

И.Н. Серегина

Особенности общения психолога с «трудными» родителями



В своей статье автор рассказывает о том, как психологу нужно выстраивать работу с родителями, которых условно можно назвать «трудными» — изначально агрессивными, недоверчивыми и т. д.

Ключевые слова: психологическое консультирование, проблемные клиенты психолога, трудности работы с родителями, проблемы родителей.

Мы часто говорим о трудных детях и подростках. Что означает понятие «трудный ребёнок», если не рассматривать его «аномальное», то есть девиантное развитие личности?

Как правило, говоря о трудном ребёнке, мы предполагаем его плохое поведение, которое может выражаться в различных формах, в корне отличающихся друг от друга. А также мы понимаем и то, что всегда существуют причины такого поведения детей. Например, это может быть связано с неправильным поведением родителей или обусловлено внутренними переживаниями ребёнка.

Плохое поведение — это некоторые естественные поступки, действия и слова, которые использует ребёнок, чтобы просигнализировать взрослым о своих проблемах или просто выразить чувства, эмоции, мысли и побуждения (например, он прыгает и радостно кричит, сопереживая герою кинофильма). Оцениваются поступки и действия исходя из того, соответствуют ли они социальным, культурным нормам и возрасту ребёнка. И если поступки не совпадают с нормами (либо личными желаниями и ожиданиями окружающих взрослых), они вызывают у последних, во-первых, негативную сиюминутную реакцию (замолчи и сядь!) и, во-вторых, отрицательное отношение в целом (так вести себя нельзя!).

С детьми все понятно. А вот со взрослыми — нет! О каких родителях можно говорить, что они «трудные»? В чём выражается эта трудность? И как психологу общаться с такими родителями, преследуя основную цель — помочь ребёнку?

В статье «Семья гиперактивного ребёнка» [1] автор выделяет типы семейных взаимоотношений в соответствии с пониманием родителями проблемы СДВГ (синдром дефицита внимания и гиперактивности), их отношением к ребёнку и к рекомендациям специалистов. Коротко рассмотрим три типа.

1. Семья, изучающая проблему СДВГ, принимающая ребёнка таким, какой он есть. Обращается за помощью к специалистам, выполняет все рекомендации.

Серегина Ирина Николаевна — преподаватель психологии факультета непрерывного образования Камчатского государственного университета им. Витуса Беринга, медицинский психолог детской поликлиники г. Петропавловска-Камчатского.

Лауреат премии им. П. Т. Новограбленова, учреждённой Главой Петропавловска-Камчатского городского округа за достигнутые успехи в области образования (2008).

Сфера профессиональной деятельности и научных интересов: психологическая помощь детям и родителям, психологическое консультирование, психологическое сопровождение детей, страдающих хроническими соматическими заболеваниями и психосоматическими расстройствами; наблюдение детей, относящихся к группе «риска» по психосоматике и социальной дезадаптации; психологическая коррекция отклонений в развитии; психологическая профилактика синдрома дефицита внимания и гиперактивности в более раннем периоде развития ребенка; оптимизация развития адаптационных механизмов у детей.



2. Семья, понимающая проблему, но перекладывающая ответственность за воспитание ребёнка с СДВГ на других (бабушку, детский сад, школу и т. п.). Не обращается за помощью к специалистам или обращается, но не выполняет рекомендации.

3. Семья, не понимающая проблему СДВГ, не принимающая ребёнка таким, какой он есть, применяющая физическое и психическое насилие. Игнорирует помощь специалистов.

Данную типологию вполне можно рассматривать при работе психолога с родителями, дети которых нуждаются в психологической помощи.

Из типологии следует, что к трудным родителям можно отнести родителей из семей второго и третьего типа. Многолетний опыт работы с детьми и родителями позволяет заключить, что абсолютно не важно, имеет ребёнок СДВГ или нет, — отношение родителей к проблеме ребёнка и помощи психолога различно. Чтобы помочь ребёнку, в первую очередь, важно помочь родителям, в частности, матери, адекватно оценивать себя и свои возможности. А это не всегда бывает просто.

Трудности на пути достижения успеха в общении с родителями

В семье, которую мы отнесли ко второму типу, родители склонны обвинять друг друга, перекладывать ответственность за воспитание ребёнка друг на друга или на бабушек, обвинять в плохом отношении к ним педагогов и отсутствии правильных методов при работе с их детьми в детском саду или школе. Таким родителям, как правило, рекомендуют обратиться к психологу. При обращении мать понимает проблему и при этом утверждает, что она воспитывает ребёнка правильно, что её точка зрения на методы воспитания ребёнка тоже «имеет место быть». Однако при этом она обвиняет окружающих во всех трудностях своего ребёнка, которые стали причинами обращения к специалисту.

Общение с такими родителями носит сложный характер. Им трудно объяснить, что практически все зависит от семьи и помочь им можно только тогда, когда родители не только понимают проблему, но и заинтересованы в работе со специалистами, выполняют все рекомендации по воспитанию детей, а также понимают необходимость работы над собой и изучения литературы, которую рекомендует психолог.

Характеризуя родителей, относящихся к третьему типу семьи, необходимо отметить, что к психологу они приходят только тогда, когда их направляют педиатр, невролог и др. Педагоги, направляя ребёнка на консультацию к психологу, выстраивают родителям негативные прогнозы в обучении детей, которые чреваты последствиями, например — переводом в коррекционный класс или коррекционную школу.

Как правило, реакция родителей на информацию педагогов негативная. По их мнению, ребёнок совер-

шенно нормален, а педагоги и психологи склонны преувеличивать. Родители сравнивают сиблингов (сестер и братьев) между собой, а также с детьми родственников и знакомых, сравнивают с собой, когда сами были еще детьми. Считают, что в процессе роста ребёнка все проблемы пройдут, то есть ребёнок «перерастет». Сразу возникают вопросы: «Во что перерастут сформировавшиеся проблемы у ребёнка? Какую жизненную дорогу выберет ваш ребёнок, если ему не помочь?», «Будем просто наблюдать или всё-таки начнем работать над имеющимися проблемами у ребёнка и поможем ему справиться с ними вместе с вами, родителями?»

В такой семье родители нередко наказывают ребёнка физически. Как правило, в большинстве случаев они не имеют никакого образования, могут страдать алкоголизмом или вести асоциальный образ жизни, имеют низкий или средний уровень достатка.

Однако ко второму и к третьему типу семьи могут относиться и так называемые «благополучные» семьи, где родители образованны, занимают высокое профессиональное положение, имеют собственное мнение, «как нужно воспитывать детей», считая себя тоже психологами в определенной степени. При этом эти родители большую часть времени, а порой и в выходные находятся на работе, оставляя ребёнка без внимания и контроля (эмоциональная заброшенность), нередко перекладывая все заботы о нём на приходящую «няню». Считают, что сделанные специалистом выводы ошибочны, при этом опираются на принципиальное своё собственное мнение, которое ничем не обосновывается, например, «Вот я так считаю и все!».

При таком отношении родителей к проблеме ребёнка и консультации психолога возникают определённые барьеры в общении, о которых нельзя не упомянуть. Например:

1) смысловой барьер — возникающее между людьми непонимание, основанное на том, что одно и то же событие при одинаковом значении имеет для них разный смысл. И это понятно — для психолога, как для специалиста, общение с родителями, связанное с проблемами их ребёнка, имеет свои цели и задачи, а «проблемные» родители придают этому общению свой смысл и открыто отказываются воспринимать информацию, которую пытается донести до них психолог;

б) барьер, связанный с особенностями темперамента родителей, характером, манерой общения и эмоциональным состоянием родителей.

Общение людей, разных по своей темпераментной структуре, может не только формировать барьеры на пути к взаимодействию, но и привести к конфликту. Индивидуальное сочетание наиболее устойчивых особенностей личности, которые проявляются в поведении человека и в определённом отношении к себе, к другим людям, к порученному делу — определяется как характер, и если мы говорим о «трудном» характере человека, а в нашем случае это родители, то и общение с ним будет непростое.

Как мы сами, психологи, создаём «трудных» родителей

Одна из основных ошибок большинства психологов — это широкое позиционирование, которое заключается в неумении правильно представить свои услуги людям, которые не знакомы с психологией и ничего в ней не понимают. Некоторые часто говорят о своих дипломах и богатом опыте, тем самым утверждая себя уже как хорошего специалиста. Общение психолога на сложном для клиента «психологическом языке» приводит к тому, что они просто его не понимают. Например (из практики), вопрос психолога: «Вопрос в следующем, — в чем вы для себя эту ответственность сейчас определили? Есть ли ресурсы для ее реализации, имеется ли резерв дополнительных ресурсов?» Следующий пример: «В диалоге со мной вы нечто не сказанное мной за меня додумали. Потому стоит воспринимать сказанное собеседником буквально, без своих трактовок, тогда, возможно, рассеется флер мифического негатива, который вам видится сейчас». И как следствие — человек, ничего не понявший из этих слов, больше к такому специалисту не обращается. Факт в том, что сам психолог может и не знать причину, по которой повторно клиенты к нему уже не приходят, но, как правило, оценивает он себя как «высококласного специалиста».

Психологам нужно помнить о том, что их смогут понять лишь коллеги, а для всех остальных людей тема психологии остаётся чем-то загадочным, нереальным и непонятным. А то, что непонятно для людей, вызывает у них страх и опасения. Для того чтобы далёкие от психологии люди стали обращаться за помощью, психологу необходимо специализироваться, а не браться абсолютно за все. Говоря простыми словами — стать специалистом в конкретном направлении для конкретной аудитории.

Следующая ошибка связана с вечным желанием учиться и учиться. Такой «комплекс студента», движущий психологами, которые искренне верят в то, что если они будут постоянно получать новые знания, то смогут профессионально консультировать. Факт, что «ученье — свет», не оспаривается, и развиваться просто необходимо, но обучение может продолжаться месяцами и годами. А ценный практический опыт можно получить лишь во внедрении своих знаний на практике. Для психологов очень важна практика, дающая бесценный опыт. Ведь люди обращаются за реальной помощью, а не для того, чтобы увидеть дипломы и сертификаты. Важно помнить, что образование и количество клиентов не зависят друг от друга.

Следующий момент — это рекомендации психолога. Как правило, рекомендуют читать родителям то, что прочли сами. А это в большей степени литература для специалистов. Будет ли она понятна родителям? Или для каких родителей рекомендуемая литература будет понятна? Одни прочли и извлекли пользу, а другие — наоборот — почувствовали себя беспомощными, потому что вообще ничего не поняли из прочитанного. В

таком случае они либо прекращают обращаться к психологам, либо ищут другого специалиста.

Говоря о рекомендациях, следует отметить, что каждый человек индивидуален, как и его семья, несмотря на схожесть встречающихся проблем. Поэтому рекомендации должны носить конкретный, предметный характер по существу проблемы, касаясь каждого ребёнка и его семьи в целом. Как правило, родители после консультации могут сделать негативные выводы о конкретном специалисте и больше никогда не обращаться за помощью, проецируя своё негативное отношение на всех психологов. Нередко родители оценивают специалистов по первому впечатлению на первой консультации.

Как психологу преодолеть трудности в общении с родителями

Итак, важнейшее качество в деятельности психолога — профессионализм, включающий в себя профессиональные знания, умения, навыки, способности, диапазон профессиональных возможностей, совершенное владение инструментарием, приёмами и технологиями профессиональной деятельности. И ещё одно важное качество в деятельности психолога — это адекватная оценка себя как специалиста, то есть оценка своих профессиональных возможностей (амбиций), чтобы при случае возникших затруднений в работе с клиентом (пациентом) порекомендовать обратиться к более опытному психологу.

Работа психологом предполагает некий личностный рост, в том числе и осознанное прорабатывание и предотвращение деструктивных типов поведения. В итоге мы, конечно, сталкиваемся с человеком и его моральными принципами.

Психолог всегда и в любой ситуации должен быть спокоен, выдержан и приветлив. Должен уметь выдерживать паузу, когда родители возбуждены, эмоциональны и настойчивы в своей ошибочной «правоте». Уметь успокоить родителей не словами «успокойтесь» и т. п., а например: «да, да, возможно вы правы, давайте всё обсудим более подробно, и тогда **нам** будет уже понятно, как быть и что делать» и т. д. И, как правило, чаще с такими трудностями в общении с родителями сталкиваются школьные психологи.

Описание возможных трудностей, которые могут возникнуть у психолога при общении с родителями, предполагает некую схему или структуру их устранения, а также — применения различных профессиональных методов и приёмов (которыми должен владеть консультирующий психолог) [2].

Одна из важных задач психолога в общении — расположить к себе родителей и донести до них необходимую информацию, ссылаясь на науку психологию, потому что зачастую родители воспринимают слова психолога как его собственное мнение. Специалист должен знать, какие вопросы он может задать родителям, не вызвав при этом у них негативных реакций.



Благодаря этому он сможет увидеть определённые особенности у родителей, с которыми придётся работать. Это необходимо для того, чтобы профессионально выстроить беседу, которая имеет большое значение в дальнейшей работе с семьей в целом. И неважно — пришли они к психологу на приём или школьный психолог пригласил родителей пообщаться к себе в кабинет. Необходимость профессионально выстроить беседу, увидеть наличие психологических особенностей у родителей обусловлено основной целью — помочь ребёнку. А самое главное — общаться с родителями на понятном для них языке в области психологических проблем — независимо от того, какое у них образование.

1. Когда человек нервничает или сдерживается с трудом (враждебно настроен), его мышление сужается. В таком зажатом состоянии мозг не воспринимает новую информацию и, тем более, не способен ей следовать. Это необходимо учитывать, когда психолог разговаривает с родителями. В этом случае необходимо спокойно и доверительно обращаться непосредственно к родителю и говорить с ним. Так удастся снизить напряжение и успокоить его, например: «Конечно, лучше вас вашего ребёнка не знает никто, и это понятно. Но мне нужна ваша помощь, без неё я не смогу помочь вам найти выход из сложившейся ситуации. Результат будет, если вы поможете мне, и только в это случае у меня получится помочь вам» и т. д. В данный момент следите за «языком» тела. Будьте расслаблены, но уверены в том, что говорите. Родитель воспримет это как искренний разговор с ним. Вы убеждаете его: «Все будет хорошо. Мы справимся». Ваша задача в беседе подобрать такой тон и такие слова, чтобы родители в напряженном разговоре отреагировали так, как это нужно вам.

2. Психолог должен уметь не поддаваться на провокации трудных родителей. Например: «Что может решить ваша психология? Это всё несерьёзно и бесполезно...» Старайтесь оставаться невозмутимым, по-доброму настроенным к собеседнику, показывая желание помочь. Прибегайте к юмору и сохраняйте спокойствие духа, например: «Наверно вы правы, но мы с вами обязательно что-нибудь придумаем...» Это позволит перейти к разговору и обсудить ситуацию более предметно.

3. Общение с агрессивными родителями также носит непростой характер. Сталкиваясь с направленной на нас агрессией, мы пытаемся перейти в «оборонительную позицию», и это вполне понятно. Инстинкт велит нам либо сражаться, либо спастись бегством. И как специалист, психолог должен найти выход из этой ситуации, направив ее в более выгодное для себя положение. Решающую роль в этом играет правильная внутренняя установка. Не позволяйте себе думать: «Как он смеет так со мной разговаривать?» — эти мысли будут распалать ваше негодование. Прикажите себе сохранять спокойствие и уверьте себя, что справитесь с ситуацией.

Старайтесь держаться спокойно и уверенно. Родитель знает, какое воздействие оказывает на вас его поведение. Отвечайте спокойно, тихим монотонным голосом, и степень агрессивности будет снижаться. Ни в коем случае не возмущайтесь и не оправдывайтесь. Направьте беседу в более конкретное «русло», связанное с ситуацией, которую необходимо обсудить. Предоставьте возможность вашему собеседнику успокоиться и вынудите его (мягко и незаметно) оправдывать свое поведение. Например, так: «Скажите, пожалуйста, если мы с вами просто пообщаемся — это вам как-то навредит? Мне интересно знать ваше мнение о сложившейся ситуации. Интересны и ваши предложения выхода из нее. Что же в этом плохого? Я хочу помочь вашему ребёнку и т. д.». В данном случае своим поведением вы не позволите себя смутить и отказаться от общения. Своим спокойствием вы приведете родителя в некую растерянность и опасения «потерять своё лицо», а также — пересмотреть свою позицию. Далее необходимо перейти к выстраиванию конструктивного разговора.

В заключение хочу процитировать семь стадий «укрощения» рассерженного из книги Полины Роусон «Техника общения»:

- 1) дать своему внутреннему голосу позитивную установку;
- 2) привести свой язык тела в соответствие с ситуацией;
- 3) тщательно выслушать (активное слушание!) всё, что вам скажут;
- 4) резюмировать сказанное оппонентом, чтобы убедиться, правильно ли вами понята суть проблемы (это также покажет, что вы действительно слушали, что вам говорили);
- 5) принести извинения и выразить сочувствие (если последнее необходимо);
- 6) провести зондирование с помощью открытых вопросов;
- 7) сообщить человеку, что вы собираетесь предпринять для решения существующей проблемы.

И, наконец, выполнить все обещанное!

ЛИТЕРАТУРА:

1. Серёгина И.Н. Семья гиперактивного ребёнка // Актуальные проблемы педагогики и психологии (Часть III): Материалы международной заочной научно-практической конференции. (23 ноября 2011 г.) — Новосибирск: Сибирская ассоциация консультантов, 2011. — С. 149.
2. Серёгина И.Н. Особенности психологического консультирования семьи, воспитывающей ребёнка с СДВГ // Вестник практической психологии образования. — 2012. — №1. — С. 65.