

## **ДЕЙСТВИЯ ПРИ ИНЦИДЕНТАХ И КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ**

(Шульга Т.И., Слот В., Спаниард Х. Методика работы с детьми группы риска. - М., 2005)

### **Невербальные сигналы, снижающие напряжение**

Рассмотрим некоторые аспекты невербального поведения. При этом надо помнить о том, что каждый человек выработал собственную манеру разговора, взгляда и движений, что человеческая внешность обладает определенной силой выражения.

Пространственное положение воспитателя по отношению к подростку. Та пространственная позиция, которую руководитель группы занимает по отношению к подростку, является важным невербальным аспектом коммуникации. Чем меньше расстояние, тем большее впечатление производят слова руководителя.

Оптимально близким является расстояние в метр или полтора (для западного общества). Если человек переступает эту границу, он, или имеет интимные отношения с другим, или его действия будут при этом тем другим восприниматься как помеха. У детей эта граница находится чуть ближе. При инцидентах и кризисных ситуациях для разговора необходимо расстояние увеличить по сравнению с обычным.

Звуки голоса и визуальный контакт. Кроме того, что голос может звучать громко или тихо, существенную роль при разговоре играет еще и разница в тоне и скорости речи. Предложения и слова, в конце которых тон повышается, содержат в себе вопрос, ("Ты мне не поможешь?") или указывают на то, что говорящий хочет что-то завершить и перейти к другому вопросу: ("Пойду помогу Марко. Как закончишь собирать траву, ты - свободен. Хорошо?"). Когда голос понижается, коммуникация становится более категоричной. В голландском языке существует для этого подходящее выражение: "И точка! (Баста!)". Руководители групп, заканчивая свое предложение "весомой точкой", дают понять, что они считают исполнение своего распоряжения само собой разумеющимся.

Движения. Движения руководителей, воспитателей должны быть хорошо предсказуемыми. Это повышает чувство безопасности у подростков. Многие из них прошли через жестокое обращение и пугаются неожиданных движений. Особенно это актуально во время инцидентов и кризисов. Медлительные, чуть заторможенные движения несут в себе покой. При инцидентах и кризисах у руководителей возникает потребность быстрее передвигаться, но спокойствие можно увеличить именно замедлением движений.

Существуют определенные движения, легко вызывающие беспокойство и обратную реакцию. К примеру, поднятый кверху или вытянутый вперед палец. Само по себе такое движение может иметь место, но проблема заключается в том, что многие поднимают палец кверху,

или вытягивают его вперед, не отдавая себе в том отчета, и вызывают этим обратную желаемую реакцию. Движение, вызывающее обратную реакцию, - поднятая или вытянутая вверх рука. Во время инцидентов и кризисов это может легко привести к тому, что подросток ударит по руке, или схватит ее.

**Физический контакт.**

Как и все подростки, воспитанники детдома испытывают потребность в физическом контакте. Но подростки отличаются друг от друга в том, что хотят контактов в разные моменты жизни и по-разному. В один момент подросток ластится, а в другой - отказывается от физического контакта. У подростков, прошедших через физическое насилие, реакция на физический контакт еще менее предсказуема. Руководителям в каждом индивидуальном случае придется изучить, какие формы физического контакта приемлемы, а какие - нет.

Обобщая вышесказанное, назовем еще раз невербальные сигналы, снижающие напряжение во время инцидентов и кризисов: 1) увеличение расстояния между руководителем и подростком; 2) медленное проговаривание слов и предложений; 3) тон, понижающийся к концу предложения или слова; 4) менее частый и менее продолжительный контакт глазами; 5) замедленные, заторможенные движения; 6) сдержанность в физических контактах.

### **Способы остановки и преломления неадекватного поведения**

При остановке неадекватного поведения специалисты должны знать, что нельзя говорить длинные предложения, фразы, повышать голос, кричать. Поведение взрослых должно быть максимально спокойным, движения замедленными, жестикуляция сведена до минимума. Лучше всего пользоваться короткими наставлениями.

Далее следуют этапы короткого наставления.

#### **Короткое наставление**

- 1) вступите в контакт
- 2) назовите адекватное поведение в данной ситуации
- 3) объясните, почему. \_\_\_\_\_

Вступление в контакт может происходить следующим образом: скажите что-то положительное, что-то о том, чем подросток занимается или занимался, упомяните что-нибудь нейтральное и назовите чувство.

Во время инцидентов и кризисов вступление в контакт может быть затруднено. В таком случае лучше всего говорить о том, чем занимается подросток, или вступить в контакт нейтральным образом, например:

"Петер, хочу тебе что-то сказать". Другая возможность - обозначить чувство (например: "Мне показалось, что ты на что-то сердишься?"). При использовании короткого наставления важно помнить следующее:

- 1) наставляйте на поведение, легко выполнимое для подростка;
- 2) постройте, используя несколько наставлений, поведение, исключаящее проблемное поведение;
- 3) используйте невербальные сигналы, снижающие напряжение;
- 4) не отвлекайтесь от темы;
- 5) сделайте ситуацию предсказуемой, подсказывая каждый раз следующий шаг.

### **Некоторые физические методы.**

При физическом превосходстве один или более руководителей группы используют физический контакт с подростком для того, чтобы предотвратить серьезное неадекватное поведение, которое послужило (или может послужить) возникновению инцидента или кризисной ситуации и при котором словесные наставления не помогли. Действия, включающие в себя толчки, удары и выкручивание рук - недопустимы. Вместо этого используются давление и направление.

При давлении используются сила и вес собственного тела для погашения определенных движений подростка. Во время подобных действий руководители продолжают давать короткие наставления и сами соблюдают уже ранее названные пять основных принципов. При этом, руководители продолжают говорить, так как бессловесное физическое воздействие производит тяжелое угрожающее впечатление.

Направление является разновидностью давления, которое направлено на то, чтобы подростка самого или какую-нибудь часть его тела, в основном - руку, послать в нужную сторону.

**Отделение.** Отделение производят для того, чтобы на какое-то время подростка оградить от ситуации, в которой он находится, с тем, чтобы он не подвергнулся воздействию определенных возбудителей и был в состоянии проявлять более адекватное поведение.

**Этапы отделения:**

- 1) вступите в контакт;
- 2) назовите неадекватное поведение и попросите прекратить;
- 3) скажите, что последует отделение, назовите место и количество минут;
- 4) сопроводите подростка к месту отделения;
- 5) назовите там адекватное поведение;
- 6) назовите адекватное поведение после отделения;
- 7) еще раз назовите длительность отделения и закончите.

**П р и м е р.** В комнате для игр дети заняты различными делами. Радуан решил раскрашивать и занят кисточками и акварельными красками.

Он уже использовал много бумаги, но каждый раз ему нужен новый лист. Он постоянно отходит от своего стола, держа в руке мокрые кисти. Сначала он вмешивается в дела Аниты, потом переносит свое внимание на Джейсона. Он идет к шкафу с игрушками и собирается достать из него головоломку. Несколько раз руководитель группы (воспитатель) дает ему наставления, но Радуан каждый раз придумывает что-то новенькое. Его моторика становится все более напряженной. Радуан все чаще и чаще что-то кому-то кричит, или просто кричит, ни к кому не обращаясь. После такого начала воспитатель решает, что Радуана лучше всего на какое-то время отделить от группы. "Послушай-ка, Радуан! (1). Ты так занят, что тебе не удастся сделать то, о чем я тебя прошу (2). Теперь ты пойдешь и сядешь на пуфик в углу. Ты там будешь сидеть три минуты (3) спокойно и молча (5). После этого сможешь продолжать рисовать (6). Пойдем, я тебя отведу" (4).

Возвращая ребенка в обычную ситуацию, руководитель группы должен помнить о следующем:

- 1) после отделения расскажите другим воспитанникам, по какой причине оно произошло;
- 2) дайте наставление группе о том, как реагировать на отделенного ребенка после его возвращения;
- 3) приведите отделенного;
- 4) обратная связь на выработку адекватного поведения на месте;
- 5) назовите адекватное поведение, от него ожидаемое;
- 6) наблюдайте за отделенным и другими воспитанниками, проведите обратную связь и при необходимости, направляйте ситуацию, применяя обратную связь и наставления.