишком сильного

переживания по каждому отдельному поводу: все-таки, ведя такой дневник, регистрируя записи, человек становится немного исследователем, страх отчасти сменяется любопытством. Ребенку нужно объяснить суть методики и, может быть, помочь восстановить в памяти то, что уже было раньше.

5. Помогите ребенку увеличить доверие к себе, поднять самооценку.

ВАЖНО! Обратите внимание на сильные стороны своего ребенка.

Поощряйте их развитие, дайте ребенку возможность пережить успех вне школы.

Научите ребенка держаться уверенно, используя язык тела, и отстаивать свои границы (говорить «Нет!»).

Поднять самооценку также помогут совместные мероприятия с ребенком (поход в кино, музей, зоопарк, бассейн и т.д.).

Подготовиться к визиту в школу и осуществить его. Если ваш ребенок жертва, то школа должна узнать об этом как можно быстрее. Без школы не обойтись! Тщательно продумайте визит: не приходите без звонка, на перемене, не появляйтесь в поле зрения класса. Встреча должна пройти после уроков, о ней не должны знать другие ученики.

6. Поговорите с классным руководителем.

Он почувствует себя обойденным, если вы сразу отправитесь к директору.

Исключение составляет ситуация, если он сам виновник травли или в телефонном разговоре дал понять, что не принимает все это всерьез. То есть если вы почувствовали, что он не представляет и не хочет представлять реального положения дел. В этом случае начните с того, кто занимается проблемными ситуациями (это может быть социальный педагог, школьный психолог или заместитель директора по воспитательной работе). Он вам поможет донести до руководства ситуацию и, скорее всего, пойдет к директору с вами.

Во время беседы ни в коем случае не ругайте школу, это не поможет сотрудничеству. Придерживайтесь фактов, вместе ищите решение. Помните, что *буллинг – коварное явление, оно может настичь даже очень хорошую школу*. И литературы для педагогов по этому вопросу пока мало, и в пединститутах у нас в стране этого почти не преподают. Педагогам трудно. Родители могут помочь школе.

В ходе разговора излагайте только факты. Обязательно договоритесь, чтобы вас информировали о том, как дела в классе.

Не принимайте уклончивых ответов и обещаний. Наставляйте на действенном участии школы. Задайте вопрос: «Что именно вы намерены сделать в ближайшее время?» Обычно руководство не любит таких разговоров. Все это выставляет школу в невыгодном свете. И тут можно наблюдать две типичные реакции:

1) либо энергично мобилизуются все, кто может помочь: психологи, социальные педагоги, классный руководитель и родительский комитет;

2) либо, наоборот, преуменьшается масштаб происходящего.

В первом случае школа действует в ваших интересах. Во втором – нет, поэтому к ней нет доверия. Обращайтесь в Департамент образования. И здесь тоже будет полезен «Дневник буллинга» – коллекция конкретных фактов.

В чем цель вашей активности? Объединить заинтересованных неравнодушных взрослых (родителей и учителей), чтобы в школе не было травли. Тема буллинга не должна ни замалчиваться, ни драматизироваться.

ВАЖНО! Отнесите инициативным родительским группам это пособие! В ней написано, что работает, что нет.

7. Разгрузите учителей – возьмите на себя организационные функции (соберите собрание, устройте лекцию о буллинге, вместе обсудите фильмы о травле – «Чучело», «Повелитель мух»). Обсудите книгу И. Лукьяновой «Стеклянный

шарик» – воспоминания девочки, которую травили. Ведите просветительскую работу по теме! Узнайте об антибуллинговом опыте других школ и распространяйте его.

Создайте по согласованию с администрацией школы родительский антибуллинговый комитет. Обсуждайте успешный и неудачный опыт поддержки детей.

Пусть у каждого родителя будет список адресов, куда жертва может обратиться в случае травли, номера телефонов, куда можно позвонить.

8. Только в крайнем случае обращайтесь к юристам.

Судебные разбирательства с родителями буллеров могут быть опасными для вашего ребенка. Начинайте судиться, только если есть возможность в случае обострения обстановки перевести вашего ребенка в другую школу. Если уж решитесь, имейте в виду, что многие поддержат вас и порадуются, так как буллеров все знают, но не решаются конфликтовать с ними. Для судебного процесса тем более важно все документировать, в том числе обращения к психологам и врачам (материальный ущерб). В суде все должно быть на руках.

В большинстве случаев при сплоченной активности удастся разобраться с буллером и без суда. Все может быть решено в школе, если у родителей есть четкая позиция.

В некоторых случаях, когда спираль буллинга раскручена уже очень сильно, вам как родителю лучше не отстаивать интересы школы, а просто спасти своего ребенка. Иногда нужно подумать о смене школы. Конечно, для буллера это будет означать победу, а для жертвы – поражение. **Смена школы – это крайний вариант, однако и это может быть решением, если школа ничего не предпринимает и если вы не уверены, что ребенок выдержит.**

В ситуациях буллинга также необходима помощь психолога или психотерапевта (немедицинского направления). Некоторые родители обращаются к внешним специалистам неохотно, им кажется, что это свидетельствует о том, что они

плохие родители или что у них ребенок ненормальный. Конечно, это заблуждение. Во всем мире стремительно растет спрос на услуги психологов, они действительно могут помочь улучшить качество жизни, знают, как справиться с конфликтными ситуациями.

Кроме того, при проведении лекций с родителями можно использовать и другие темы, даже если они не направлены на разрешение ситуаций буллинга. Можно заранее составить список таких тем, попросить родителей выбрать среди них наиболее актуальные. Их согласование с родителями вызывает повышенный интерес, способствует установлению доверительных отношений. Ниже в таблице 11 представлены наиболее актуальные темы, которые можно вынести на обсуждение.

Таблица 11

Список тем для обсуждения с родителями

№ п/п	Тема
1	2
1 класс	
1	Давайте познакомимся
2	Трудности адаптации первоклассников в школе
3	Позитивное и негативное в поведении ребенка: как к этому относиться
4	Вот и стали мы на год взрослее
2 класс	
1	Здоровье нашего ребенка: советы, как его сохранить
2	Агрессивные дети. Причины и последствия детской агрессии
3	Музыка и телевизор в жизни ребенка
4	Наказание и поощрение в семье: за и против

Продолжение таблицы 11

1	2
3 класс	
1	Труд в школе и семье
2	Родительская конференция «Искусство любить детей»
3	Семейные праздники и народные традиции
4	Творчество и воображение ребенка
4 класс	
1	Развитие личностных качеств
2	Игры общения в семье
3	Развитие самостоятельности у детей, как важной для дальнейшего обучения школьников
4	Наши права и обязанности
5 класс	
1	«Синдром понедельника» у пятиклассников, и как его избежать
2	Физкультура и спорт в жизни школьника
3	Что я могу сказать о характере моего ребенка?
4	Творчество в жизни ребенка
6 класс	
1	Друзья моего ребенка. Кто они, какие они?
2	Как развивать у ребенка работоспособность?
3	Компьютер в жизни школьника: «за» и «против»
4	Вредные привычки ребенка: как им противостоять?
7 класс	
1	Роль семьи в воспитании ребенка
2	Плохие отметки и их причины
3	Увлечения и интересы семиклассников
4	Сверхответственность и безответственность: как с этим бороться?

Продолжение таблицы 11

1	2
8 класс	
1.	Ваш ребенок влюбился
2.	Учебная дисциплина и ее значение в жизни восьмиклассника
3	Круг чтения ваших детей
4.	Ваш ребенок в школе и после школы
9 класс	
1.	Как подготовить себя и ребенка к будущим экзаменам
2.	Эмоции и чувства в разговоре с подростком
3.	Как научить сына или дочь говорить «нет»?
4.	Выбор дальнейшего пути: «за» и «против»
10 класс	
1.	Профессиональная направленность и профессиональные интересы
2.	Компания в жизни старшеклассника
3.	Как научиться доверять своему ребенку и пользоваться его доверием?
4	Учебные итоги 10 класса – ступенька в будущее
11 класс	
1.	Роль традиций семьи и точки зрения родителей в выборе будущей профессии
2.	Как избежать конфликтов в общении со взрослым сыном или дочерью?
3.	Хорошие родители. Какие они?
4.	Правила поведения родителей одиннадцатиклассников
5	Дороги, которые мы выбираем

5.4.6 Киноклуб

Суть киноклуба заключается в просмотре и последующем анализе художественного фильма.

Метод киноклуба основан на идее проекции – «мое видение реальности зависит от моего внутреннего состояния». Анализ фильма помогает точно прочесть образное послание, оценить со стороны, извлечь уроки из чужих ошибок, не совершая их в своей жизни.

Метод состоит из трех основных частей:

- 1) Введение в тематику, просмотр развивающего фильма;
- 2) Анализ участниками своих переживаний, ответы на поставленные вопросы;
- 3) Обратная связь педагога-психолога, расстановка основных аспектов, ответы на вопросы школьников.

Цели обсуждения фильмов в группе во время и после просмотра:

- эмоциональное отреагирование участниками актуальных на данный момент жизни чувств и переживаний;
- осознание и переосмысление своих целей и потребностей, действий, чувств, важных для позитивного построения собственной жизни;
- развитие способности анализировать ситуации и быть честными перед самими собой в своих чувствах и поступках. Это необходимо, чтобы самому управлять своей жизнью;
- развитие способностей к сопереживанию.

Обычно **вопросы** для анализа фильмов можно сгруппировать следующим образом:

- В чем смысл фильма? К чему он призывает?
- Кто главные герои, в чем логика их поведения?
- Каковы главные события, в чем их смысл?

Фильмы, рекомендуемые к просмотру по теме «Буллинг», представлены в Приложении Ж.

ВАЖНО! Аналогом киноклуба может быть читательский клуб.

Обычно организуются в формате встреч для обсуждения книг, которые выдаются участникам заранее. Руководитель клуба подбирает литературу, составляет вопросы для обсуждений, решает организационные моменты. Группа, эффективно работающая в таком формате, обычно не превышает 10 человек, хотя технология может транслироваться участниками и в другие группы, когда старшие дети проводят занятия с младшими. Для детей, не любящих шумные компании, это может быть дополнительным средством расширения сферы общения.

Ниже приводится список книг, которые мы бы рекомендовали для работы в таком клубе по тематике, связанной с установлением взаимоотношений:

- Фредрик Бакман «Бабушка велела кланяться и передать, что просит прощения»;
- Пол Мюррей «Скиппи умирает»;
- Тассиес Хосе Антонио «Украденные имена»;
- Гевин Экстенс «Вселенная против Алекса Вудса»;
- Луис Сашар «Я не верю в монстров»;
- Мария Парр «Вафельное сердце».

Таким образом, в соответствии с современными представлениями о буллинге, важнейшим компонентом противостояния является созданная в организации атмосфера сотрудничества. Она строится на ряде положений, внедрение которых позволит успешно противостоять травле и обеспечить успешное протекание образовательного процесса.

1) Краеугольный камень этой системы – налаженное взаимодействие между учителями и учениками. **Чем выше степень доверительности, чем больше качественного общения, которое охватывает не только учебный материал,**

но и личные темы, тем больше сотрудничества и меньше вероятность травли.

2) Организация такой атмосферы – задача, стоящая перед ограниченным кругом лиц: взрослые, непосредственно работающие в образовательной организации, и активные родители, приходящие в школу. Влияние других лиц ограничено и не может повлиять на атмосферу доверия.

3) Многие считают, что причина травли – это агрессивность и именно с ней необходимо бороться. Опыт показывает, что агрессивность, являясь врожденным свойством человека, все равно найдет свое проявление. Задача стоит в построении системы, позволяющей реализовать ее конструктивно.

4) Как это ни странно, но в современном обществе периодические вспышки агрессивности являются почти нормой, и не стоит отрицать, что такое может произойти в любом месте. Попытки буллинга производят дети со сложностями в эмоциональной сфере, которые были и будут всегда⁵² [3]. Задача школы: не расстраиваться, что после всех усилий в школе снова появился буллер, а делать так, чтобы даже не очень здоровая личность почувствовала твердую позицию взрослых по вопросу насилия сильного над слабым.

Только совместные усилия всех участников дадут эффективный результат. Только комплексный подход к проблеме травли позволит добиться необходимого результата. Опыт мероприятий, проводимых АНО «Семья детям», показывает, что начинать лучше всего со специалистов. Именно подготовленный, заинтересованный и успешный специалист – это залог успешной работы по построению атмосферы сотрудничества в школе.

⁵² Гребенникова О.А., Добролюбова М.И. Буллинг в образовательной среде как угроза здоровью школьников // Концепт. 2017. № S9.

6. ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

6.1 Понятие, фазы и симптомы эмоционального выгорания

Термин «выгорание» (burnout) был введен в 1974 году американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером. Он определил его как синдром, включающий в себя симптомы общей физической утомленности и разочарованности у людей альтруистических профессий. Изучением эмоционального выгорания занимались такие исследователи, как В.В. Бойко, С. Джексон, К. Маслач, А.А. Рукавишников и другие.

В отечественной литературе при исследовании феномена выгорания можно встретить различные термины: «эмоциональное сторание», «эмоциональное перегорание», «психическое перегорание» и «профессиональное выгорание». Одним из первых в России проблему «эмоционального выгорания» исследовал В.В. Бойко. *Под эмоциональным выгоранием В.В. Бойко понимает выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия*⁵³.

Известно, что эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.

Некоторые авторы (Е. Махер, К. Кондо) рассматривают «эмоциональное выгорание» как разновидность стресса. Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возника-

⁵³ Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб., Питер, 1999. – 105 с.

ет поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.

Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую (то есть всеобщего действия) защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства.

В развитии эмоционального выгорания можно выделить три фазы, представленные на рисунке 10.

Кратко опишем фазы эмоционального выгорания:

1) *нервное (тревожное) напряжение* – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) *резистенция, то есть сопротивление* – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) *истощение* – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу возникают отдельные признаки, или симптомы нарастающего эмоционального выгорания.

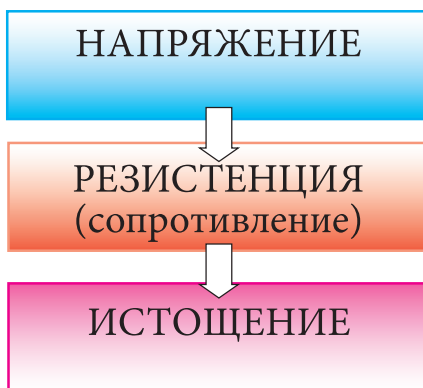


Рисунок 10 – Фазы эмоционального выгорания, соответствующие механизму развития стресса (по Г. Селье)

Диагностику фаз и симптомов эмоционального выгорания можно провести по опроснику В.В. Бойко, представленному в Приложении 3.

Охарактеризуем более подробно фазы эмоционального выгорания и их симптомы.

1. ФАЗА «НАПРЯЖЕНИЯ»

Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством, усилением психотравмирующих факторов. Тревожное напряжение включает несколько симптомов:

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств»

Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе не устранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2. Симптом «неудовлетворенности собой»

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства», впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоциональ-

ного выгорания, интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совесть и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

3. Симптом «загнанности в клетку»

Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. В жизни мы часто ощущаем состояние «загнанности в клетку», и не только по поводу профессиональной деятельности. В таких случаях мы в отчаянии произносим: «неужели это не имеет пределов», «нет сил с этим бороться», «я чувствую безысходность ситуации».

4. Симптом «тревоги и депрессии»

Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождает мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы. Симптом «тревоги и депрессии» – пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

2. ФАЗА «РЕЗИСТЕНЦИИ»

Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования»

Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

В первом случае речь идет о выработанном со временем *полезном навыке* (подчеркиваем это обстоятельство) подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Такой режим общения можно приветствовать, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание данному партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное – эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

При этом неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации»

Личность как бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с партнером по взаимодействию. Нередко у профес-

сионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться». При этом эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства у личности.

3. Симптом «расширения сферы экономики эмоций»

Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, приятелями и знакомыми. Личность до того устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что уже не хочется общаться даже с близкими. Кстати, часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На работе человек еще держится соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкается или, хуже того, «рычит» на брачного партнера и детей. Можно сказать, что личность пресыщена человеческими контактами, переживает симптом «отравления людьми».

4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей»

Термин «редукция» означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Редукция профессиональных обязанностей – привычная спутница бескультуры в деловых контактах.

3. ФАЗА «ИСТОЩЕНИЯ»

Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. Симптом «эмоционального дефицита»

К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму: все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют симптом «эмоционального дефицита».

2. Симптом «эмоциональной отстраненности»

Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций – наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает безразличное отношение.

3. Симптом «личностной отстраненности (деперсонализации)»

Отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для ма-

нипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метаастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями.

4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений»

Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида.

В качестве дополнения к вышеприведенным определениям эмоционального выгорания считаем важным обратить внимание на симптомы эмоционального выгорания, представ-

ленные другими исследователями. Так, по мнению А.А. Рукавишникова, выгорание – это симптомокомплекс, действие которого охватывает все структурные уровни личности⁵⁴ (представлены на рисунке 11).

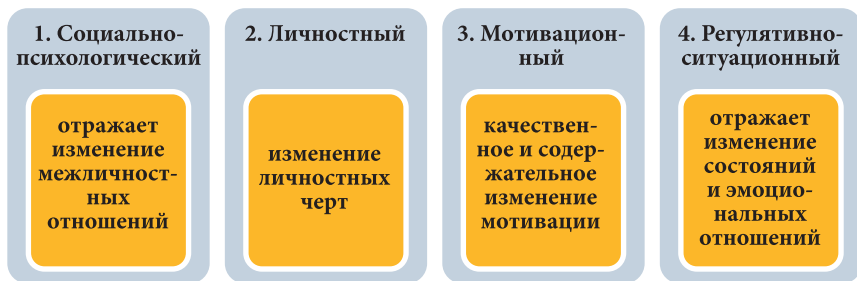


Рисунок 11 – Структурные уровни личности, охваченные эмоциональным выгоранием (по А.А. Рукавишникову)

Как пишет Г. Соннек, при эмоциональном выгорании у личности проявляются следующие симптомы:

- контакты становятся формальными, обезличенными;
- происходит снижение самооценки своей компетентности, негативное восприятие себя как профессионала, негативное отношение к себе как личности, недовольство собой;
- витальная нестабильность (депрессия, подавленное настроение, возбудимость, чувство стесненности, тревожность, чувство безнадежности, беспокойство и раздражительность).

По мнению И.Н. Асевой, комплекс симптомов эмоционального выгорания зависит от длительности и интенсивности эмоционального контакта с другими людьми в процессе профессиональной деятельности. Она выделяет такие симптомы, как:

⁵⁴ Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: дис. ... канд. психол. наук. – Ярославль, 2001. – 173 с.

- усталость, утомление, истощение;
- психосоматические проблемы (колебания артериального давления, головные боли, заболевания пищеварительной и сердечно-сосудистой систем, неврологические расстройства);
- бессонница;
- негативное отношение к пациентам (после имевших место позитивных взаимоотношений);
- отрицательная настроенность к выполняемой деятельности (вместо присутствовавшего ранее позитивного настроения);
- стереотипизация личностной установки, стандартизация общения, деятельности, принятие готовых форм знания, сужение репертуара рабочих действий, ригидность мыслительных операций;
- агрессивные тенденции (гнев и раздражительность по отношению к коллегам и пациентам);
- функциональное, негативное отношение к себе;
- тревожные состояния;
- пессимистическая настроенность, депрессия, ощущение бессмысленности происходящих событий;
- чувство вины⁵⁵.

ВАЖНО! Эмоциональное выгорание – это динамический процесс и возникает поэтапно. Исследователями выделяются три фазы и симптомы, относящиеся к этим фазам. *Понятие эмоционального выгорания представляет собой симптомокомплекс, который находит свое отражение на разных уровнях личности (социально-психологический, личностный, мотивационный и регулятивно-ситуационный).* Соответственно и профилактическую работу стоит вести по данным уровням.

⁵⁵ Асеева И.Н. Синдром эмоционального выгорания у социальных работников в контексте специфики профессиональной деятельности // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология», 2008. № 1 (3). С. 82–90.

6.2 Факторы, влияющие на появление и развитие эмоционального выгорания и развитие эмоционального выгорания

Условно все факторы, влияющие на появление и дальнейшее развитие эмоционального выгорания личности, можно разделить на три группы: макросоциальные, микросоциальные и личностные (рисунок 12).



Рисунок 12 – Факторы эмоционального выгорания личности

Макросоциальные факторы эмоционального выгорания:

- низкий уровень зарплаты;
- отсутствие возможности продвижения по службе;
- ограничение права на свободу выбора стиля профессиональной деятельности;
- несоответствие нравственно-этических требований к профессии реальной ситуации в организации;
- ограничение активности специалиста по овладению новыми знаниями, препятствующими внедрению новых технологий;

- принижение социального статуса профессии, ее значимости;
- чрезмерная рабочая нагрузка;
- хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность.

Микросоциальные факторы эмоционального выгорания:

- отсутствие поощрений за хорошую работу;
- негативные взаимоотношения с коллегами и администрацией;
- недостаточная поддержка со стороны коллег;
- эмоциональная насыщенность или когнитивная сложность коммуникации;
- характеристики материально-технической базы учреждения;
- небезопасная и некомфортная среда в учреждении;
- дестабилизирующая организация деятельности;
- неадекватность характера руководства со стороны начальства содержанию работы;
- психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения;
- многочасовой характер работы, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности;
- чрезмерный уровень напряжения и объем работы, особенно при нереальных сроках ее выполнения;
- монотонность работы вследствие слишком большого количества повторений;
- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- физическое изнеможение, недостаточный отдых или отсутствие нормального сна;
- работа без дальнейшего профессионального совершенствования.

Личностные факторы эмоционального выгорания:

- недостаточно развитые умения строить отношения с коллегами;
- неумение позитивно мыслить;
- личностные свойства и типичные варианты (паттерны) поведения (амбициозность, агрессивность, раздражительность, нетерпеливость и др.);
- личностные особенности, такие как эмпатия, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализированность, интровертированность и фанатичность;
- личностные конструкты, связанные с индивидуальными особенностями реагирования на ситуацию – оптимистичный или пессимистичный взгляд на вещи, уровень осознания своей предназначенности, сила «Я»;
- проблемы эмоционального реагирования, а также трудности выражения эмоций в словесной форме;
- личностная и профессиональная самооценка, их соотношение;
- неудовлетворенность профессиональным ростом, потребность в поддержке, недостаток автономии;
- субъективная оценка оптимальной, желаемой и реальной продолжительности жизни;
- несбалансированность жизни и отсутствие четкой концепции своей жизни;
- восприятие собственной уязвимости и риска развития нездоровья применительно к себе;
- индивидуальное соотношение потребностей и уровня достижений в значимых сферах (семья, профессиональная деятельность, личностный рост);
- неразвитый самоконтроль и контроль за текущей ситуацией в наблюдаемой окружающей действительности и т.д.

Представленные факторы, способствующие появлению и развитию эмоционального выгорания личности, позволяют наметить направления профилактической работы.

6.3 Программа семинаров-практикумов по профилактике эмоционального выгорания специалистов (с элементами супервизии)

Мы считаем, что наиболее эффективной формой профилактики и, при необходимости, коррекции синдрома эмоционального выгорания является тренинговая форма работы, проведение семинаров-практикумов для специалистов с элементами супервизии.

Цели семинаров-практикумов:

1) Создать условия для осознания и, при необходимости, изменения участниками своей профессиональной позиции, границ и ответственности в деятельности по профилактике жестокого обращения и насилия по отношению к детям;

2) Создать условия для осознания специалистами субъективных и объективных трудностей, возникающих при работе со взрослыми, в контексте профилактики жестокого обращения и насилия по отношению к детям; обучение специалистов приемам и техникам, позволяющим справиться с «трудными» клиентами;

3) Актуализировать личные ресурсы и творческий потенциал участников для противостояния стрессовым ситуациям;

4) Научить участников организовывать пространство и время в профессиональной среде, закрепить полученные умения путем проведения аудита пространственно-временного потенциала участниками и предложений по его оптимизации;

5) Создать условия для осознания и, при необходимости, изменения участниками своей реакции на критику, осознания своей профессиональной позиции при взаимодействии с разными категориями детей и взрослых, а также обучить способам противостояния манипуляции;

б) Содействовать укреплению психологического здоровья у участников семинара-практикума.

Программа семинаров-практикумов по профилактике эмоционального выгорания специалистов представлена в Приложении И.

Необходимые материалы: флипчартная бумага, маркеры, листы рабочей тетради. На семинарах-практикумах, проведенных психологами-тренерами АНО «Семья детям», использовалась специальная рабочая тетрадь для специалистов, которая приводится в Приложении К.

Примерный план семинаров-практикумов для специалистов по профилактике эмоционального выгорания представлен в таблице 12.

Таблица 12

**Примерный план семинаров-практикумов
для специалистов**

№	Тема	Краткое содержание темы
1	2	3
1	Профессиональная позиция, профессиональные границы и ответственность специалиста	Профессиональная позиция и профессиональная роль в контексте профилактики жестокого обращения в отношении детей Профессиональные границы и ответственность Логические уровни Г. Бейтсона и Р. Дилтса Понятие эго-состояния (по Э. Берну). Эго-состояния Ребенка, Взрослого и Родителя Принципы психологической амортизации (по М. Литваку) Экзистенциальная позиция и ее разновидности (по Э. Берну). Позиция «Я – О'Кей, ТЫ – О'Кей» Ассертивное поведение специалистов. Принципы ассертивного поведения Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов

Продолжение таблицы 12

1	2	3
2	Работа с «трудными» взрослыми	Установление контакта с «трудными» взрослыми Эмоциональное выгорание: специалистов, родителей и детей Эмоции: понятие и функции Чувства разных участников профессионального взаимодействия Развитие эмпатии Работа со своими тяжелыми эмоциями, возникающими в процессе работы с «трудными взрослыми» Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов
3	Кризисные состояния	Стресс. Способы повышения стрессоустойчивости Чувство уверенности в тревожной ситуации Техники саморегуляции и релаксации Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов
4	Среда как фактор риска и ресурс в профилактике эмоционального выгорания	Особенности анализа среды Организация времени и пространства как способ профилактики эмоционального выгорания Тайм-менеджмент Творчество как часть эффективной профессиональной самореализации
5	Профессиональное общение как способ профилактики эмоционального выгорания	Общение как фактор риска Критика как ресурс для профессионального роста, а не фактор эмоционального выгорания Критика: отношение и реакция на критику Эффективная обратная связь Способы позитивной критики Манипуляции и способы противостояния им

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профилактика насилия и жестокого обращения с детьми в современных условиях российской действительности должна осуществляться и быть ориентированной на превенцию. Как показывает наш опыт реализации проекта в г. Верхняя Салда, для этого необходимо специалистам и родителям быть информированными в данной проблеме, а также иметь опыт разрешения трудных ситуаций. Специалисты, задействованные в проекте, образовали сплоченную группу взаимопомощи. Создав атмосферу доверия и сотрудничества среди специалистов, можно решать многие весьма трудные задачи, в том числе помогать детям-жертвам жестокого обращения, их родителям (законным представителям), а также распространять эти знания у себя в организациях и своих семьях.

Умением заинтересовать в судьбе ребенка близкое и дальнее окружение, способностью оказать квалифицированную помощь всем задействованным в проблеме субъектам отличается успешный специалист.

Работая с непростой проблемой, специалист должен заботиться и о своем психологическом здоровье, поскольку зачастую решаемые ситуации касаются и собственных субъективных переживаний. Надеемся, что программа профилактики эмоционального выгорания специалистов, которая была реализована и представлена в данном пособии, может быть реализована специалистами в своих организациях и будет иметь позитивный результат. Только сообща можно справиться с проблемой насилия и жестокого обращения с детьми.

Список использованных источников

1. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – М.: Генезис, 2006. – 256 с. Текст: непосредственный.

2. Асеева И.Н. Синдром эмоционального выгорания у социальных работников в контексте специфики профессиональной деятельности // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология», 2008. № 1 (3). С. 82–90. Текст: непосредственный.

3. Ахманаев Е.И. Проект внеклассного мероприятия для старшеклассников «Кибертерроризм: история и современность» // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Современные проблемы информационных систем и информационных технологий». – Кизляр, 2013. – 322 с. – С. 186–199. Текст: непосредственный.

4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / пер. с англ. А. Грузберга. – М.: Эксмо, 2014. – 576 с. Текст: непосредственный.

5. Берн Э. Трансакционный анализ в психотерапии / пер. с англ. А. Грузберга. – М.: Эксмо, 2009. – 416 с. Текст: непосредственный.

6. Беседина О.А. Распространенность жестокого обращения с детьми в российских семьях / О.А. Беседина // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2016. – Том 2, № 3. С. 55–63. Текст: непосредственный.

7. Бойко В.В. Оценка эмпатии личности. – СПб.: Сударыня, 2002. – 32 с. Текст: непосредственный.

8. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб., Питер, 1999. – 105 с. Текст: непосредственный.

9. Бриш К.Х. «Терапия нарушений привязанности: От теории к практике» / пер. с нем. С.И. Дубинской. – М.: Когито Центр. 2012. – 316 с. Текст: непосредственный.

10. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб.: Речь, 2005. – 283 с. Текст: непосредственный.

11. Васильева О.С., Филатов Ф.Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки: Учеб. пособие для студ.

высш. учеб, заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 352 с. Текст: непосредственный.

12. Вербина Г.Г. Психодиагностика и консультирование семьи: Учебное пособие / Г. Г. Вербина. – Чебоксары: Издательство Чувашского университета, 2015. – 171 с. Текст: непосредственный.

13. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. – СПб.: Питер. 2009. – 336 с. Текст: непосредственный.

14. Волкова Е.Н., Баева И.А., Васкэ Е.В., Волков В.В., Гринберг С.Н., Гришина А.В., Морозова Л.Б., Петросянц В.Р., Ярыгина Н.Ю. Насилие и жестокое обращение с детьми. – СПб.: ООО «Книжный Дом», 2011. Текст: непосредственный.

15. Волкова Е.Н., Исаева О.М. Программы подготовки и повышения квалификации специалистов для работы со случаями насилия над детьми. – СПб.: Несто-История, 2016. Текст: непосредственный.

16. Гребенникова О.А., Добролюбова М.И. Буллинг в образовательной среде как угроза здоровью школьников // Концепт. 2017. № S9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/bulling-v-obrazovatelnoy-srede-kak-ugroza-zdorovyu-shkolnikov>. Текст: электронный.

17. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб., 2003. Текст: непосредственный.

18. Жестокое обращение с несовершеннолетними: идентификация и оценка психологических последствий. Методическое пособие. – М.: ЭТИПАК, 2011. – 66 с. Текст: непосредственный.

19. Защита детей от жестокого обращения/ под ред. Е.Н Волковой. – СПб.: Питер, 2007. Текст: непосредственный.

20. Змановская Е.В. Структурно-динамическая концепция девиантного поведения // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2013. – № 5 (133). С. 189-195. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturno-dinamicheskaya-kontseptsiya-deviantnogo-povedeniya>. Текст: электронный.

21. Ильин Е.П. Психология агрессивного поведения. – СПб.: Питер, 2014. – 368 с. Текст: непосредственный.

22. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. – СПб: Питер, 2001. – 752 с.

23. Конева Е.В., Солондаев В.К., Отрошко Л.О. Детерминанты «Неуставных отношений» (буллинга) в школьных классах и учебных группах // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2017. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/determinanty-neustavnyh-otnosheniy>

bullinga-v-shkolnyh-klassah-i-uchebnyh-grupпах. Текст: электронный.

24. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие. – Красноярск, 2013. – 76 с. Текст: непосредственный.

25. Кривцова С.В. Буллинг в классе. Как избежать беды?: Пособие для родителей / С.В. Кривцова. – М.: ООО «Русское слово – учебник», 2018. – 48 с. Текст: непосредственный.

26. Крюкова М.А., Никитина Т.И., Сергеева Ю.С. Экстренная психологическая помощь: Практическое пособие. – М., Изд-во НЦ ЭНАС, 2001. Текст: непосредственный.

27. Лебедева Л.Д., Никонорова Ю.В., Тараканова Н.А. Энциклопедия признаков и интерпретаций в проектировании и арт-терапии. – СПб.: Речь, 2006. Текст: непосредственный.

28. Лебединский В.В. Нарушения психического развития в детском возрасте: Учеб. пособие для студ. психол. фак. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 144 с. Текст: непосредственный.

29. Левин П.А. Пробуждение тигра – исцеление травмы. Природная способность трансформировать экстремальные переживания. – М.: АСТ, 2007. – 316 с. Текст: непосредственный.

30. Литвак М. Е. Психологическое айкидо. – М., Феникс, 2018. – 219 с. Текст: непосредственный.

31. Лосик Б. Держитесь! Стресс-менеджмент для трудоголиков. – М.: НТ Пресс, 2006. – 256 с. Текст: непосредственный.

32. Маришук В., Евдокимов В. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. – СПб.: Сентябрь, 2001. Текст: непосредственный.

33. Методика «Диагностика склонности к виктимному поведению» (О.О. Андронникова). URL: <http://psihologn.org/index.php/katalog-statej/233-metodika-issledovaniya-sklonnosti-k-viktimnomu-povedeniyu>. Текст: электронный.

34. Моница Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». – СПб.: Речь, 2009. – 250 с. Текст: непосредственный.

35. Мосина О.А., Устенко В.С. Проблема буллинга в образовательной среде // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. Т. 29. С. 144–148. URL: <http://e-koncept.ru/2016/56567.htm>. Текст: электронный.

36. Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире / под ред. Этьенна Г. Круга и др. / пер. с англ. – М: Издательство «Весь Мир», 2003. – 376 с. Текст: непосредственный.

37. Обухова Ю.В., Гурьева В.О. Образ сверстника – жертвы буллинга у школьников с разной выраженностью виктимного поведения // Российский психологический журнал. 2017. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obraz-sverstnika-zhertvy-bullinga-u-shkolnikov-s-raznoy-vyrazhennostyu-viktimnogo-povedeniya>. Текст: электронный.

38. Организация помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения, в рамках работы специалистов служб психолого-педагогического сопровождения: Методические рекомендации. Ханты-Мансийск. 2010. – 140 с. URL: <https://infourok.ru/organizaciya-pomoschi-detyam-postradavshim-ot-nasiliya-i-zhestokogo-obrascheniya-v-ramkah-raboti-specialistov-sluzhb-psihologore-3043411.html>. Текст: электронный.

39. Осадчая А.В., Макарова Е.А. Психологическое и психосоматическое воздействие кибер-буллинга на всех его участников // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2017. – № 2 (26). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskoe-i-psihosomaticheskoe-vozdeystvie-kiber-bullinga-na-vseh-ego-uchastnikov>. Текст: электронный.

40. Очирова А. В. Проблема жестокого обращения с детьми в современной семье (социологический анализ): автореф. дис. канд. соц. наук / А. В. Очирова. – СПб: Санкт-Петербургский государственный университет, 2005. – 28 с. Текст: непосредственный.

41. Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца и др. – М.: Педагогика, 1983. Текст: непосредственный.

42. Психосоциальная поддержка семей группы риска как предупреждение семейного насилия и семейного неблагополучия / под ред. С.А. Беличевой. – М.: Консорциум «Социальное здоровье России», 2005. Текст: непосредственный.

43. Родителям: как быть ребенком: Хрестоматия / сост. и авт. коммент. Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2017. – 378 с. Текст: непосредственный.

44. Рудакова Ю.Н. Развитие медиации как формы профилактики буллинга в России // Скиф. 2017. № 11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-mediatsii-kak-formy-profilaktiki-bullinga-v-rossii>. Текст: электронный.

45. Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: дис. ... канд. психол. наук. – Ярославль, 2001. – 173 с. Текст: непосредственный.

46. Сафонова Т.Я., Цымбал Е.И. Жестокое обращение с детьми: сущность, причины, социально-правовая защита. – М.: Психология и педагогика, 1993. – 27 с. Текст: непосредственный.

47. Сафронова М.В., Моисеева Н.М. Проблема профилактики буллинга в школьной среде // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2015. – Т. 24. – № 2. – С. 114–121. Текст: непосредственный.

48. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2004. – 208 с. Текст: непосредственный.

49. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2006. – 256 с. Текст: непосредственный.

50. Энциклопедия психического здоровья / Г.У. Виттхен. – М.: Алетея, 2006. – 552 с. Текст: непосредственный.

51. Brown S., Taylor K. Bullying, education and earnings: evidence from the National Child Development Study // *Economics of Education Review*. – 2008. – Т. 27. – № 4. – С. 387–401. Текст: непосредственный.

52. Olweus D. School bullying: Development and some important challenges // *Annual review of clinical psychology*. – 2013. – Т. 9. – С. 751–780. URL: https://www.academia.edu/21910226/School_Bullying_Development_and_Some_Important_Challenges. Текст: электронный.

Нормативно-правовые акты

Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990).

Указ Президента РФ от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства».

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ.

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 02.08.2019).

Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 29.05.2019).

Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 02.08.2019).

Письмо Минобрнауки РФ от 10.03.2009 № 06-224 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по профилактике жестокого обращения с детьми» (вместе с «Рекомендациями об организации в субъектах Российской Федерации работы по профилактике жестокого обращения с детьми»).

Ссылки на интернет-источники и рекомендуемые интернет-ресурсы

<http://testoteka.narod.ru/lichn/1/15.html>
<http://flogiston.ru>
<http://girshon.ru>
<http://psy.1september.ru>
<http://www.symboldrama.ru/category/IKP/>
<http://psy.msu.ru/>
<http://www.atdt.ru/>
<http://www.gazetamim.ru>
<http://www.ht.ru/>
<http://ппо.пф/рпо/documentation/ethics.php>
<https://www.kinopoisk.ru/>
<https://dic.academic.ru/>
<http://psyjournals.ru/>
<https://biblioclub.ru>

Литература для детей

1. Деби Глиори «Что бы ни случилось».
2. Мари Ваббес «Я думал, ты мой друг» (профилактика сексуального насилия).
3. Наталья Кедрова «Азбука эмоций» (для подростков и взрослых).
4. Ютта Бауэр «Однажды мама ругалась».
5. Фрид Амели «А дедушка в костюме?» (тема смерти).
6. Окесон, Эриксон «Как дедушка стал привидением» (тема смерти).
7. Сэм Макбратни «Знаешь, как я тебя люблю».
8. Джонатан Эммет «Люблю тебя всегда и навсегда».
9. Сара Нэш «Самые нежные объятия в мире».
10. Анна Анисимова «Капитаны детского сада».
11. Питер Рейнольдс «Точка».

Литература для родителей

1. Петрановская Л. Тайная опора. М., 2015.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Чудеса активного слушания. М., 2019.
3. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? М., 2016.
4. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Так! М., 2013.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

Жестокое обращение с ребенком – это все многообразие действий или бездействие со стороны окружающих лиц, которые наносят вред физическому и психическому здоровью несовершеннолетнего, его развитию и благополучию, а также ущемляют его права или свободу.

Копинг, копинговые стратегии – когнитивные, эмоциональные и поведенческие стратегии, которые используются, чтобы совладать со стрессами и в общем случае с психологическими трудными ситуациями обыденной жизни.

Насилие – это преднамеренное применение физической силы или власти, действительное или в виде угрозы, направленное против себя, против иного лица, группы лиц или общины, результатом которого являются (либо имеется высокая степень вероятности этого) телесные повреждения, смерть, психологическая травма, отклонения в развитии или различного рода ущерб.

Посттравматическое стрессовое расстройство – отсроченный или затянувшийся ответ на стрессовое событие (краткое или продолжительное) исключительно угрожающего или катастрофического характера, которое может вызвать глубокий стресс почти у каждого.

Пренебрежение потребностями ребенка – это отсутствие должного обеспечения основных нужд и потребностей ребенка в пище, одежде, жилье, воспитании, образовании, медицинской помощи со стороны родителей или лиц, их заменяющих, в силу объективных причин (бедность, психические болезни, неопытность) и без таковых.

Психологическая защита – это регулятивная система психической стабилизации личности, направленная на устранение (уменьшение) негативного эффекта, вызванного каким-либо психотравмирующим воздействием.

Психологическое насилие – это периодическое или постоянное психологическое воздействие родителей или других взрослых на ребенка, приводящее к формированию у ребенка патологических черт характера и нарушению психического развития. Исследователями выделяются следующие формы психологического насилия: отвержение, терроризирование, игнорирование, изоляция, развращение.

Сексуальное насилие – это вид жестокого обращения, который заключается в вовлечении несовершеннолетнего в действия сексуального характера с целью получения взрослыми сексуального удовлетворения или материальной выгоды.

Стресс – это универсальная реакция организма на изменения (внешние или внутренние), целью которой является адаптация к новым условиям.

Травля (буллинг) – это совокупность социальных, психологических и педагогических проблем, затрагивающих процесс длительного физического или психического насилия со стороны индивида или группы в отношении индивида, который не способен защитить себя в данной ситуации.

Физическое насилие по отношению к детям – вид жестокого обращения, когда несовершеннолетнему причиняют боль, телесные повреждения, наносят ущерб его здоровью или физическому развитию, лишают жизни или не предотвращают возможность причинения страданий, вреда здоровью и угрозы жизни несовершеннолетнего.

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних

Специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации

Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних

Социальные приюты для детей

Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей

Органы управления образованием

Образовательные организации системы общего и профессионального образования

Специальные учебно-воспитательные учреждения открытого типа (специальные общеобразовательные школы открытого типа, специальные профессиональные училища открытого типа, другие виды образовательных учреждений открытого типа для несовершеннолетних, нуждающихся в особых условиях воспитания)

Специальные учебно-воспитательные учреждения закрытого типа

Органы управления социальной защитой населения

Территориальные центры помощи семье и детям

Центры психолого-педагогической помощи населению

Центры экстренной психологической помощи

**Органы
по делам
молодежи**

Социально-реабилитационные центры для подростков и молодежи

Центры социально-психологической помощи молодежи

Центры профессиональной ориентации и трудоустройства молодежи

Молодежные клубы и иные учреждения по делам молодежи

**Органы
управления
здравоохранением**

Отделения детских больниц

Детские поликлиники

Наркологический и психологический диспансер

Фельдшерский пункт

Детские санатории и т.д.

**Органы
внутренних
дел**

Подразделения по делам несовершеннолетних районных, городских отделов (управлений) внутренних дел

Центр временного содержания для несовершеннолетних правонарушителей

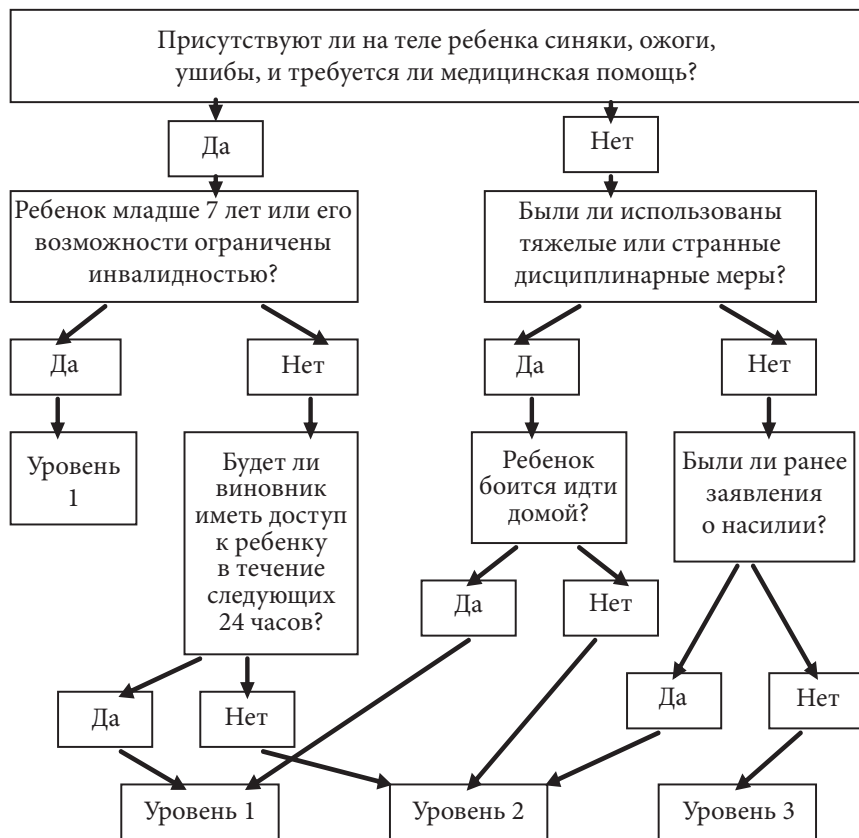
**Органы
опеки и по-
печительства**

Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав

**Органы
службы
занятости**

Приложение Б

Модель принятия решений о неотложном реагировании в случае физического насилия¹



Примечание:

Уровень 1 – реагирование в 24 часа,

Уровень 2 – реагирование в 48 часов,

Уровень 3 – реагирование в 3–5 рабочих дней.

¹ Организация помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения в рамках работы специалистов служб психолого-педагогического сопровождения: Методические рекомендации. Ханты-Мансийск. 2010. – 140 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Примеры жестокого обращения с ребенком с вариантами возможных последствий и жестокого с ним обращения

Тип жестокого обращения	Пример жестокого обращения	3	4	Вариант не жестокого обращения
1				5
Пренебрежение потребностями ребенка	Ребенка одевают не по погоде	Ребенок часто болеет	<p>Взрослый человек одевается не по погоде</p> <p>Часто игнорирует очевидные риски заболеть</p> <p>Часто болеет</p> <p>Не понимает, как одевать своего ребенка по погоде, часто перестраховывается в выборе одежды</p>	Выбирать одежду в соответствии с погодными условиями
Физическое насилие	Насильственное кормление ребенка дошкольного возраста	Ребенок испытывает страх перед насильником, еда начинает ассоциироваться с ситуацией насилия и тревоги	<p>Нарушение пищевого поведения, начиная с подросткового возраста (компульсивное переедание, булимия, анорексия)</p> <p>Трудности в установлении близких отношений или установление отношений по типу насильник-жертва-спасатель</p> <p>Заниженная самооценка</p>	<p>Рацион ребенка строится в соответствии с гармоничным сочетанием рекомендаций специалистов по детскому питанию с учетом предпочтений ребенка</p> <p>Ребенок имеет право выбора</p> <p>Он может отказаться от некусной для него еды без последствий</p>

Продолжение таблицы ПРИЛОЖЕНИЯ В

1	2	3	4	5
Психологическое насилие	Плачущего ребенка двух лет родители запирают в темной комнате, чтобы он успокоился	Постепенное безразличие к вкусу еды	В отношении собственных детей проведено положительное поведение относительно еды – ограничение в еде, ранние диеты, недокармливание, попустительство относительно поедания вредной для ребенка пищи	В сложных случаях (например, ребенок мало ест, отказывается от мяса) родители консультируются со специалистами и находят ненастоящий вариант полноценного и достаточного рациона ребенка
Психологическое насилие	Плачущего ребенка двух лет родители запирают в темной комнате, чтобы он успокоился	Шок, апатия Ребенок перестает вступать в эмоциональный контакт со взрослыми Уход родителей вызывает панику, в дальнейшем ребенок перестает реагировать на уход взрослых при повторении подобного опыта на регулярной основе Нарушение привязанности Психосоматические расстройства Тики Задержка развития Энурез	Выходящая эмоциональная сфера Признаки посттравматического расстройства Фобии Непонятный страх темноты, несоответствующий возрасту Отсутствие потребности в отношениях Конкретное мышление Психосоматические расстройства Холодное эмоциональное отношение к своим детям	Родители не оставляют своего ребенка наедине с тяжелыми переживаниями, оказывают эмоциональную поддержку плачущему ребенку Если родитель не может выдержать плач ребенка и оказать ему поддержку, то он ищет способ более экологичного реагирования (например, переключение внимания ребенка, выход с ребенком в другую комнату и т.д.) Родитель учится справляться со своими переживаниями, обучает
1	2	3	4	5

Сексуальное насилие	Чрезмерно резкая и жесткая реакция родителей на мастурбацию ребенка 5–6 лет («Еще раз коснешся себя, и мы отвеем тебя к врачу, который отрежет тебе руки»)	Сексуализированное поведение (усиление мастурбации) Нарушение социального взаимодействия Повышение тревожного фона Нарушение детско-родительских отношений Страх перед родителями Лживость Появление тремора рук в стрессовых ситуациях	Амбивалентное сексуальное поведение Попадание в ситуации расления Во взрослом возрасте трудности в сексуальной сфере, связанные с внутренним конфликтом Отсутствие взрослой сексуальности Трудности в установлении близких доверительных отношений Обсессивно-компульсивное расстройство Ощущение себя плохим(ой), грязным(ой) Депрессия Панические атаки Суицидальные мысли	<p>этому ребенка</p> <p>Родитель заботится о себе, профилирует эмоциональное истощение и выгорание</p> <p>Родитель понимает, что мастурбация – это опыт ребенка по исследованию своего тела</p> <p>По возможности родитель спокойно реагирует на это проявление определенного этапа развития ребенка</p> <p>При необходимости родитель объясняет ребенку, где можно это делать, а где нет</p> <p>При навязчивой мастурбации обратиться к специалисту за консультацией</p> <p>Если мастурбация ребенка соответствует возрастной норме, но вызывает чрезмерные чувства у родителей, родитель идет к специалисту работать со своими переживаниями</p>
---------------------	--	---	---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Примеры эффективного и неэффективного реагирования взрослого на информацию о жестоком обращении²

Форма раскрытия факта жестокого обращения	Фраза ребенка или наблюдаемая ситуация
1	2
Целенаправленное раскрытие факта жестокого обращения	«Мама вчера рассердилась на меня и била меня щеткой»
	Ребенок может начать с совсем маленькой детали и наблюдать вашу реакцию: «У меня вчера был плохой день»
	Ребенок может спросить у вас о помощи: «Вы могли бы поговорить с моей мамой, чтобы она не кричала на меня так сильно?»
Случайное раскрытие факта жестокого обращения	Слова ребенка заставляют вас думать о возможном опыте насилия: «Меня проучат, если я не буду делать то, что говорит мне папа»

² Организация помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения, в рамках работы специалистов служб психолого-педагогического сопровождения: Методические рекомендации. – Ханты-Мансийск. 2010. – С. 61–62.

Неэффективная реакция взрослого	Эффективная реакция взрослого
3	4
<ul style="list-style-type: none"> ➤ «За что?» ➤ «Что ты натворил(а), если даже мама была сердитой?» ➤ «Я не думаю, что мама хотела сделать тебе больно» ➤ «Я понимаю тебя...» 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ «Ты говоришь, что мама вчера била тебя...» ➤ «Расскажи, пожалуйста, что вчера произошло?»
<ul style="list-style-type: none"> ➤ «Что ты делал в этот момент?» ➤ «Наверное, папа услышал, как ты ссорился с сестрой?» ➤ «Почему ты называешь день плохим?» 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ «Да, я вижу, что ты грустный сегодня...» ➤ «Расскажи, пожалуйста, что произошло вчера?» ➤ «Что именно было плохо?»
<ul style="list-style-type: none"> ➤ «Хорошо, я попробую поговорить с твоей мамой» ➤ «Наверное, мама переживает, что ты стал хуже учиться» ➤ «Почему мама кричит на тебя?» 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ «Ты хотел бы, чтобы я поговорила с твоей мамой...» ➤ «Я вижу, что ты встревожен...» ➤ «Расскажи, пожалуйста, как это было?»
<p>Слова ребенка остаются незамеченными.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ «Папа бьет тебя, если ты делаешь то, что он говорит?» ➤ «Что заставляет родителей так к тебе относиться?» ➤ «Я думаю, что ты преувеличиваешь» ➤ «Даже если дома тебя не понимают, в школе ты всегда можешь рассчитывать на своих друзей» 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ «Что с тобой происходит, если ты не делаешь то, что тебе говорят?» ➤ «Правильно ли я поняла, что папе не нравится, когда ты его не слушаешь? Что происходит потом?» ➤ «Я вижу, что ты беспокоишься, когда говоришь об этом. Что именно вызывает у тебя беспокойство?»

Продолжение таблицы ПРИЛОЖЕНИЯ Г

1	2
Случайное раскрытие факта жестокого обращения	У вас появляются подозрения о возможном насилии при наблюдении за игрой ребенка. Ребенок хихикает с другом и произносит такие звуки, что это напоминает сексуальное поведение взрослых
	На теле ребенка вы видите раны, синяки. Например, на руках ребенка видны следы от ожогов сигаретой
	Ребенок может вызвать у вас подозрение своими вопросами: «Всегда ли мне нужно идти в гости к дяде, если мне не нравится туда ходить?»
	Ребенок задерживается после уроков, как можно дольше оттягивает время возвращения домой. «Мне не хочется идти домой, мне страшно, если мамы вечером долго нет дома»

3	4
<p>Говорить (сердитым или удивленным голосом): «Что ты делаешь?» Детализированно тут же расспросить ребенка, где, когда и как он научился таким вещам</p>	<p>Если это наблюдают другие дети, переключить внимание ребенка, отвлечь его каким-нибудь другим действием. Наедине с ребенком спросить его, где он научился таким звукам и жестам</p>
<p>Не замечать происходящего. ➤ «Покажи, что это?» ➤ «Это сделал твой папа, потому что был сердит на тебя?»</p>	<p>➤ «Как ты получил такие ожоги?»</p>
<p>➤ «Почему ты не хочешь туда идти? Дядя наверняка радуется, когда ты приходишь» ➤ «Может, тебе не нравится, что там не с кем поиграть?»</p>	<p>➤ «Что происходит, когда ты приходишь в гости к дяде?» ➤ «Я вижу, что ты тревожишься, когда говоришь об этом. Что именно тебя тревожит?»</p>
<p>➤ «Ты уже слишком большой, чтобы бояться темноты...» ➤ «Ты не пробовал зажечь везде свет?» ➤ «Что ты делаешь, когда остаешься один?»</p>	<p>➤ «Ты говоришь, что тебе страшно, когда мамы нет дома...» ➤ «Чего ты боишься, когда мамы нет дома?» ➤ «Что именно тебя пугает?»</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Классификация факторов риска жестокого обращения и факторов безопасности

Факторы риска жестокого обращения		
Связанные с родителем / законным представителем	Связанные с ребенком	Связанные с взаимоотношениями
Личностные особенности (склонность к агрессии, низкая способность к саморегуляции, повышенная тревожность, низкая самооценка, низкий уровень эмпатии и т.д.)	Личностные особенности (тревожность, повышенная чувствительность, неуверенность и т.д.)	Особенности отношений родитель-ребенок (все формы дисфункциональных отношений в семье)
Соматическое состояние и здоровье (актуальное состояние здоровья, усталость, хроническая усталость, хронические заболевания, инвалидность и т.д.)	Соматическое состояние и здоровье (любые хронические заболевания, инвалидность, простое недомогание, усталость, соматические последствия неправильного режима, колики и т.д.)	Особенности отношений взрослый-ребенок (дисфункциональные отношения в школе, детском саду, отсутствие учета возрастных и прочих особенностей ребенка и т.д.)
Психическое здоровье (склонность к насилию и садизму, психологическая травма, депрессия (в том числе постродовая), расстройства личности (психопатии), в том числе наркомания и алкоголизм, перверсии, в том числе педофилия, психотические расстройства, особенно в обострении, и т.д.)	Психическое здоровье (задержки развития, искаженное развитие, акцентуации и патологии личности, инвалидность и т.д.)	Особенности отношений ребенок-ребенок (отсутствие четких правил взаимодействия, отсутствие запрета на насилие, отсутствие легальных способов выражения негативных эмоций, незнание альтернативных способов разрешения споров и конфликтных ситуаций и т.д.)
Система ценностей (ценность физической силы, дискриминация детей, представление о жестоком обращении с детьми как норме и т.д.)	Возраст (чем младше возраст, тем выше риск физического и психологического насилия; с 5–6 лет возможно сексуальное развращение и т.д.)	Тип взаимоотношений (гиперопека, безнадзорность, инцестные отношения, токсичные отношения и т.д.)

	Факторы безопасности
Социально-экономические	Особенности, которые нейтрализуют, сводят к минимуму угрозу жестокого обращения
Уровень жизни (тяжелое материальное и бытовое положение, экономический кризис, безработица, война и т.д.)	Личностные особенности родителя (законного представителя) (высокий уровень рефлексии, способность признавать ошибки и брать ответственность за свои действия, способность обращаться за помощью и пользоваться ей, эмоционально-психологическая устойчивость и т.д.)
Культурные и этнические традиции (культурное представление о жестоком обращении как норме, представление о ребенке как об объекте воспитания, режим диктатуры, переходные периоды и смена парадигм и т.д.)	Социально-экономические (социально-экономическая стабильность, уверенность взрослого в том, что он может заработать в любой кризисной ситуации и т.д.)
Доступность социально-психологической помощи (отсутствие друзей, отсутствие специалистов помогающих или их неквалифицированность, отсутствие служб социальной и психологической помощи, отсутствие возможности обратиться в имеющиеся службы социально-психологической помощи и т.д.)	Доступность социально-психологической помощи (наличие надежных, поддерживающих друзей, доступность служб помощи, налаженная работа межведомственного взаимодействия т.д.)
	Прочее: любые способы, приемы и методы, снижающие риск жестокого обращения, в том числе профилактики эмоционального выгорания, направленные на любого участника взаимодействия

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
Шаблоны протоколов занятия
Индивидуальные маркеры

№	Фамилия Имя	Активность	Агрессия	Лидерство	Помогает	Шутит	Решает	Критикует	Тревожится	Радуетя	Примечание

Обобщающая часть

Наиболее ярко себя проявили _____

Лидером среди детей были _____

Негативные эмоции исходили в основном от _____

Возникающие противоречия решали _____

Выводы: _____

Групповые маркеры

Упражнение 1	Количество детей	Примечание
Активность/Включенность		
Вербальная агрессия		
Невербальная агрессия		
Изоляция		
Упражнение 2	Количество детей	Примечание
Активность/Включенность		
Вербальная агрессия		
Невербальная агрессия		
Изоляция		
Упражнение 3	Количество детей	Примечание
Активность/Включенность		
Вербальная агрессия		
Невербальная агрессия		
Изоляция		
Упражнение 4	Количество детей	Примечание
Активность/Включенность		
Вербальная агрессия		
Невербальная агрессия		
Изоляция		
Упражнение 5	Количество детей	Примечание
Активность/Включенность		
Вербальная агрессия		
Невербальная агрессия		
Изоляция		

Обобщающая часть

Замеченные формы вербальной агрессии _____

Замеченные формы невербальной агрессии _____

Была ли положительная динамика в активности/включенности _____

Выводы: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Фильмы, рекомендуемые к просмотру по теме «Буллинг»

1. «ТЕЛЕКИНЕЗ» (2013)

Это третья экранизация романа Стивена Кинга «Кэрри». Главная героиня Кэрри Уайт (Хлоя Морец) учится в выпускном классе средней школы. С ней никто не дружит, ее постоянно дразнят, и ее главный враг – хулиганка и задира Крис. Однажды после урока физкультуры Крис снимает на телефон интимное видео в душевой с участием Кэрри. В дело вмешивается учительница физкультуры и наказывает девочек, заставляя оставаться после уроков. Крис придумывает план мести для Кэрри. Тем временем Кэрри обнаруживает у себя необычную способность двигать вещи силой мысли – проще говоря, телекинез. Это и помогает ей расправиться со своими обидчиками.

2. «КЛАСС» (2007). «КЛАСС: ЖИЗНЬ ПОСЛЕ» (2010) (ПРОДОЛЖЕНИЕ ФИЛЬМА «КЛАСС»)

Фильм об обычной эстонской школе, обычном выпускном классе и обычном ученике этого класса. Йозеп постоянно подвергается насмешкам одноклассников, избиениям, упрекам и оскорблениям. Его прилюдно унижает лидер и заводила в классе Андерс, а потом и все остальные ребята. Спустя какое-то время у Йозепа появляется защитник в лице Каспара, но это только усугубляет ситуацию, и теперь уже издевательствам подвергаются оба. Однажды ситуация заходит слишком далеко, и Йозеп с Каспаром решаются на отчаянный шаг – приходят в школу с оружием.

Продолжение фильма «Класс: Жизнь после» – сериал, состоящий из семи серий, каждая из которых по продолжительности снята как полнометражный фильм.

3. «ЧУЧЕЛО» (1983)

Шестиклассница Лена Бессольцева приходит в новую школу. Девочка всеми силами старается понравиться одно-

классникам, но никак не может найти общий язык с ребятами. Они считают ее странной, поскольку на все их усмешки и издевательства она отвечает улыбкой и во всем соглашается. Лена думает, что тем самым смягчит гнев ребят, и они с ней подружатся.

Единственный человек, с которым Лена заводит дружбу, Дима Сомов, – в него влюблены чуть ли не все девочки класса. Однажды ребята решают прогулять урок, об этом узнает учитель от Димы Сомова, и поездка в Москву отменяется. Ребята очень из-за этого расстроены и решают отомстить предателю. Дима не признается, отважная Лена берет всю вину на себя.

4. «ГОВОРИ» (2004)

Фильм снят по одноименному роману Лори Холс Андерсон. Это история школьницы Мелинды Сордино (Кристен Стюарт). Она, некогда самая популярная девочка в школе, в одночасье становится изгоем, замыкается в себе, молча сносит все обиды и унижения со стороны одноклассников. Один случай, произошедший с Мелиндой, изменил все. И только увлечение рисованием помогает все это переносить. Она не может рассказать правду, да и не хочет. Окружающие пытаются заставить ее говорить, но при этом не слушают.

5. «СЕРДЦЕ АМЕРИКИ» (2002)

Учебный год в средней школе подходит к концу, у всех прекрасное настроение и планы на лето, но, к сожалению, им не суждено сбыться. Главные герои – школьные изгои Дэниел и Барри – очень долго терпели колкости и оскорбления. Чаша ненависти к одноклассникам и учителям наполнилась до отказа, план мести созрел сам собой. И вот день «икс» наступил – последний учебный день не только в году, но в жизни некоторых учащихся школы.

6. «КУКОЛКА» (1988)

Советский фильм о гимнастке, которой из-за травмы не удастся продолжить карьеру. Девочке приходится отказаться от спорта и пойти в обычную школу, где она благодаря

силе – как характера, так и физической, – быстро становится лидером. «Куколка» – это «Чучело» наоборот, а Таня – полная противоположность Лены. Ей удалось избежать участи изгой в новом коллективе, но вот беда: силой никак нельзя завоевать любовь.

7. «ЖЕСТОКИЙ РУЧЕЙ» (2004)

Что делать, если твоего младшего брата обижает школьный хулиган? Конечно же, заступиться за него. Обычная забота о близком человеке. Рокки решает наказать обидчика своего брата и приглашает на вечеринку по выдуманному поводу. Ребята едут кататься на лодке, решив оставить плохого парня голым за бортом. То, что казалось веселой шуткой, оборачивается трагедией.

8. «КЛУБ ЗАВТРАК» (1985)

Хрестоматийное кино о подростковом возрасте с саундтреком Simple Minds и шутками о том, как быть шестнадцатилетним, в том числе о том, как быть внутри системы школьной иерархии. Спортсмен под давлением отца, избалованная наследница, девочка-изгой, ботаник и маргинальный сын хулиганов заперты на несколько часов в субботу. Они моментально образуют замкнутую экосистему. Здесь нет места взрослым – формальное задание задуматься о поведении и написать самооправдательное письмо быстро слетает с повестки: главной задачей вчерашних детей становится заявить о себе – во многом за счет друг друга. Самый харизматичный и громкий из героев, Джон Бендер, оказывается еще и главным абьюзером. Для него подавлять эмоции и брать людей «на слабо» – привычная практика самоутверждения. Именно Бендер становится главным провокатором, манипулирует явными слабыми местами других ребят и неправдоподобно быстро перевоспитывается в более сознательного персонажа под финальные аккорды.

9. «КЭРРИ» (1976)

Классический фильм с Сисси Спейсек (актриса с детскими чертами лица на момент съемок была совсем не тинейджером).

ром) стал одной из лучших экранизаций Кинга. Как и в «Оно», злключения подростка в социальной жизни проистекают из тиранической атмосферы дома. Религиозная мать Кэрри, прибегающая к шантажу, слатшеймингу и откровенному вранью, зарождает в ней сковывающую неуверенность в себе, чувство стыда и изначальной неправоты в любой ситуации. Ощущая уязвимость Кэрри, одноклассники ополчаются на нее с первых кадров фильма и придумывают череду испытаний, топчущих ее самооценку. «Кэрри» идеально воспроизводит знакомый мир школьного давления, где подстрекатели и инициаторы травли постоянно соревнуются за возможность придумать самое изощренное издевательство над беззащитным человеком, которому совершенно некуда пойти.

10. «ШКОЛА» (2010)

Главное высказывание о буллинге в пространстве нового российского кино: многосерийный фильм Валерии Гай Германики. Московская школа полуспального района как универсальная подростковая среда, где сталкиваются десятки родительских миров через подражающих им детей. Обеспеченные мажоры и любимые дочки, дети формально «правильных» и внимательных родителей, полусироты и подрастающие гопники смотрят на взрослых и их реакцию, исследуя границы допустимого. Вместе они становятся причиной отчаяния Ани Носовой, внучки директора школы, которая решает покрасить волосы в черный цвет и моментально противопоставить послушную себя миру вокруг. Этот эксперимент длится несколько недель. К единственной жертве буллинга присоединятся еще несколько. Абьюзеры и жертвы будут постоянно меняться местами. Только посмертное видео главной героини объяснит ее причины бороться против одноклассников однозначно в ущерб себе.

Приложение 3

Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко)

Инструкция

Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме **эмоционального выгорания**. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности – пациенты, клиенты, потребители, заказчики, обучающиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

Опросник

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2–3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «Не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. В последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).

54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: «Не трать нервы, береги здоровье».

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) на общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка и интерпретация результатов опросника

Каждый вариант ответа предварительно оценен тем или иным количеством баллов (указывается в ключе рядом с номером суждения в скобках). Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку (10 баллов) получил признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

- определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»,
- подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования «выгорания»,
- находится итоговый показатель синдрома эмоционального «выгорания» – сумма показателей всех 12 симптомов.

Напряжение

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5).

2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3).

3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5).

4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3).

Резистенция

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5).

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5).

3. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5).

4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10).

Истощение

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2).

2. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10).

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10).

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5).

Предложенная методика дает подробную картину **синдрома эмоционального «выгорания»**. Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – несложившийся симптом,
- 10–15 баллов – складывающийся симптом,
- 16 и более – сложившийся.

Симптомы с показателями *20 и более баллов* относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального «выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – *напряжение, резистенция и истощение*. В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая

фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов – фаза не сформировалась,

37–60 баллов – фаза в стадии формирования,

61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

– какие симптомы доминируют,

– какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается истощение,

– объяснимо ли истощение (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами,

– какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности,

– в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение,

– какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Приложение И

Программа семинаров-практикумов по профилактике эмоционального выгорания специалистов с элементами супервизии

Семинар-практикум № 1

«Профессиональная позиция, профессиональные границы и ответственность специалиста»

Вступление.

Для того чтобы понять, отчего личность выгорает, необходимо, прежде всего, обратиться к мотивационной сфере. Кратко напомним, что профессиональная позиция – это система отношений, роль и место специалиста в области его профессиональной деятельности.

Профессиональная позиция (от лат. *positio* – точка зрения, принцип, положенный в основу поведения, действий) – система устойчивых отношений профессионала к существенным аспектам своей деятельности, проявляющаяся в соответствующем поведении. Профессиональная позиция включает:

- установки личности,
- систему его ориентации на рынке труда,
- внутренние ожидания и оценку собственных возможностей как профессионала,
- понимание своего предназначения.

Упражнение 1. Провокационное упражнение на осознание своего паттерна поведения в процессе взаимодействия и ответственности в профессиональной деятельности. Ведущий предлагает участникам скомкать лист бумаги (который по замыслу ведущих символизирует ребенка), торопит, провоцирует, дает объяснения, не имеющие отношения к цели упражнения.

Вопросы для обсуждения:

1. Что хотелось делать с листом?
2. Что делали с листом?
3. Почему делали не то, что хотели?

4. Всегда ли Вы выполняете задание, данное кем-то?
5. Насколько это схоже с Вашей профессиональной ситуацией?
6. Где подобные паттерны проявляются?
7. Где мешают и помогают эти паттерны в профессиональной деятельности?
8. Что Вы поняли про себя, выполняя данное упражнение?

Упражнение 2. «Нейрологические уровни (концепция Г. Бейтсона и Р. Дилтса)»

Нейрологические уровни (чаще для простоты их называют логическими уровнями, но это не вполне точно) – концепция Г. Бейтсона и Р. Дилтса. В строении личности предлагается различать уровни (рисунок 13).

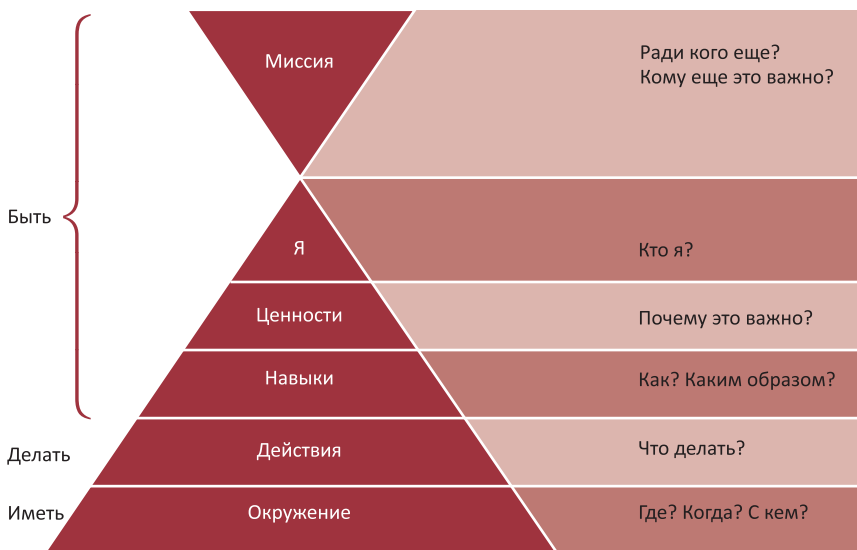


Рисунок 13 – Нейрологические уровни Г. Бейтсона и Р. Дилтса

Участники отвечают у себя на листочках на вопросы, поставленные на каждом уровне:

1. **Окружение.** Что меня окружает? Кем и чем я себя окружаю? Кто я как окружение для других людей?

2. **Поведение.** Что я чаще всего делаю по жизни, каковы мои планы?

3. **Способности.** Что я умею, что умею лучше всего, что я люблю делать?

4. **Убеждения и ценности.** Почему я так поступаю? Чем обосновываю причины своих поступков? Зачем, во имя чего я делаю то или иное? Что для меня самое важное? Каковы мои главные ценности жизни? На этом уровне живут, действуют и героически принимают мученическую смерть борцы за веру и за идею всех сортов и оттенков.

5. **Личностное своеобразие (идентичность).** Кто я? В чем главным я отличаюсь от других людей?

6. **Личная миссия.** Куда мне развиваться? Кем я могу быть, развиваясь? Каково мое предназначение? Зачем я тут?

Каждый следующий логический уровень – от миссии к окружению – должен соответствовать предыдущему: например, если заявлена новая способность, то должны быть и действия, ее реализующие и развивающие, и контексты, в которых эти действия будут производиться.

В дальнейшем ведущие создают групповой лист ответов по каждому из нейрологических уровней, и на примере средних групповых показателей проводим оценку связности, логичности построения уровней (окружение, поведение, способности, убеждения, ценности, идентичность, личная миссия), вариативности ответов.

Вопросы для обсуждения:

1. Насколько проявлены у вас все уровни?

2. Насколько логично связаны между собой уровни?

3. На каком уровне и чего не хватает?

4. Где можно взять недостающие ресурсы и проявления?

5. Где есть препятствия и ограничения, мешающие удерживать профессиональную позицию или искажающие ее?

Упражнение 3. «Оценка Эго-состояний участников взаимодействия»

Участники изучают и обсуждают представленную ведущими информацию по трем эго-состояниям личности (транзактный анализ Э. Берна³), знакомятся с видами транзакций.

Транзакция – это обмен воздействиями между эго-состояниями двух людей. Воздействия могут быть условными или безусловными, положительными или отрицательными. Транзакции могут быть параллельными, перекрестными и скрытыми.

Параллельные – это транзакции, при которых стимул, исходящий от одного человека, непосредственно дополняется реакцией другого. Такие взаимодействия не обладают способностью производить конфликты и могут продолжаться неограниченное время. Стимул и ответная реакция при таком взаимодействии отображаются параллельными линиями (рисунок 14).

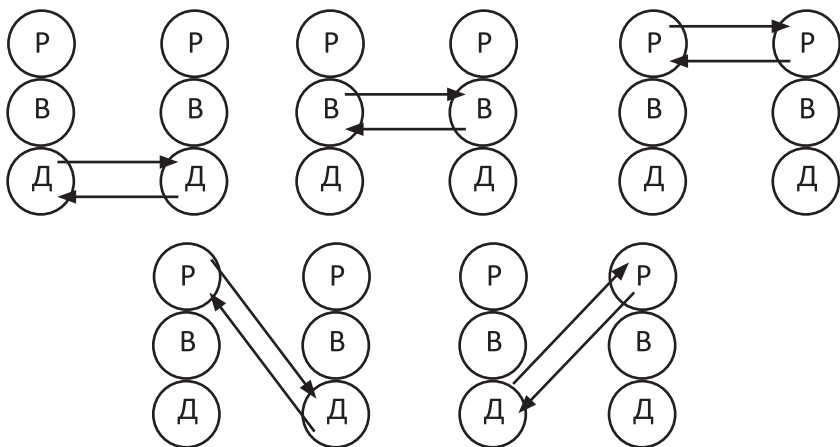


Рисунок 14 – Параллельные транзакции (по Э. Берну)

³ Берн Э. Транзакционный анализ в психотерапии / пер. с англ. А. Грузберга. – М.: Эксмо, 2009. – 416 с.

Перекрестные – это трансакции, при которых стимул, исходящий от одного человека, дает неожиданную реакцию, активизируя неподходящее эго-состояние. Перекрестные (пересекающиеся) трансакции уже обладают способностью производить на свет конфликты. Такие трансакции начинаются взаимными упреками, колкими репликами и могут закончиться хлопаньем дверьми (рисунок 15).

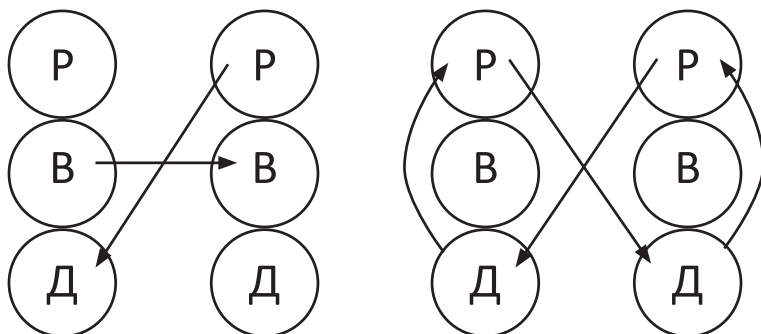


Рисунок 15 – Перекрестные трансакции (по Э. Берну)

Скрытые трансакции отличаются тем, что включают более двух эго-состояний, так как сообщение в них маскируется под социально приемлемым стимулом, но ответная реакция ожидается со стороны эффекта скрытого сообщения (рисунок 16).

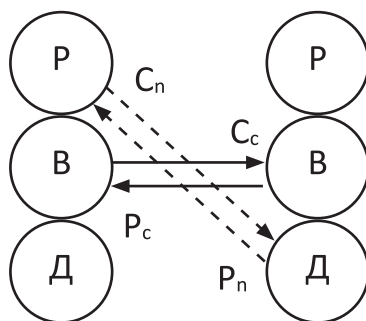


Рисунок 16 – Скрытые трансакции (по Э. Берну)

Далее в парах участники разыгрывают профессиональное взаимодействие и пытаются определить, из какого эго-состояния взаимодействует их партнер и они сами, как это проявляется и какой тип взаимодействия получается. Участники также озадачены, как стоит изменить взаимодействие, чтобы была параллельная интеракция (неконфликтная). Затем участники меняются ролями. Тот, кто выступает в процессе взаимодействия в роли специалиста, заполняет соответствующий лист в рабочей тетради.

Короткая диагностическая методика, представленная в рабочей тетради, позволяет оценить меру выраженности у каждого из участников эго-состояний (Дитя, Взрослый, Родитель) и сделать соответствующие выводы о профессиональном взаимодействии.

Краткое описание эго-состояний представлено в таблице 13.

Таблица 13

Краткое описание трех эго-состояний

Позиция	Дитя (Д)	Родителя (Р)	Взрослого (В)
Определение понятия	эмоциональность, незащитность, безответственность	тот, кто воспитывает, наказывает и т.д.	реальное видение мира
Слова и выражения	хочу	надо	могу
Тон	неуверенный, капризный	категоричный, самоуверенный	спокойный
Эмоции и чувства	беспокойство, тревожность, страх, огорчение	гнев, злость, презрение, ненависть	спокойствие, удовлетворение, уравновешенность
Поведение	неуверенное	агрессивное	уверенное

Определив соотношение эго-состояний, можно поразмыслить, а какой именно тип того или иного эго-состояния присущ участникам семинара. Его можно определить по следующим таблицам 14–16.

Таблица 14

Типы Родителя

Родитель	Распознавание состояний Я родителя	
	Критическое	Кормяще-заботливое
1. Общее поведение	Оценивающее, ироническое, порицающее, показывающее, авторитарное, запрещающее, приказное	Доброе, ободряющее, озабоченное, сочувствующее, защищающее, советуемое, помогающее
2. Речевые формулировки	«Ты должен, ты не должен», «Это следует делать, это не следует делать», «Как ты можешь?», «Я не позволю так общаться со мной!»...	«Успокойся», «Я могу Вас понять», «Лучше не делать этого», «Будь осторожен», «Не ломай себе голову»...
3. Манера говорить	Твердо, высокомерно, саркастически, остро, насмехаясь, иронически, цинично	Тепло, успокаивающе, сочувственно
4. Выражение лица	Отчужденное, лоб нахмурен, критический взгляд, сжатый рот	Заботливое, ободряющее, улыбочивое, любовно-заинтересованное
5. Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены, голова поднята вверх	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.

Таблица 15

Поведенческие характеристики Взрослого

Взрослый	Распознавание состояний Я Взрослого
1. Общее поведение	По-деловому, объективно, без эмоций, независимо, задумываясь, собирая и перерабатывая информацию
2. Речевые формулировки	«Возможно», «Вероятно», «По-моему мнению», «Я думаю», «Я предполагаю» и т.д. Вопросы начинаются со слов: как, почему, кто, что, когда
3. Манера говорить	Уверенно (без высокомерия), ясно и четко, спокойно, без страстей и эмоций, нейтрально
4. Выражение лица	Частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией, лицо обращено к партнеру, внимательное, ненапряженное
5. Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)

Таблица 16

Поведенческие характеристики Дитя

Дитя	Распознавание состояний Дитя		
	Свободное	Приспосабливающееся	Бунтарское
1. Общее поведение	Спонтанное, игривое, хитрое, злорадное, раскрепощенное, вялое, открытое, естественное	Осторожное, боязливое, беспомощное, покорное, неуверенное, сдержанное, обиженное	Капризное, своенравное, строптивое, грубое, агрессивное, неприязненное
2. Речевые формулировки	«Я хочу», «Прекрасно!», «Так тебе и надо!», «Замечательно!», «Я бы очень хотел...»	«Я хотел только...», «Почему всегда я?», «Я попробую», «Я правильно сделал?», «Я не смогу этого сделать»	«Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое!», «Проклятье!»
3. Манера говорить	Преимущественно громко, быстро и горячо, захлебываясь. Печально	Тихо, нерешительно, плаксиво, подавленно, подобострастно, нудно, приветливо	Гневно, громко, упрямо, угрюмо
4. Выражение лица	Воодушевленное, возбужденное, ошеломленное, хитрое, лукавое, любопытное, печальное, взволнованное	Нервное, потерянное, тактичное, выражающее согласие	Жестокое, упрямое, отсутствующее
5. Жесты и положение тела	Свободные, напряженный или расслабленный корпус	Склоненная голова, опущенные плечи, напряженные или дружелюбные жесты, стоит в позе слуги или навтыжку	Напряженность, угрожающая поза, опущенная голова

Способы укрепления «Взрослого»

1. Научитесь распознавать свое Дитя: где у него самые уязвимые места, чего он боится, как он выражает эмоции?

2. Научитесь распознавать своего Родителя: какие он дает приказы, наставления, в каких случаях он особо нетерпим, каким образом это выражается?

3. Будьте чутким к Дитя в других, общайтесь с этим Дитя, «поглаживайте» его, защищайте его, поощряйте его тягу к творчеству, помните о его неблагополучиях.

4. При необходимости считайте до 10, чтобы дать Взрослому время обработать поступающую информацию и отделить данные Родителя и Дитя от реальности.

5. Если есть сомнения, старайтесь сдерживаться. Никто не будет Вас упрекать за то, чего Вы не сделали, чего Вы не сказали.

6. Выработайте свою систему ценностей. Невозможно принимать решение, если предварительно не установлены основные, в частности этические, ориентиры.

Психологическая амортизация, согласно М.Е. Литваку⁴, это немедленное согласие с доводами партнера.

Принципы психологической амортизации:

1. Спокойно принимай комплименты.

2. Если предложение тебя устраивает, соглашайся с первого раза.

3. Не предлагай своих услуг. Помогай, когда сделал свои дела.

4. Предлагай сотрудничество только один раз.

5. Не жди, когда тебя начнут критиковать. Критикуй себя сам.

⁴ Литвак М.Е. Психологическое айкидо // М., Феникс. – 2018. 219 с.

Упражнение 4. «Экзистенциальные позиции»

Ведущие рассказывают участникам об экзистенциальной позиции и ее видах, особенностях формирования (Э. Берн).

Далее участники в тройках (третий – наблюдатель) разыгрывают профессиональное взаимодействие и определяют экзистенциальную позицию, которую демонстрирует специалист и клиент, стремятся поддерживать позицию «Я – О'Кей, ТЫ – О'Кей».

Упражнение 5. «Ассертивное поведение специалистов»

Напомним, что ассертивность (англ. *assert* – настаивать на своем) – способность человека отвечать за свои поступки и слова, быть уверенным в том, что делаешь или говоришь. Быть ассертивным – значит оставаться спокойным в трудной и противоречивой ситуации.

Принципы ассертивного поведения:

- принятие на себя ответственности за свои слова, действия и свою жизнь,
- самоуважение и уважение к другим людям,
- эффективное общение: честность, открытость, прямота, умение сказать то, что вы думаете, не расстраивая собеседника,
- уверенность, позитивная установка,
- умение слушать и понимать услышанное,
- достижение компромисса. Найти такой выход из ситуации, который устроит всех.

Упражнение 6. «Я имею право». Участники встают в круг. Желаящие по очереди делают шаг в круг и громко говорят: «Я имею право...». Остальные участники повторяют за говорящим, как бы утверждая наличие этого права у участника. 10 ассертивных прав человека представлены в рабочей тетради.

Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов.

Домашнее задание

Участники заполняют лист из рабочей тетради «Экзистенциальная позиция: Я, Ты, Они (по Э. Берну)».

Э. Берн кратко рассмотрел *трехстороннюю* О'Кейность, в которой *третью сторону* в дополнение к «Я» и «Ты» назвал «Они» (рисунок 17).

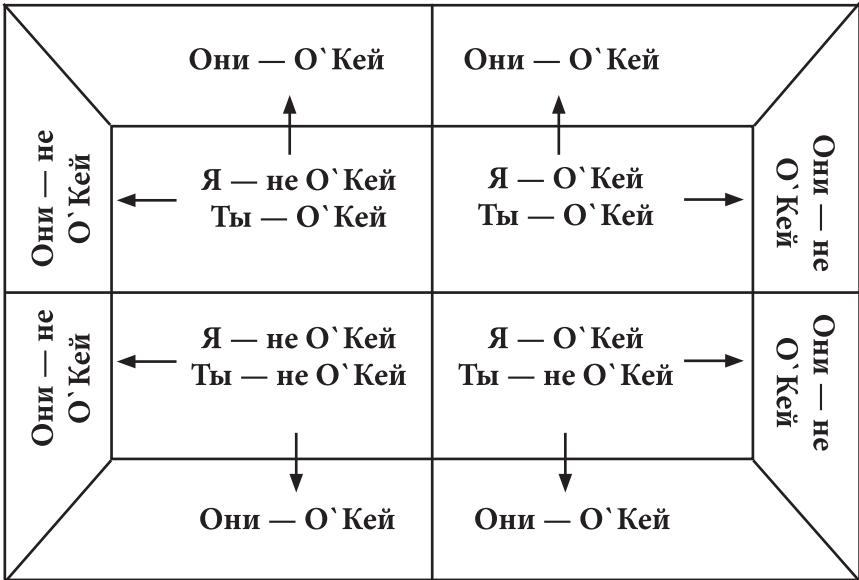


Рисунок 17 – Трехмерные трехсторонние позиции

Следующая встреча с участниками начинается с обсуждения выполненного задания.

Подведение итогов семинара-тренинга. Завершающий шеринг.

Семинар-практикум № 2 «Работа с «трудными» взрослыми»

Вступление

Мы продолжаем цикл семинаров-практикумов, посвященных профилактике эмоционального выгорания специалистов. На сегодняшний день у нас запланирована тема «Работа с «трудными» взрослыми».

Участники озвучивают свое актуальное эмоциональное состояние и ожидания от занятий.

Упражнение 1. Участники отвечают на вопросы: «Кто такой «трудный» клиент?», «Что трудного в нем для вас?». Обсуждение ответов.

Упражнение 2. Участники объединяются в пары (специалист + «трудный» клиент), представляют процесс взаимодействия с «трудным» клиентом. Каждая пара определяет для себя тип «трудного» клиента (вечно недовольный клиент, неменяемый, невоспитанный, умственно отсталый и т.п.).

Вопросы к группе для обсуждения:

1. Что было хорошо в действиях специалиста?
2. Что можно было улучшить? Как это можно сделать?
3. Насколько эффективно то, что вы уже использовали?
4. Какие препятствия и ограничения мешают специалисту эффективно взаимодействовать?

Типы «трудных» клиентов и особенности работы с ними представлены в рабочей тетради специалистов.

Упражнение 3. Ведущие предлагают участникам обсудить признаки эмоционального выгорания личности (специалистов, родителей, законных представителей ребенка), подумать о том, бывает ли эмоциональное выгорание у детей.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким признакам мы понимаем, что у личности есть эмоциональное выгорание?
2. Есть ли эмоциональное выгорание у детей? В чем оно

может выражаться? Какова причина появления признаков эмоционального выгорания у детей?

3. Для чего важно замечать признаки эмоционального выгорания личности?

Упражнение 4. «Эмоции, способствующие эмоциональному выгоранию и противостоящие ему»

С участниками были обсуждены понятие и функции эмоций, их разнообразие и отличие от чувств.

Далее специалисты получают листы рабочей тетради, где перечислены разнообразные эмоции, эмоциональные состояния и чувства. Нужно в таблице закрасить красным цветом те эмоции, которые способствуют собственному эмоциональному выгоранию, зеленым цветом – те эмоции, которые позволяют справиться с эмоциональным выгоранием.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие эмоции, эмоциональные состояния способствуют вашему эмоциональному выгоранию?

2. Какие эмоции, эмоциональные состояния позволяют противостоять вашему эмоциональному выгоранию?

3. Какое количество эмоций и эмоциональных состояний, выделенных красным и зеленым цветом? Каково их соотношение?

4. Есть ли такие эмоции, эмоциональные состояния, которые можно отнести к тем, которые вас разрушают, и к тем, которые помогают справиться с эмоциональным выгоранием?

5. Что можно сделать, чтобы количество эмоций и эмоциональных состояний, выделенных зеленым цветом, увеличилось, а красным – уменьшалось?

6. Что вы поняли про себя, выполняя данное упражнение?

Упражнение 5. «Эмоции»

Участникам предлагается пройти методику «Дифференциальные шкалы эмоций» по К. Изарду. Определяется соотношение восьми доминирующих эмоций у участников в профессиональной деятельности.

Также участникам предлагается модель эмоций (по Р. Плутчику) и краткий теоретический материал по защитным механизмам личности.

Упражнение 6. «Эмпатия»

Сначала немного теории. Слово «эмпатия» (англ. *empathy*) происходит от греческого термина *empathēia* (*em* – «в», *pathos* – «страсть, сильное чувство, страдание»). Эмпатия в психологии понимается как способность человека эмоционально отзываться на переживания других людей, сочувствие⁵.

В.В. Бойко различает такие виды эмпатии, как:

1) рациональная эмпатия, которая осуществляется посредством сопричастности, внимания к другому интенсивной аналитической переработки информации о нем;

2) эмоциональная эмпатия реализуется через эмоциональный опыт (переживания, чувства) в процессе отражения состояний другого;

3) интуитивная эмпатия включает в себя в качестве средств отражения другого интуитивность, позволяющую обрабатывать информацию о партнере на бессознательном уровне⁶.

Участникам предлагается разместить по аудитории условные кабинеты специалистов, разбиться на пары (специалист, клиент). Каждый клиент самостоятельно выбирает тип «трудного» клиента, который приходит к специалисту с определенной проблемой. Название типа «трудного» клиента записывается на листе и представляется специалисту. На обратной стороне листа каждый клиент записывает ту потребность, с которой он обращается за помощью к специалисту.

Время на взаимодействие клиентов и специалистов ограничено – по 2 минуты. После окончания общения специалист называет потребность клиента, а он, в свою очередь, показы-

⁵ Психологический словарь / Под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца и др. М.: Педагогика, 1983. С. 305.

⁶ Бойко В.В. Оценка эмпатии личности. СПб.: Сударыня, 2002. 32 с.

вает ему то, что было написано у него с обратной стороны листа. После этого клиенты еще 3 раза пересаживаются к другим специалистам и рассказывают ту же самую проблему, с которой они обращаются. Далее специалисты и клиенты меняются ролями.

Вопросы для обсуждения:

1. Понравилось ли вам быть в роли клиента/специалиста? Почему?

2. Какие эмоции, испытываемые вами при консультировании, были для вас тяжелыми?

3. Что помогло бы преодолеть эти тяжелые эмоции?

4. Какие виды эмпатии вам удалось отследить у себя?

5. Что вы для себя взяли из этого упражнения?

Упражнение 7. «Танец»

Участники рассредоточиваются по аудитории и под ритмичную музыку танцуют. Снятие физического напряжения возможно посредством, в том числе, использования элементов танцевально-двигательной терапии.

Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов.

Завершение. Озвучивание эмоционального состояния и пожеланий по дальнейшей работе каждого участника на момент завершения семинара-практикума.

Семинар-практикум № 3

«Кризисные состояния»

Вступление

Добрый день! Мы продолжаем цикл семинаров, посвященных профилактике эмоционального выгорания специалистов. На сегодняшний день у нас запланирована тема «Кризисные состояния». Участники озвучивают свое актуальное эмоциональное состояние и ожидания от занятий.

Упражнение 1. «Я и стресс»⁷

Упражнение используется для вхождения в тему.

Цель упражнения: помощь участникам в осознании и вербализации своих представлений о стрессе, определении своего отношения к стрессу, а также выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям.

Ход упражнения: участники рисуют картину «Я и стресс». Затем индивидуально «про себя» отвечают на вопросы по нарисованным картинам:

Посмотрите внимательно на свой рисунок.

1. Использован ли в вашем рисунке цвет? Посмотрите, какие цвета (или какой цвет) преобладает в рисунке. Что для вас значит именно этот цвет?

2. Где вы изобразили себя? Пометьте себя буквой «Я» на рисунке.

3. Как вы изобразили стресс? В виде живого существа, абстрактной фигуры, конкретного человека?

4. Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько – стресс. Почему?

5. При изображении себя и стресса использовали ли вы похожие цвета? Какие?

6. Мысленно разделите лист пополам горизонтальной и вертикальной чертами. Где оказалась ваша фигура?

⁷ Моница Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». СПб., 2009.

7. Есть ли на рисунке какой-либо барьер между вами и стрессом? Может быть, вы держите в руках саблю, зонт или что-то еще? Если вы почувствовали необходимость, нарисуйте еще что-либо, что поможет защитить вас от стресса.

8. Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? Или вы висите в воздухе? А в жизни на кого вы можете опереться? Если такие люди существуют в вашей реальной жизни, но их почему-то нет на рисунке, – дорисуйте их.

9. Какие свои сильные стороны во взаимодействии со стрессовой ситуацией вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха?

10. Что бы вам хотелось изменить, или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в стрессовой ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его?

11. Какие еще ваши ресурсы вы видите в этом рисунке или хотите добавить в него? Нарисуйте их, пожалуйста.

Обсуждение. После того как участники ответили на последний вопрос, участники объединяются в подгруппы по 4–5 человек. В каждой сформированной группе желающие высказываются по поводу своих ощущений, мыслей и т. д., возникших в процессе рисования. При этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, задают вопросы, но не критикуют. Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотят что-то изменить в своих реакциях на стрессоры, выступают делегаты от групп.

При интерпретации рисунков, их размещении на листе, использовании разных цветов рекомендуем использовать энциклопедию признаков и интерпретаций в проектировании и арт-терапии⁸.

⁸ Лебедева Л.Д., Никонорова Ю.В., Тараканова Н.А. Энциклопедия признаков и интерпретаций в проектировании и арт-терапии. СПб.: Речь, 2006.

Далее ведущие актуализируют у участников понятия кризиса, кризисного состояния, стресса, механизм действия стресса (концепция стресса Г. Селье). Обращается внимание на роль личностного при реагировании в стрессе.

Упражнение 2. «Круг совершенства»⁹

Цель упражнения: развитие чувства уверенности в тревожной ситуации, связанной с будущими событиями, развитие ресурсов личности. Упражнение проводится в парах по распечатанным инструкциям, приведенным в рабочих тетрадях.

Обсуждение того, что получилось, а что нет.

Упражнение 3. «Портрет стрессоустойчивого человека»

Цель: актуализация и закрепление качеств личности, помогающих справляться со стрессами нашей жизни. Участники группы делятся на 2 подгруппы и в этих подгруппах составляют портрет стрессоустойчивого человека. Затем презентуют свои портреты с описанием качеств, помогающих справляться со стрессом.

Ознакомление участников с техниками саморегуляции и релаксации.

Упражнение 4. Домашнее задание «Антистрессовый календарь»

Цель упражнения: обобщение полученного в ходе тренинга материала, обмен опытом участников.

Участники получают лист рабочей тетради, где должны спроектировать свою неделю, расписанную по дням. Каждый день недели должен содержать девиз, поговорку, рисунок, иллюстрирующий какой-либо способ совладания со стрессом.

Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов.

Завершение. Озвучивание эмоционального состояния и пожеланий по дальнейшей работе каждого участника на момент завершения семинара-практикума.

⁹ Моница Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». СПб., 2009.

Семинар-практикум № 4
«Среда как фактор риска и ресурс
в профилактике эмоционального выгорания»

Вступление

Добрый день! На сегодняшний день у нас запланирована тема «Среда как фактор риска и ресурс в профилактике жестокого обращения».

Далее участники озвучивают свое актуальное эмоциональное состояние и ожидания от занятия.

Упражнение 1. «Рисунок человека и рисунок человека под дождем».

Цель: актуализировать представление о взаимосвязи состояния человека с окружающей средой. Анализ в мини-группах отличий двух рисунков.

Участники рисуют два рисунка (рисунок человека и рисунок человека под дождем).

При интерпретации рисунков, их размещении на листе, использовании разных цветов рекомендуем использовать энциклопедию признаков и интерпретаций в проектировании и арт-терапии¹⁰.

Далее желающие представляют свои рисунки, остальные задают вопросы.

Вывод: разные внешние условия требуют подстройки человека.

Упражнение 2. «Ядовитые факторы среды и антидоты».

Участники объединяются в микрогруппы и составляют список внешних факторов, способствующих эмоциональному выгоранию специалистов.

Далее на каждый фактор (яд) из предыдущего упражнения группа придумывает минимум по три антидота. Такая форма проведения упражнения позволяет разобрать сложные случаи, которые возникают в профессиональной деятельности

¹⁰ Лебедева Л.Д., Никонорова Ю.В., Тараканова Н.А. Энциклопедия признаков и интерпретаций в проектировании и арт-терапии. СПб.: Речь, 2006.

участников, а также обменяться своим опытом преодоления ядовитых факторов среды, способствующих эмоциональному выгоранию.

Упражнение 3. «Поглотители времени»

Цель упражнения: анализ существующих помех времени и выявление стратегий эффективного тайм-менеджмента.

Каждый участник получает список «Поглотители времени». Участники анализируют полученные списки и выбирают те ловушки времени, которые наиболее часто мешают им в работе, в жизни, затем ранжируют их. После этого каждый по кругу зачитывает три самых главных «пожирателя» времени. Далее тренеры просят обобщить сказанное и выделить несколько групп помех, актуальных именно для них. Каждый участник анализирует имеющиеся у него ресурсы преодоления помехи, а также прописывает стратегии преодоления.

Упражнение 4. «Кабинет»

Цель упражнения: создание каждым участником собственной схемы управления пространством и временем.

Участники представляют себе рабочее место/кабинет. Затем каждый участник в течение 10 минут рисует идеальное рабочее место/кабинет на листе А4, в котором располагает необходимые вещи, подписывая их.

После завершения рисования тренеры просят участников «сложить» на рабочее место/в кабинет еще несколько необходимых вещей, которые забыли положить. Каждую вновь поступившую вещь необходимо подписать цветным карандашом. Далее каждый участник показывает группе свой рисунок, рассказывает о первоначальном плане размещения вещей, сообщает о степени удовлетворенности действительным положением дел (на сколько процентов порядок в кабинете удовлетворяет его), оценивает, насколько легко будет ориентироваться в кабинете при поиске необходимой вещи. Как правило, каждый участник достаточно объективно оцени-

вает ситуацию и объективно видит «слабые места» в организации пространства.

Затем тренеры просят каждого участника составить рекомендации себе по распределению вещей в кабинете. После того, как рекомендации составлены и зачитаны в кругу (складывать вещи по группам, разделить площадь шкафа между двумя «хозяевами», сортировать по определенному правилу, не засовывать вещи впопыхах, между уже лежащими предметами, размещать в шкафу предметов не больше, чем он может вместить и др.). В заключение упражнения тренеры проводят аналогию между ошибками при распределении вещей в шкафу и при распределении времени.

Упражнение 5. «Творческий потенциал»

Цель упражнения: актуализировать творческий потенциал участников. Погружение во внутренний мир. Встреча со своим творческим Я. Рассказ участников об увиденном.

Супервизорский разбор сложных случаев, решение кейсов.

Домашнее задание: провести аудит пространственно-временного потенциала участников и предложить варианты оптимизации. Подведение итогов семинара.

Завершение. Озвучивание эмоционального состояния и пожеланий на дальнейшую работу каждого участника на момент завершения семинара-практикума.

Семинар-практикум № 5 «Профессиональное общение как способ профилактики эмоционального выгорания»

Вступление

Добрый день! На сегодняшний день у нас запланирована тема «Профессиональное общение как способ профилактики эмоционального выгорания».

Далее участники озвучивают свое актуальное эмоциональное состояние и ожидания от занятия.

Упражнение 1. «Здравствуйте!»

Цель упражнения: полностью переключиться на ситуацию «здесь и теперь», обратить внимание друг на друга, почувствовать группу, поздороваться, создать работоспособность в начале дня.

Участники, сидя в круге, берутся за руки и выполняют приветственные жесты руками и ногами. После того как все поздоровались, тренер спрашивает: «Как настроение?», «Как вы себя чувствуете?», «Можем ли мы приступить к работе?».

В том случае, если диагностика, осуществляемая тренером, или высказывания участников группы свидетельствуют о том, что кто-то из группы пока не готов приступить к работе, тренер может предложить еще одно упражнение или обратиться к этому или этим участникам с вопросом: «Что нужно сделать для того, чтобы ваше состояние изменилось и вы могли бы приступить к занятиям?»

Упражнение 2. «Реакция на критику»¹¹

Цель упражнения: изучение психологического смысла реакций на критику.

Это упражнение направлено на выявление психологического смысла реакций на критику, типичных для участников тренинга. Сначала участники индивидуально в письменном виде выполняют задание: описывают свою реакцию в ситуа-

¹¹ Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб.: Речь, 2005. – С. 244–245.

ции, где они подвергались неприятной критике. Выполнив задание, участники располагаются на стульях, образуя круг.

Ведущий зачитывает *инструкцию для анализа*: сейчас мы будем зачитывать ситуации, где описываются предъявляемые претензии и различные реакции на критику. Все описания содержат три аспекта: что сделал оппонент, как мы ему ответили и предпочитаемый нами исход – что бы мы от него хотели.

Мы будем зачитывать свои ситуации в таком порядке: он сделал, сказал следующее... (описываются действия и слова оппонента); мне бы хотелось, чтобы он... (описывается, каким бы хотелось видеть его поведение); и для этого я... (описывается ответная реакция). Образ предпочитаемого нами результата мы называем целью. Мы будем считать, что в данной ситуации нашей целью было изменение его поведения в желаемую нами сторону. Наша задача – установить, можно ли было с помощью данной реакции достичь указанной цели. Если данная реакция способствовала достижению цели, то ее можно считать целерациональным действием. Если мы выясним, что реакция не была рациональной, то нам нужно будет установить, чем же она была: ценностно-рациональным, аффективным или традиционным действием. При обсуждении предлагается соблюдать следующее правило: человек, зачитывающий ситуацию, высказывает свое мнение последним.

Участники высказывают свое мнение по поводу рациональности его действий. Если действие не выглядит рациональным, задача – установить его тип (ценностно-рациональное, аффективное или традиционное). Ведущий комментирует свою реакцию только после того, как выскажутся остальные члены группы.

Далее свою ситуацию зачитывает второй участник. Она анализируется участниками по той же схеме. Анализ продолжается, пока не будут обсуждены все самоотчеты.

В результате выполнения упражнения каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

– Что вы поняли о своей реакции на критику? Довольны ли вы ею?

– Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?

– Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Далее участники знакомятся с алгоритмом реагирования на критику, который представлен в рабочей тетради.

Упражнение 3. «Конструктивная критика»

Цель: научиться критиковать конструктивно и отработать умение принимать критику.

Знакомство участников с составными элементами критического сообщения (факты, последствия, предложения, преимущества).

Полная пошаговая модель конструктивной критики:

1. Продемонстрируйте добрые намерения.

2. Опишите событие.

3. Опишите его последствия и ваши чувства, возникшие в связи с ним.

4. Опишите ваши предложения.

5. Аргументируйте ваши предложения.

6. Договоритесь о согласии.

7. Опишите ваше позитивное отношение к личности оппонента.

Данная модель конструктивного критического высказывания дается участникам в распечатанном виде для ее отработки в парах с последующим обсуждением.

Упражнение 4. «Марионетки и кукловоды»

Цель упражнения: дать участникам возможность на собственном опыте испытать как состояние полной зависимости, так и состояние, когда другой полностью зависит от тебя.

Ведущие предлагают участникам выбрать из мешочка по одному камешку. В непрозрачном мешочке находятся по два камешка разного цвета. Участники, выбирая камешки, в случайном порядке распределяются на пары, где один из них будет играть роль марионетки, а второй кукловода (опреде-

ляются сами с соответствующими ролями). Далее кукловоды собираются для обсуждения инсценировки небольшого спектакля, определяясь с ролями своих марионеток и порядком их действий. После обсуждения кукловоды дают рекомендации своим марионеткам для участия в мини-спектакле. По сигналу ведущего начинается проигрывание спектакля.

Вопросы для обсуждения:

- Что чувствовали марионетки?
- Понравилось ли вам быть марионеткой? Чего не хватало или было с избытком для вас?
- Что чувствовали кукловоды?
- Понравилось ли вам управлять марионетками? Что вам нужно еще для эффективного управления человеком?

Обсуждение способов противостояния манипуляции. Методы защиты от манипуляции участникам также предлагаются для ознакомления в рабочей тетради.

Подведение итогов семинара. Завершающий шеринг.

Приложение К

Листы рабочей тетради к семинарам-практикумам

Листы рабочей тетради к семинару-практикуму № 1
Нейрологические уровни (концепция Г. Бейтсона и Р. Дилтса)

Уровень	Содержание уровня	Вопросы	Ответы
МИССИЯ	видение, смыслы, духовный уровень	Зачем я это делаю? Что я хочу? Что я получу/получаю в результате? Ради чего я живу?	
ИДЕНТИЧНОСТЬ	уровень личностного многообразия	Кто я? Какую социальную роль я играю?	
УБЕЖДЕНИЯ И ЦЕННОСТИ	уровень дозволения и мотивации	Что в этой ситуации важно? Во что я выбираю верить? Почему мне это нужно?	
СПОСОБНОСТИ	уровень источников и направления	А что я вообще могу и умею? Какой стратегией пользуюсь?	
ПОВЕДЕНИЕ	уровень действия	Что я делаю? Что делают другие люди? Что я реально делаю?	
ОКРУЖЕНИЕ	уровень реакции	Что я имею? Что меня окружает? Что я имею?	

Диагностическая методика «Три Я»¹²

Каждое из трех эго-состояний может проявляться у одного и того же человека. Но многие люди имеют предпочтительный тип реагирования. Сейчас мы определим, какую из позиций чаще всего занимаете вы.

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.

¹² <http://testoteka.narod.ru/lichn/1/15.html>

19. Бывает, что я не уступаю в споре, потому что не хочу уступать.

20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.

21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов.

Вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д).

Вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – позиция Взрослого (В).

Вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – позиция Родителя (Р).

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей.

Если вы получили формулу **ВДР** – это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит **Р**. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если ваша формула имеет вид **РДВ**, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке, если же нет, и вы захотите передвинуть свое **Р** на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

Д на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

Эго-состояния

Я	Описание	Пример
<i>Родитель</i>		
<i>Взрослый</i>		
<i>Ребенок</i>		

Взаимодействие в эго-состояниях

Я	Эго-состояние	Описание	Взаимодействие	Проявление	Эго-состояние	Другой

10 АССЕРТИВНЫХ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

Я имею право оценивать собственное поведение, мысли и эмоции и отвечать за их последствия

Манипулятивное предубеждение: Я не должен бесцеремонно и независимо от других оценивать себя и свое поведение. В действительности оценивать и обсуждать мою личность во всех случаях должен не я, а кто-то более умудренный и авторитетный.

Я имею право не извиняться и не объяснять свое поведение

Манипулятивное предубеждение: Я отвечаю за свое поведение перед другими людьми, желательно, чтобы я отчитывался перед ними и объяснял все, что я делаю, извинялся перед ними за свои поступки.

Я имею право самостоятельно обдумать, отвечаю ли я вообще или до какой-то степени за решение проблем других людей

Манипулятивное предубеждение: У меня больше обязательств по отношению к некоторым учреждениям и людям, чем к себе. Желательно пожертвовать моим собственным достоинством и приспособиться.

Я имею право изменить свое мнение

Манипулятивное предубеждение: В случае, если я уже высказал какую-то точку зрения, не надо ее никогда менять. Я бы должен был извиниться или признать, что ошибался. Это бы означало, что я не компетентен и не способен решать.

Я имею право ошибаться и отвечать за свои ошибки

Манипулятивное предубеждение: Мне не положено ошибаться, а если я сделаю какую-то ошибку, я должен чувствовать

вать себя виноватым. Желательно, чтобы меня и мои решения контролировали.

Я имею право сказать: «Я не знаю»

Манипулятивное предубеждение: Желательно, чтобы я смог ответить на любой вопрос.

Я имею право быть независимым от доброжелательности остальных и от их хорошего отношения ко мне

Манипулятивное предубеждение: Желательно, чтобы люди ко мне хорошо относились, чтобы меня любили, я в них нуждаюсь.

Я имею право принимать нелогичные решения

Манипулятивное предубеждение: Желательно, чтобы я соблюдал логику, разум, рациональность и обоснованность всего, что я совершаю. Разумно лишь то, что логично.

Я имею право сказать: «Я тебя не понимаю»

Манипулятивное предубеждение: Я должен быть внимателен и чувствителен по отношению к потребностям окружающих, я должен «читать их мысли». В случае, если я это делать не буду, я безжалостный невежда и никто меня не будет любить.

Я имею право сказать: «Меня это не интересует»

Манипулятивное предубеждение: Я должен стараться внимательно и эмоционально относиться ко всему, что случается в мире. Наверное, мне это не удастся, но я должен стараться этого достичь изо всех сил. В противном случае я черствый, безразличный.

Экзистенциальная позиция (по Э. Берну)

Я	Ты	Они	Содержание	Пример
ОК	Не ОК	Не ОК		
ОК	ОК	Не ОК		
ОК	ОК	ОК		
ОК	Не ОК	ОК		
Не ОК	ОК	ОК		
Не ОК	Не ОК	ОК		
Не ОК	Не ОК	Не ОК		
Не ОК	ОК	Не ОК		

Листы рабочей тетради к семинару-практикуму № 2

Типы «трудных» клиентов и особенности работы с ними

«Невменяемый клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – требует невозможного, – придирается к мелочам, – постоянно ссылается на чьи-либо обязательства, – слегка завышенные требования, – четко осознает свои права, – может устроить скандал на пустом месте, – не воспринимает ваши аргументы. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ сделайте общение с ним более официальным, ✓ не злите его, ✓ четко отвечайте на все вопросы, ✓ учитывайте все мелочи, работайте с ним очень тщательно, ни в коем случае не вступайте с ним в открытый конфликт.

«Невоспитанный клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – агрессивный тип поведения, импульсивный, непредсказуемый, – легко выходит из равновесия, – поведение непредсказуемое, – ведет себя по отношению к другим неадекватно, – делает личные выпады в ваш адрес, – показывает вашу неспособность справиться с ним, – он – центр внимания, все должны под него подстраиваться. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ максимально корректное поведение, ✓ не отвечайте на его выпады, ✓ старайтесь сгладить конфликтные ситуации, не спорьте с ним, ✓ разговаривайте с ним без лишних эмоций, спокойно, логично, ✓ если общение переросло в конфликт, то не теряйте самообладание, не воспринимайте все серьезно, ✓ сконцентрируйте общение на взаимном согласии, ✓ действуйте по обстоятельствам.

«Излишне требовательный клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – всегда знает, чего он хочет, – знает свои права, – обращает внимание даже на мелкие недостатки, – ведет себя уверенно, – четко излагает свои требования, – высказывает свои пожелания. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ постарайтесь войти в положение клиента, ✓ придерживайтесь официального тона, ссылайтесь на правила, договоры, подписанные бумаги, ✓ если отказываете, то нужно четко обосновать причины отказа (аргументируйте ответы), ✓ найдите индивидуальный подход!

«Вечно недовольный клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – постоянно предъявляет претензии, говорит о недостатках в работе, – сам не знает, чего хочет, – меняет свое мнение, недоволен результатами, – не видит своей вины, оправдывает себя и не дает права на ошибку другим, – ведет себя вызывающе, – постоянно жалуется, в т.ч. начальству. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ определитесь, насколько он для вас важен (можно ли от него отказаться?) ✓ учесть все его требования.

«Упертый клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – всегда стоит на своем решении, – уверен в своей правоте, – отстаивает свою позицию, – не любит менять свое решение, – заранее устанавливает для себя правила, которых придерживается, – негативно относится к давлению на него, – не воспринимает ваши доводы, мнение, не дает закончить предложение. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ работайте с ним ненавязчиво, постепенно, осторожно, ✓ можно создать видимость, что новый вариант от старого далеко не ушел, но лучше него, ✓ подведите клиента к нужному для вас решению, ✓ не спорьте с клиентом, не навязывайте собственных суждений, ✓ будьте позитивно настроенным во время общения, не давите на него.

«Занудный клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – постоянно задает одни и те же вопросы, – надоедает, – не идет на конфликт, не спорит, не скандалит, – интересуется каждой мелочью, – контролирует. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ необходимо учитывать черты характера клиента, ✓ проявляйте терпение, вежливость, ✓ будьте предупредительными, всегда готовыми разъяснить что-либо, ✓ клиент должен почувствовать свою важность.

«Жесткий клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – его очень трудно убедить, – уверен в себе, – приводит свои аргументы, – показывает свое превосходство, – упрямый, – серьезный, официальный, жесткий тон разговора. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ следует держаться твердо, уверенно в себе, ✓ выдержка, ✓ его нужно постоянно слушать, задавать такие вопросы, чтобы он мог показывать свои знания (пусть чувствует, что его оценили), ✓ отстаивайте свои интересы, опираясь в решении только на факты.

«Застенчивый клиент»

Описание поведения клиента:	Особенности взаимодействия:
<ul style="list-style-type: none"> – нерешительный, постоянно беспокоящийся, – боится сделать выбор, – не доверяет специалистам, – ищет недостатки, неточности, – старается все предусмотреть, – придерживается всех правил. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ необходимо указать все «+» и «–», ✓ постарайтесь ответить на все интересующие клиента вопросы, ✓ проявляйте терпение, ✓ отвечайте четко и убедительно.

Эмоции и эмоциональные состояния личности

ГНЕВ	СТРАХ	ГРУСТЬ	РАДОСТЬ	ЛЮБОВЬ
БЕШЕНСТВО	УЖАС	ГОРЕЧЬ	СЧАСТЬЕ	НЕЖНОСТЬ
ЯРОСТЬ	ОТЧАЯНИЕ	ТОСКА	ВОСТОРГ	ТЕПЛОТА
НЕНАВИСТЬ	ИСПУТ	СКОРБЬ	ЛИКОВАНИЕ	СОЧУВСТВИЕ
ИСТЕРИЯ	ОЦЕПЕНЕНИЕ	ЛЕНЬ	ПРИПОДНЯТОСТЬ	БЛАЖЕННОСТЬ
ЗЛОСТЬ	ПОДОЗРЕНИЕ	ЖАЛОСТЬ	ОЖИВЛЕНИЕ	ДОВЕРИЕ
РАЗДРАЖЕНИЕ	ТРЕВОГА	ОТРЕШЕННОСТЬ	УМИРНОТВОРЕНИЕ	БЕЗОПАСНОСТЬ
ПРЕЗРЕНИЕ	ОШАРАШЕННОСТЬ	ОТЧАЯНИЕ	УВЛЕЧЕНИЕ	БЛАГОДАРНОСТЬ
НЕГОДОВАНИЕ	БЕСПОКОЙСТВО	БЕСПОМОЩНОСТЬ	ИНТЕРЕС	СПОКОЙСТВИЕ
ОБИДА	БОЯЗНЬ	ДУШЕВНАЯ БОЛЬ	ЗАБОТА	СИМПАТИЯ
РЕВНОСТЬ	УНИЖЕНИЕ	БЕЗНАДЕЖНОСТЬ	ОЖИДАНИЕ	ИДЕНТИЧНОСТЬ
УЯЗВЛЕННОСТЬ	ЗАМЕШАТЕЛЬНОСТЬ	ОТЧУЖДЕННОСТЬ	ВОЗБУЖДЕНИЕ	ГОРДОСТЬ
ДОСАДА	РАСТЕРЯННОСТЬ	РАЗОЧАРОВАНИЕ	ПРЕДВУЖДЕНИЕ	ВОСХИЩЕНИЕ
ЗАВИСТЬ	ВИНА, СТЫД	ПОТРЯСЕНИЕ	НАДЕЖДА	УВАЖЕНИЕ
НЕПРИЯЗНЬ	СОМНЕНИЕ	СОЖАЛЕНИЕ	ЛЮБОПЫТСТВО	САМОЦЕННОСТЬ
ВОЗМУЩЕНИЕ	ЗАСТЕНЧИВОСТЬ	СКУКА	ОСВОБОЖДЕНИЕ	ВЛЮБЛЕННОСТЬ
ОТВРАЩЕНИЕ	ОПАСЕНИЕ	БЕЗЫСХОДНОСТЬ	ПРИНЯТИЕ	ЛЮБОВЬ К СЕБЕ
	СМУЩЕНИЕ	ПЕЧАЛЬ	НЕТЕРПЕНИЕ	ОЧАРОВАННОСТЬ
	СЛОМЛЕННОСТЬ	ЗАГНАННОСТЬ	ВЕРА	СМИРЕНИЕ
	ПОДВОХ		ИЗУМЛЕНИЕ	ИСКРЕННОСТЬ
	НАДМЕННОСТЬ			ДРУЖЕЛЮБИЕ
	ОШЕЛОМЛЕННОСТЬ			ДОВРОТА
				ВЗАИМОВЫРУЧКА
МЫСЛИ (или состояния человека), вызванные гаммой чувств:				
НЕРВНОСТЬ	РАСКАЯНИЕ	ТУПИК	УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СОПЕРЕЖИВАНИЕ
ПРЕНЕВЕРЖЕНИЕ	БЕЗЫСХОДНОСТЬ	УСТАЛОСТЬ	УВЕРЕННОСТЬ	СОПРИЧАСТНОСТЬ
НЕДОВОЛЬСТВО	ПРЕВОСХОДСТВО	ПРИНУЖДЕНИЕ	ДОВОЛЬНОСТЬ	УРАВНОВЕШЕННОСТЬ
ВРЕДНОСТЬ	ВЫСОКОМЕРИЕ	ОДИНОЧЕСТВО	ОКРЫЛЕННОСТЬ	СМИРЕНИЕ
ОГОРЧЕНИЕ	НЕПОДООЦЕННОСТЬ	ОТВЕРЖЕННОСТЬ	ТОРЖЕСТВЕННОСТЬ	ЕСТЕСТВЕННОСТЬ
НЕТЕРПИМОСТЬ	НЕУДОБСТВО	ПОДАВЛЕННОСТЬ	ЖИЗНЕРАДОСТНОСТЬ	ЖИЗНЕЛЮБИЕ
ВСЕДОЗВОЛЕННОСТЬ	НЕЛОВКОСТЬ	ХОЛОДНОСТЬ	ОБЛЕГЧЕНИЕ	ВДОХНОВЕНИЕ
	АПАТИЯ/БЕЗРАЗЛИЧИЕ	БЕЗЧАСТНОСТЬ	ОБОДРЕНИЕ	ВООДУШЕВЛЕНИЕ
	НЕУВЕРЕННОСТЬ	РАВНОДУШИЕ	УДИВЛЕНИЕ	

СТРАХИ: 1. Страх оценки. 2. Страх ошибки. 3. Страх нового. 4. Страх одиночества. 5. Страх ответственности. 6. Страх темноты. 7. Страх высоты. 8. Страх разочарования в себе. 9. Страх будущего. 10. Страх за свою жизнь.

Дифференциальные шкалы эмоций (по К. Изарду)¹³

Назначение теста: диагностика самочувствия испытуемого.

Инструкция к тесту

Оцените, пожалуйста, по 4-балльной шкале то, в какой степени *каждое* понятие описывает ваше самочувствие в данный момент, поставив подходящую для вас цифру справа:

- «1» – совсем не подходит;
- «2» – пожалуй, верно;
- «3» – верно;
- «4» – совершенно верно.

Тестовый материал

1	Внимательный	Концентрированный	Собранный
2	Наслаждающийся	Счастливый	Радостный
3	Удивленный	Изумленный	Пораженный
4	Унылый	Печальный	Сломленный
5	Взбешенный	Гневный	Безумный
6	Чувствующий неприязнь	Чувствующий отвращение	Чувствующий омерзение
7	Презрительный	Пренебрегающий	Надменный
8	Пугающий	Страшный	Сеющий панику
9	Застенчивый	Робкий	Стыдливый
10	Сожалеющий	Виноватый	Раскаивающийся

¹³ Дифференциальные шкалы эмоций (по К. Изарду)/Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб., 2003. С. 226–227.

Ключ к тесту

№	Эмоция	№	Эмоция
1	Интерес	6	Отвращение
2	Радость	7	Презрение
3	Удивление	8	Страх
4	Горе	9	Стыд
5	Гнев	10	Вина

Ряд под № 1 в тестовом материале соответствует эмоции № 1 – Интерес и т.д.

Обработка результатов теста

Подсчитываются суммы баллов по каждой строке, и эти значения проставляются в графу «сумма». Таким образом, обнаруживаются доминирующие эмоции, позволяющие качественно описать самочувствие обследуемого человека в отношении к определяемому типу его характера. В этой связи полезно дополнительно сравнить результаты сложения сумм отдельных эмоций, а именно:

$$K = (C_1 + C_2 + C_3 + C_9 + C_{10}) / (C_4 + C_5 + C_6 + C_7 + C_8),$$

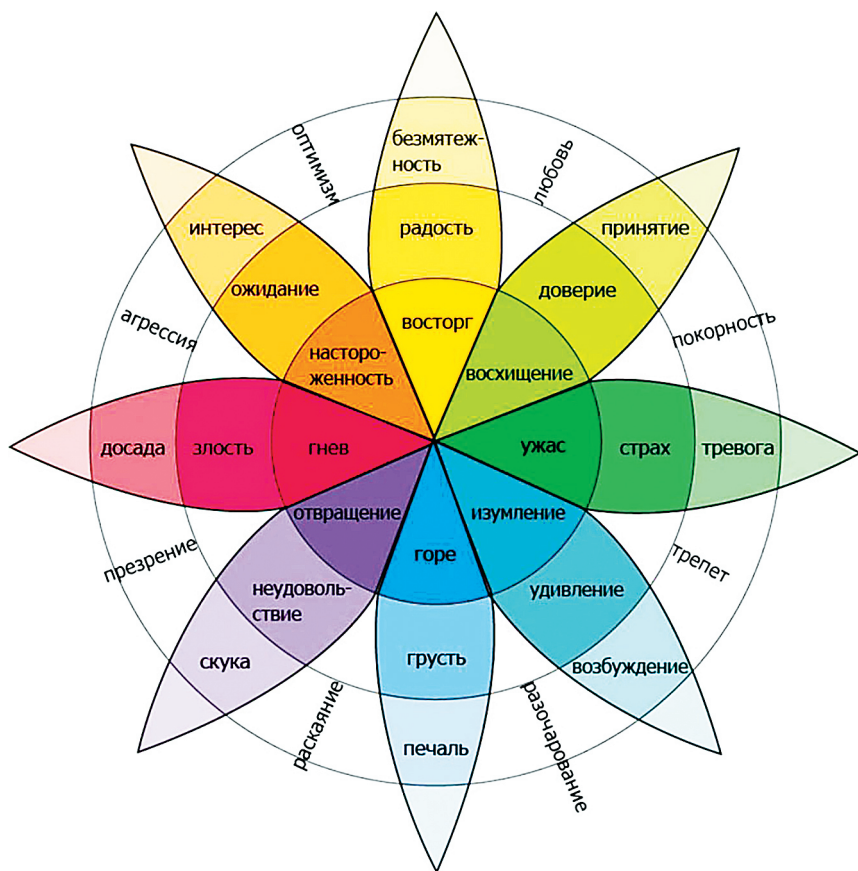
где **K** – самочувствие,

C_1, C_2, C_3, \dots – эмоция под № 1, № 2, № 3, №... соответственно.

Если показатель **K** больше 1, то самочувствие в целом более отвечает положительному или *гипертимному* (с повышенным настроением) типу акцентуации человека.

Если **K** меньше 1 – самочувствие можно охарактеризовать как отрицательное или соответствующее *дистимному* (с пониженным настроением) типу акцентуации характера человека.

Систематизация эмоций (по Р. Плутчику)



Листы рабочей тетради к семинару-практикуму № 3

Упражнение «Круг совершенства»

Цель: развитие чувства уверенности в тревожной ситуации, связанной с будущими событиями, развитие ресурсов личности.

Содержание: упражнение проводится в парах. Один – в роли консультанта, другой – в роли клиента. Консультанты пошагово зачитывают приведенную ниже технологию, которую «клиенты» стараются выполнить. Затем происходит обмен ролями.

1. Вновь переживите чувство уверенности в себе. Мысленно вернитесь в то время, когда вы чувствовали себя полностью уверенным в собственных силах. Вновь переживите эти минуты, увидите то, что вы видели тогда. Услышите то, что слышали тогда, займите ту же позу, делайте те же жесты. Полностью сконцентрируйтесь на чувстве уверенности – это гарантия того, что упражнение даст результаты.

2. Круг совершенства. Когда вы почувствуете растущую уверенность в себе, представьте круг, расположенный на полу у ваших ног. Какого он цвета? Может быть, вы хотели, чтобы он издавал какой-либо звук, свидетельствующий о его силе? Не торопите себя, важно, чтобы ваш круг действительно ассоциировался у вас с чувством уверенности. Когда вас переполнит чувство уверенности в себе, выйдите из круга, оставив свою уверенность внутри окружности.

3. Выбор сигнала к началу. Подумайте о ситуациях из будущего, в которых вы также желали бы быть уверенным в себе. Увидьте и услышите, что будет за минуту до того, когда вы почувствуете себя уверенно. Сигналом к началу может стать открытие дверей в кабинет вашего начальника, телефонный звонок в вашем кабинете или голос, объявляющий о вашем выступлении.

4. Соединение. Когда сигналы станут выразительными, вновь войдите в круг и почувствуйте уверенность в себе. Представьте, что ситуация из будущего развивается, когда вы имеете полный доступ к уверенности в своих силах.

5. Проверьте результаты. Вновь выйдите из круга, оставив в нем чувство уверенности. Еще раз подумайте о предстоящем событии. Обратите внимание на то, что вы автоматически вспомните чувство уверенности в себе. Это значит, что вы уже запрограммированы на приближающуюся ситуацию.

МОЙ АНТИСТРЕССОВЫЙ КАЛЕНДАРЬ НА НЕДЕЛЮ

	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
Девиз							
Пословица							
Рисунок							

Листы рабочей тетради к семинару-практикуму № 4

К упражнению «Поглотители времени»

1. Нечеткая постановка цели.
2. Отсутствие приоритета в делах. Неумение выбирать главное.
3. Попытка слишком много сделать за один раз.
4. Отсутствие ясного представления о предстоящих задачах и путях решения.
5. Плохое планирование рабочего дня.
6. Личная неорганизованность («заваленный письменный стол»).
7. Чрезмерное чтение документов.
8. Скверная система досье.
9. Недостаток мотивации (индифферентное равнодушное отношение к работе).
10. Поиски записей, адресов, телефонных номеров и т. п.
11. Недостаток кооперации с другими или разделения труда.
12. Отрывающие от дел телефонные звонки.
13. Незапланированные посетители.
14. Неспособность сказать «Нет».
15. Неполная или запоздалая информация.
16. Отсутствие самодисциплины.
17. Неумение довести дело до конца.
18. Повышенная отвлекаемость.
19. Затяжные совещания.
20. Недостаточная подготовка к беседам и обсуждениям.
21. Плохая обратная связь и контроль.
22. Болтовня на частные и пустые темы.
23. Излишняя коммуникабельность (общительность).
24. Чрезмерность деловых записей.
25. Синдром откладывания дел «на завтра».
26. Чрезмерное желание знать все факты.
27. Длительное ожидание (условленной встречи и т. п.).

Листы рабочей тетради к семинару-практикуму № 5

Как принимать критику в свой адрес: алгоритм реагирования на критику

1. Выслушать партнера, не перебивая.
2. Осознать собственное эмоциональное состояние и при необходимости применить одну из техник саморегуляции.
3. Выделить из сказанного только факты.
4. Задать уточняющие вопросы.
5. Проанализировать зафиксированные факты.
6. Постараться понять, какую пользу можно извлечь из высказанных претензий.
7. Дать ответ на критику:
 - а) в случае частичного согласия:
 - кратко резюмировать сказанное;
 - сказать, что из предложенного критикующим может быть исправлено (сделано);
 - продумать, как полученную информацию можно использовать для предотвращения других возможных недоразумений;
 - б) в случае несогласия:
 - изложить контрфакты (избегая излишней эмоциональности);
 - вербализовать свои чувства, используя только Я-сообщение;
 - косвенно вербализовать чувства партнера;
 - взять тайм-аут: «Мне необходимо подумать над тем, что вы сказали», «Я не готов ответить на ваши слова сейчас», «Давайте вернемся к этому вопросу позже» и т. д.;
 - использовать юмор (не сарказм!).

В любом случае конструктивным выходом из подобной ситуации является **высказывание благодарности**: «Спасибо, что я об этом услышал именно от вас»; «Теперь я знаю, над чем мне надо работать...»; «Спасибо, теперь я знаю ваше мнение о...».

Завершить разговор лучше всего **выражением надежды на дальнейшее сотрудничество**.

Методы защиты от манипуляции (Как успешно противостоять манипуляции?)

Ключевая задача в эффективном противостоянии манипуляции – **выявление самого факта манипулятивного воздействия и его мощности**, так как именно от этого зависят негативные последствия для адресата, и в этом заключается основная опасность для личности. Мощность и эффективность манипулятивного воздействия зависит от наличия определенных преимуществ у манипулятора над адресатом. Скрытый для адресата характер манипулятивного воздействия сразу же создает преимущества манипулятору.

Можно критически рассмотреть предложенные ниже приемы противостояния манипуляции и сконструировать собственные.

- Осознание того, что стал объектом манипуляции. Осознание дезавтоматизирует процесс манипуляции. Нужно распознать тактику человека-манипулятора; открыто поставить о ней вопрос; подвергнуть сомнению желательность и законность такой тактики, т. е. обсудить ее открыто. Если манипулятор прикрывается выражениями типа: «Да, это, конечно, очень интересно», в то время как никакого, даже незначительного интереса не испытывает, то отсюда вытекает следующий прием: хотите отрезвить завравшегося манипулятора? Поставьте его в неловкое положение: скажите, например: «Я тебе не верю».

- Освободиться от идеи «долженствования» (по А. Эллису) – разрешить себе быть самим собой и сообщить об этом своему собеседнику: «Боюсь, вы переоцениваете мое бескорыстие, увы, я не готов выполнять эту работу бесплатно».

- Обратная связь в виде описания своих чувств. Разрешите себе быть настолько плохим, насколько вам хочется, и сообщите об этом своему собеседнику: «Мне жаль разочаровывать тебя, но мне совсем не хочется целоваться».

• Обозначение причин, которые лежат в основе манипулирования. Важно определить намерения, цели и средства манипулятора. Возможно, манипулятор желает переложить на вас свою ответственность.

• Целесообразно выяснить: на какой крючок он хочет вас поймать. Очень часто наши достоинства оказывают нам медвежью услугу. Например, когда вам говорят, что вы добрый человек, вы можете согласиться выполнить просьбу. Крючок, на который хочет поймать манипулятор, может быть разнообразным (алчность, доверчивость, отзывчивость).

• Уметь сказать «нет» твердо и уверенно, аргументируя при этом свою позицию. Стараться быть внутренне направляемой личностью, т. е. самодостаточным человеком, способным самостоятельно решать собственные проблемы. Внутренне направляемая личность – это личность со встроенным в детстве психическим компасом (его устанавливают и запускают родители или близкие ребенку люди). Такой компас постоянно претерпевает изменения под влиянием различных авторитетов.

• Творческий подход (нестандартное, неожиданное реагирование). Очень часто творческий подход реализуется в форме юмора (басня, притча, анекдот, намек, «метод кавычек»).

• Открытость высказывания: «Когда мной манипулируют, я чувствую себя огорченным, хочу, чтобы наши отношения были честными и открытыми».

• Вскрыть сценарий манипулирования с целью ломки замысла манипуляции. Отсрочка реализации принятого решения. Пауза, молчание – основа для ломки сценария. Следует помнить при этом, что манипулятор не дает своей «жертве» ни минуты на раздумья.

• Невербальные ответы (мимика в ответ на манипуляцию: презрительный взгляд, тогда манипуляция не проходит).

• Иметь свой набор манипулятивных действий и знать возможные манипулятивные действия другого.

- Манипуляторы (например, некоторые цыгане-гадалки) умеют цеплять за интимные чувства (обращение к беременной женщине: «У тебя есть король... Спасибо за доброту душевную... Дай сколько не жалко... Эти деньги помогут твоему чреву»), поэтому целесообразно использовать опережающие действия: не вступать с такими людьми в контакт.

- Ориентация на компромиссное решение проблемы.
- Активное приспособление к той ситуации, которая есть, и постепенное ее реструктурирование.

- Отделение проблемы от личности.

- Точно знать, чего хочешь ты сам. Манипулирование рассчитано на то, что скажут окружающие. Например, пожилая женщина собрала с клумбы цветы и продает их молодому человеку, который сидит с девушкой в вечернем кафе и не хочет выглядеть жадным в ее глазах.

- Вежливость. Играть роль «славного парня».

- Многоплановость поведения помогает оперативно «поймать» манипулятора на его неблагоприятных действиях.

- Опирайтесь на конкретные факты в процессе противостояния аргументам, выражаемым в виде полуправды, полулжи.

- Попросите оппонента изложить то же самое, но позитивно: «Покажите, объясните мне, почему это справедливо».

- Пропустите некоторые враждебные замечания мимо ушей.

- Своевременное обнаружение факта манипулятивного воздействия и его направленности. В случаях, когда оппонент прибегает к использованию уловок, это может быть открыто обсуждено с ним как недопустимая тактика ведения споров. Нейтрализация конкретной манипуляции может осуществляться путем раскрытия сути уловки с соответствующими пояснениями.

- Прогноз вероятной цели и последствий воздействия (изменение поведения, взглядов, оценок, возможный ущерб адресату, мишени и т. п.).

- Формирование адекватной ответной реакции, собственного поведения в ситуации манипулятивного воздействия.

Таким образом, успешная контраргументация включает в себя алгоритмы, реализуемые в виде следующих вопросов, задаваемых самому себе.

1. Имеются ли противоречия у оппонентов?

2. Можно ли оспорить приводимые факты и положения?

3. Есть ли неудачные примеры и сравнения?

4. Есть ли у оппонентов ошибочные или неудачные заключения?

5. Не слишком ли оппоненты упростили проблему, и можно ли, показав ее другие стороны, усилить доказательность собственного тезиса?

6. Есть ли у оппонентов неверные оценки?

7. Если сразу нельзя оспорить контраргументацию в целом, возможно ли поставить вопросы к отдельным частям (элементам)?

8. Можно ли показать противоречия в контраргументации оппонентов уточнениями и вопросами?

9. Не пользуются ли оппоненты спекулятивными (непозволительными) приемами и уловками, и каким образом это можно использовать для усиления собственной аргументации?

Методическое пособие

**ПРОФИЛАКТИКА НАСИЛИЯ
И ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ.
ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ**

Составители: психологи-тренеры
**М.А. Березина, Р.Р. Муслумов,
Н.А. Томина, Н.Г. Церковникова**

Компьютерная верстка: *Орлова Л.В.*

Подписано в печать 10.02.2020 г. Формат 60x90¹/₁₆.
Бумага ВХИ. Гарнитура Minion Pro. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 14,5. Тираж 300 экз. Заказ № 133.

АО «ИПП «Уральский рабочий»
620990, г. Екатеринбург, ул. Тургенева, 13
<http://www.uralprint.ru>, e-mail: sales@uralprint.ru