

# РАЗГОВОР ОБ ОБЕСПОКОЕННОСТИ И ДИАЛОГ ХОРОШИХ ПРАКТИК

Пособие для тех, кто работает с детьми и подростками

Ред. Санна Кайпонен



## Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 МЕТОДИКА «КАК НАЧАТЬ РАЗГОВОР ОБ ОБЕСПОКОЕННОСТИ» .....	4
1.1 Субъективная обеспокоенность рассказывает о возможностях действовать .....	4
1.2 У «Зон обеспокоенности» есть много сфер применения: .....	5
1.3 Определение содержания «зон обеспокоенности» .....	6
2 «ЗОНЫ ОБЕСПОКОЕННОСТИ» КАК ВНУТРЕННИЙ «КУРАТОР» РАБОТНИКА .....	7
2.1 Анкета-прогноз для разговора об обеспокоенности .....	7
2.2 Возможности применения «зон обеспокоенности» в трудовом коллективе.....	8
3 ДИАЛОГИЧНОСТЬ.....	8
3.1 Процесс диалога и хорошие практики.....	9
3.2 Процесс диалога между детьми, родителями и учителями.....	10
3.3 Работа по методу «обучающего кафе».....	10
4 ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ МЕТОДА «КАК НАЧАТЬ РАЗГОВОР ОБ ОБЕСПОКОЕННОСТИ» .....	12
5 «ОБУЧАЮЩЕЕ КАФЕ» В ШКОЛЕ №42 Г. ПЕТРОЗАВОДСКА .....	14
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	15
Приложение 1: «Золотые правила» для начала разговора.....	15
Приложение 2: Прогнозирующая анкета для начала разговора об обеспокоенности .....	16

## ВВЕДЕНИЕ

При разработке методических пособий «*Как начать разговор об обеспокоенности*» и «*Диалог хороших практик*» авторы исходили из потребностей, выявленных в ходе реализации проекта «АНИС». Опрос, проведенный весной 2013 г. среди учащихся 5-6 классов школ-участниц проекта, и дальнейшая работа в этих школах выявили потребность в каждодневных рабочих инструментах для организации взаимодействия семьи и школы.

Российские участники проекта ознакомились с методикой «*Как начать разговор об обеспокоенности*» при посещении Куопио в мае 2013 г. Она вызвала интерес, и рассмотрение методик «*Как начать разговор об обеспокоенности*» и «*Диалог хороших практик*» было продолжено в Петрозаводске в сентябре 2013 г. Психолог Марина Лыкова и социальный педагог Юлия Посмечева, которые работают в школе №42 г. Петрозаводска, выбрали темы «*Зоны обеспокоенности*» и «*Диалог хороших практик*» для проведения занятия по методу «Обучающего кафе» (Learning Cafe) в своей школе.

В декабре 2013 г. российские участники проекта совершили недельную рабочую поездку в Куопио. Одной из тем проведенных тогда мероприятий стала методика начала разговора об обеспокоенности и ее практическое применение. Тогда же было принято решение разработать данное методическое пособие, за основу которого взяли пособия «*Как начать разговор об обеспокоенности. Пособие по ранним диалогам*» авторов Э. Эрикссон и Т. Э. Арнкил<sup>1</sup> и пособие «*Диалог хороших практик – пособие в поддержку развития диалогичности и культурного изменения*» авторов М. Коскимиес, Й. Пюхяёки и Т. Э. Арнкил<sup>2</sup>.

Надеемся, что данное пособие будет полезно всем, работающим с детьми и подростками, в самых разнообразных бытовых ситуациях.

*Санна Кайпонен, магистр педагогики, педагог по обучению взрослых, наставник-психолог, специализированный педагог детского сада*



<sup>1</sup> Коскимиес, М., Пюхяёки, Й. и Арнкил, Т.Е. (2012). *Диалог хороших практик – пособие в поддержку развития диалогичности и культурного изменения (Nyvien käytäntöjen dialogit – opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi)*. Пособие 23. Хельсинки: Институт здоровья и благополучия (THL).

<sup>2</sup> Эрикссон, Е. и Арнкил, Т.Е. (2012). *Как начать разговор об обеспокоенности. Пособие по ранним диалогам (Huoli ruheeksi. Opas varhaisista dialogeista)*. Пособие 60. 8-е издание. Хельсинки: Центр исследования и развития социальной сферы и здравоохранения (Stakes).

# 1 МЕТОДИКА «КАК НАЧАТЬ РАЗГОВОР ОБ ОБЕСПОКОЕННОСТИ»

Рабочая методика «Как начать разговор об обеспокоенности» была разработана в Финляндии в 1990-х годах. Директор по развитию Института здоровья и благополучия **Эрик Эрикссон** и профессор **Том Эрик Арнкил** разработали ее в ходе реализации различных проектов с участием специалистов сферы социальной психологии и образования. Потребность в разработке данной методики была вызвана сложностями, которые возникают при начале разговора о проблемах в жизни детей и подростков.

Одна из ключевых задач данной методики – заменить традиционный подход, при котором возникающие тревожащие проблемы рассматриваются с точки зрения специалистов.

В определении проблемы содержится предположение, что существует общая проблема, по которой у всех единая точка зрения, и при этом не всегда учитываются точки зрения родителей или детей.

«Зоны обеспокоенности» изначально разрабатывались в целях поддержки работы профессионалов, работающих с детьми, подростками и их семьями. Предназначение данной методики – стимулировать работников подходить к своей обеспокоенности с уважением, запрашивая помощь для себя, и, таким образом, создавая возможности для продолжения и развития сотрудничества.

«Зоны обеспокоенности» – это метафора, отражающая степень обеспокоенности и взаимоотношения в процессе работы. Эти зоны нигде не расположены, а причины, вызывающие обеспокоенность, в повседневной жизни не распределяются по каким-либо зонам. Методика «Как начать разговор об обеспокоенности» исходит из субъективного характера проблем. У каждого свои возможности оказания помощи, в зависимости от работы и положения, и поэтому применительно к одному и тому же человеку обеспокоенность может быть *многоуровневой*. Обеспокоенность может быть связана как с *исправлением положения клиента*, так и с *собственными возможностями действовать*.

## 1.1 Субъективная обеспокоенность рассказывает о возможностях действовать

Субъективная, собственная обеспокоенность – ключевое понятие, связанное с «Зонами обеспокоенности». Под «обеспокоенностью» понимают субъективное ощущение, возникающее при отношениях деятельности. Обеспокоенность возникает на основании сделанных наблюдений. Кроме того, на возникновение озабоченности могут влиять прежний опыт, уменьшение собственных ресурсов и возможностей действовать, а также отношение с человеком и его «сетью».

Осознание собственной обеспокоенности – это информация, основывающаяся на контакте. Под такой информацией понимается информация, получаемая во взаимодействии. Ощущение обеспокоенности или спокойствия всегда воспринимается человеком как нечто достоверное. Обеспокоенность – это чувство, которое человек может уловить и исследовать в сотрудничестве или диалоге с другим человеком. При таких взаимоотношениях может развиваться понимание самого себя, другого человека, человеческих отношений и своих возможностей действовать. Например, у двух работников всегда есть взаимные отношения на работе и контакт с одним и тем же клиентом. В соответствии с отношением и контактом у каждого из них свое представление об обеспокоенности или спокойствии.

Субъективность не препятствие для осознания положения дел, от которого следует избавляться, и в силу субъективности у человека складывается целостная картина мира. Обеспокоенность не направлена только на вторую сторону отношений. Так, ощущающий обеспокоенность учитель обеспокоен также собственными

возможностями действовать во благо ученика. Иными словами, речь о том, располагает ли учитель рабочими методиками и отношениями взаимодействия, при помощи или посредством которых он может оказать поддержку другой стороне, исходя из своей главной задачи.

Обеспокоенность возрастает по мере того, как уменьшаются собственные способы оказывать помощь. Таким образом, обеспокоенность сообщает, что положение дел требует поддержки со стороны других людей, и при этом нередко известно, чья помощь была бы особенно желательна для снятия обеспокоенности. Когда человек чувствует, что располагает необходимыми способами и достаточными возможностями действовать, у него не возникает ощущения обеспокоенности, даже если положение является сложным. Обеспокоенность никогда не является статичным понятием – она подвижна и постоянно меняется, и может «перетекать» из зоны в зону в соответствии с принятыми мерами, оставаясь при этом одинаковой, увеличиваясь или уменьшаясь.

При обдумывании факторов зон обеспокоенности ключевым является то, что работник при помощи этого оценивает свои рабочие отношения с клиентом, ребенком, подростком, семьей и действует для уменьшения и снятия обеспокоенности. При этом человек размышляет о том, насколько действенным является его отношение, каковы его возможности для оказания поддержки, как он мог бы корректировать свою деятельность, являются ли достаточными его собственные средства для оказания поддержки, и необходим ли дополнительная компетентность.

## 1.2 У «Зон обеспокоенности» есть много сфер применения:

1. Способ прогнозирования, классификации и оценки обеспокоенности отдельного работника: инструмент, при помощи которого можно обдумывать и описывать отношения, возникающие в процессе работы, а также возможности действовать и необходимость привлечения дополнительных ресурсов.
2. Инструмент для выяснения мыслей и мнений учеников и их родителей; дети, подростки, родители или клиенты могут оценивать собственную степень обеспокоенности и потребность в поддержке, а также заявлять о вызывающем их обеспокоенность положении дел и практиках, которые представляются им хорошими.
3. Инструмент метода «Учебное кафе» (Learning café) в любой коллективной ситуации или инструмент для совершенствования трудового коллектива.
4. Средство отображения практик, применяемых в системе муниципальных услуг, образовании или отдельном коллективе, когда рассматриваются ситуации рабочего процесса, а также передаются и совершенствуются действенные практики.

Методика зон обеспокоенности предлагает общий язык людям, связанным отношениями сотрудничества: обеспокоенность как опыт взаимоотношений. Когда при планировании и осуществлении сотрудничества ведется разговор о субъективной обеспокоенности, которую каждый ощущает в процессе своих рабочих отношений, в этом проявляется уважение к собственным уникальным наблюдениям, которые каждый получает в процессе отношений, обусловленных его собственной работой. Это открывает возможности к уважительному и равноправному обсуждению между всеми участниками.

Таким образом, «Зоны обеспокоенности» могут помочь в преодолении границ при общении. Клиентов или партнеров не следует склонять к собственным оценкам положения дел, а, рассказывая о собственных факторах обеспокоенности, вы стимулируете их к высказыванию своего видения положения дел, не оказывая давления на них: «Это верное видение, и вы должны его принять».

Когда говорят об обеспокоенности – или ее отсутствии – избегают споров, которые возникают, если положение и перспективы каждого пытаются сформулировать строго одинаково. Своя обеспокоенность всегда имеет право быть высказанной и стать движущей силой при планировании совместных мероприятий, если это делается с уважением по отношению к другому. Важны корректировка деятельности и открытое сотрудничество для уменьшения и предотвращения факторов обеспокоенности.

### 1.3 Определение содержания «зон обеспокоенности»

#### ОБЕСПОКОЕННОСТЬ ОТСУТСТВУЕТ

Человек ощущает, что дела другого человека или сообщества обстоят хорошо, и его отношения с человеком являются работающими.

Так, например, работающий с ребенком специалист может чувствовать, что он располагает знаниями и навыками, чтобы помочь росту и развитию ребенка. Своя работа протекает как следует и приносит ожидаемые результаты.

#### НЕБОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ

Человек ощущает чувство небольшой обеспокоенности или удивления, которое может повторяться. Несмотря на это, он чувствует большую уверенность в собственных возможностях действовать. Каждая из сторон может справляться с работой и добиваться желаемых результатов, используя свои собственные ресурсы, и потребность в специальном сотрудничестве еще не велика.

При небольшой степени обеспокоенности раннее вмешательство может привести к снижению обеспокоенности. После того, как обеспокоенность становится предметом разговора, с ней что-то происходит: она уменьшается, увеличивается или остается прежней. Начало разговора об обеспокоенности проясняет тому, кто его начинает, положение другого человека и свои собственные возможности действовать. При небольшой обеспокоенности начать разговор сравнительно легко, поскольку работник может предложить поддержку, а сотрудничество приносит желаемые положительные изменения. В зоне небольшой обеспокоенности имеются хорошие возможности для раннего вмешательства и сотрудничества между всеми сторонами.

#### СРЕДНЯЯ, ОЩУТИМАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ

При средней, ощутимой степени обеспокоенности человек ощущает возрастающую обеспокоенность, при этом он нуждается в дополнительной поддержке и контроле, но часто одновременно он не уверен в «достаточной наглядности» и может бояться, что преувеличивает. Поддержка и контроль это не противоположные действия, когда целью является содействовать самостоятельности и умению другого человека управлять собственной жизнью. Цель поддержки – укрепить положительные процессы, цель контроля – ограничить негативные. Решающим является то, чтобы другой человек не оказался в зависимости ни от поддержки («помощь беспомощности»), ни от контроля («подчинение до беспомощности»).

Ощутимая обеспокоенность проявляется тогда, когда собственные возможности оказать помощь уже исчерпаны, а возможности действовать невелики. Вера в свои возможности помочь иссякает. Часто обеспокоенность проявляется уже долгое время. Ситуации эмоционально утомительны. Распределение обязанностей между их участниками часто неясно или отсутствует информация об участии других сторон.

При ощутимой обеспокоенности человек может ощущать недовольство ситуацией или другими сторонами, если другие стороны не «соответствуют» потребности в сотрудничестве, которую он ощущает. Нарастают ощущение одиночества и желание искать виновных. В таких ситуациях необходимы творческие решения, чтобы уменьшить обеспокоенность. Часто общие, стандартные способы и методы не дают результата, и требуется дополнительная поддержка со стороны участников сети сотрудничества.

## БОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ

При большой степени обеспокоенности работник ощущает, что его собственные ресурсы закончились. Работник прогнозирует, что клиенту, ребенку, подростку или семье будет плохо, если положение не изменится сразу. Ребенок или подросток оказывается в непосредственной опасности.

Степень обеспокоенности может увеличиться от ощутимой до большой, если проблемные ситуации затягиваются, а работник ощущает, что его собственные ресурсы иссякают. Возникает желание, чтобы необходимые стороны и партнеры сотрудничества незамедлительно подключились к осуществлению деятельности.

Вместе с тем, если большая обеспокоенность возникает сразу в начале рабочих отношений, кризисные методы работы сразу же берутся на вооружение, и организуется тесное сотрудничество со всеми сторонами.

В таблице «1» коротко представлено содержание различных зон.

Таблица 1: Зоны обеспокоенности

ОБЕСПОКОЕННОСТЬ ОТСУТСТВУЕТ	НЕБОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	СРЕДНЯЯ, ОЩУТИМАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	БОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ
Обеспокоенности совсем нет.  Деятельность хорошо стыку- ется с единым целым, и достигаются желаемые результаты.	Проскальзывают обеспокоен- ность или удивление.  Вера в собственные возможно- сти остается хорошей.  Мысли о необходимости допол- нительных ресурсов.	Обеспокоенность ощутима.  Собственные ресурсы иссяка- ют.  Необходимость в увеличении дополнительных ресурсов и контроля.	Обеспокоенность весьма велика.  Собственные ресурсы закончились.  Ситуация требует незамедлительных перемен.

## 2 «ЗОНЫ ОБЕСПОКОЕННОСТИ» КАК ВНУТРЕННИЙ «КУРАТОР» РАБОТНИКА

### 2.1 Анкета-прогноз для разговора об обеспокоенности

Используя метод зон обеспокоенности, работник может прогнозировать или оценивать свою работу с клиентом. Для этой цели разработана анкета (см. Приложение), которая помогает классифицировать, оценивать и совершенствовать собственную работу. Работа, выполненная и использованием анкет, может стать внутренним «куратором» работника и привычным методом осознанного совершенствования собственных методов работы.

Анкета-прогнозирование – это помощь в подготовке встречи с родителями. Разговор будет об индивидуальной, касающейся ребенка причине обеспокоенности, а не о проблемах ребенка или семьи. Заранее продумывается, какое начало разговора является уважительным по отношению к клиенту и конструктивным для взаимодействия.

Вопросы, содержащиеся в части «А» анкеты, помогут вам оценить серьезность ситуации. Что беспокоит вас в ситуации с ребенком? Что случится, если вы не заговорите об этой обеспокоенности? Сколь велика ваша обеспокоенность?

Если вы как работник решите заговорить об обеспокоенности с членами семьи, стоит продумать вопросы, содержащиеся в части «В» анкеты. В каких вопросах родитель ребенка ощущает оказываемую вами поддержку? В каких вопросах он ощущает угрозу с вашей стороны? Какие ресурсы могут обнаружиться в ребенке

и его семье? Что вы и родитель (опекун) ребенка можете сделать для улучшения его ситуации? Как вы заговорите о вашей обеспокоенности и желании сотрудничества (продумайте слова)? Говорите о своих наблюдениях и о своем опыте (описание будней, случившиеся факты). Спрогнозируйте, что произойдет при начале разговора (смоделируйте различные варианты). Когда вы заговорите об обеспокоенности (подходящее время и место)?

После разговора заполняется часть «С» анкеты. Как вам удался разговор? Какими были ваши ощущения перед началом разговора, во время и после него? Сбылись ли ваши прогнозы, или произошло нечто другое? Что вселило в вас надежду? Что по-прежнему вас беспокоит? Что вы намерены предпринять для уменьшения этой озабоченности?

## 2.2 Возможности применения «зон обеспокоенности» в трудовом коллективе

В трудовом коллективе или более крупной структуре при помощи «Зон обеспокоенности» можно проследить, как коллектив работает в привычных условиях и как – при возникновении обеспокоенности. Например, в школе составляется список муниципальных услуг и сотрудников, к помощи которых можно прибегнуть, когда у работника нарастет ощущение обеспокоенности. Критерии и модели работы могут помочь всем членам коллектива, но в особенности – новым работникам при возможном возникновении обеспокоенности.

В таблице № 2 приведен пример, как в трудовом коллективе совместно можно фиксировать разработанные критерии зон обеспокоенности. Отправной точкой является обеспокоенность работника ситуацией, в которой находится ребенок или семья, а целью – уменьшение и устранение причин обеспокоенности

ТАБЛИЦА 2: ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ «ЗОН ОБЕСПОКОЕННОСТИ» В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

ОБЕСПОКОЕННОСТЬ ОТСУТСТВУЕТ	НЕБОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	СРЕДНЯЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	БОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ
Развитие и учеба ребенка протекают в соответствии с его возрастом.  Сотрудничество с семьей хорошее и доверительное.	Работник несколько обеспокоен развитием и эмоциональным состоянием ребенка.  Работник начинает разговор об обеспокоенности с ребенком/семьей, чтобы получить комплексную информацию о ребенке. При необходимости он проконсультирует своих коллег и партнеров.	Обеспокоенность ситуацией ребенка усиливается.  Работник начинает активное взаимодействие с семьей и партнерами по работе.  Работник обеспечит участие родителей во взаимодействии.	Обеспокоенность ситуацией ребенка настолько велика, что она требует незамедлительных действий, например, обращения в органы защиты детей, которые оценят ситуацию с точки зрения защиты ребенка.

## 3 ДИАЛОГИЧНОСТЬ

Интерес к другому человеку с его взглядами и устремлениями – ключевая составляющая диалога. Когда родители (опекуны) ребенка становятся участниками разговора в духе сотрудничества как знатоки собственных проблем, появляется возможность сформировать «коалицию» в интересах ребенка, и более прочно связать их с общими целями и договоренностями. Начало разговора о собственной обеспокоенности это стремление к началу совместного процесса обдумывания. Диалог происходит как между людьми, так и внутри самого человека. В диалоге важно слышать и быть услышанным, важна связь с повседневностью, целостное воспри-



ятие повседневности. Различия между людьми воспринимаются не как угроза, а как потенциал. Взаимовлияние нацелено в будущее, и оно стремится прогнозировать развитие ситуации и взаимоотношений.

Профессионал всегда ответственен за поддержание взаимовлияния и безопасность процесса. Уважительная, равноправная и безопасная атмосфера рождается тогда, профессионал осознает собственные границы, знает, чего он не знает, умеет просить о помощи, устойчив к неуверенности, умеет воспринимать жизнь и повседневность другого как уникальное знание.

### 3.1 Процесс диалога и хорошие практики

Базовую модель метода «Диалог хороших практик» можно изменять в соответствии с потребностями участников и временными возможностями. На основе практического опыта ведущих и откликов участников сделано общее путеводное наблюдение, что удачный процесс и диалог требуют времени. Чем больше времени отводится для процесса и различных секторов, тем удачнее и ближе к поставленным целям оказывается конечный результат.

Цель диалогов – представить связанные с работой, в случае с детьми и подростками, например, с жизнью или учебой в школе ситуации, которые не вызывают обеспокоенности, а также ситуации, вызывающие различную степень обеспокоенности. В процессе диалогичной работы идет обмен собственными навыками и навыками сообщества: что у меня/у нас уже работает, что у меня/у нас хорошо, что надо усилить, и что требует совершенствования.

С точки зрения процесса существенно, что при совершенствовании собственной работы и методов взаимодействия с коллегами, учениками или клиентами совершенствуется также умение членов коллектива действовать совместно, как коллектив. В процессе диалога хороших практик люди взаимодействуют с другими людьми, слушают и воспринимают членов коллектива, коллег, одноклассников, других родителей. Так совместно формируется многоголосое представление о действительности и укрепляется дух коллектива.

Эффективные повседневные практики во многом основываются на знаниях и навыках, которые накапливаются с опытом, приобретаемым людьми в различных ситуациях. Цель передачи хороших практик по сути дела проста: собрать заинтересованные стороны для разговора о тех обстоятельствах, при которых повседневные практики протекают так, как надо, и дают желаемые результаты.

Люди всегда знают больше, чем могут рассказать. Теоретическое знание профессионала дополняется чувством ситуации, знанием среды, в которой он действует, и основывающемся на накопленном опыте практическом знании: тихое знание. Понятие «тихого знания» ввел философ Майкл Полани (род. 1940), который сказал: «Мы всегда знаем больше, чем можем рассказать».

Человеческие способности это нередко тихое знание: например, как я могу успокоить беспокойный класс, создать атмосферу хорошего сотрудничества в отношениях с родителями, или сумею сохранить открытость и диалогичность в непростой ситуации. Такое знание непросто раскрыть другому человеку в форме текста или рассказа без использования вспомогательных средств, а обучение ему сложно и требует много времени. Скорее, умение и тихое знание передаются от мастера его ученикам и ученицам в процессе совместной работы. В современном мире совершенно не уделяют времени передаче навыков и опыта от маститых специалистов начинающим работникам, эстафете знаний и опыта между разными поколениями, клиентами, семьями, родителями, детьми, подростками и работниками. Много ценных знаний, навыков и потенциала развития остаются нереализованными.

Это требует соприкосновения лицом к лицу, времени, безопасного пространства, различных основанных на диалоге методик, а также личной смелости передавать свои убеждения и опыт другим людям. Важно создать условия, при которых можно свободно обсуждать положение дел и безопасно и с комфортом передавать свои знания в условиях хорошего и безопасного окружения.

### 3.2 Процесс диалога между детьми, родителями и учителями

«Диалог хороших практик» способствует проявлению тихого знания и совместному совершенствованию практик. Диалог хороших практик содержит хорошие и полезные практики, при помощи которых взрослые, дети и подростки способны поддержать друг друга, чтобы уменьшить или предотвратить обеспокоенность, развивая сообщество культуры совместной деятельности.

Диалоги осуществляются таким образом, что каждый становится услышанным и может рассматривать положение дел со своей собственной точки зрения. Специальная подготовка не требуется, в процессе обсуждения не надо никого «представлять», а лишь делиться собственным опытом и воззрениями. Идея модели заключается в том, что создаются ситуации, при которых можно в духе открытости и доверительности слышать мысли детей и подростков. В помощь при обдумывании и обсуждении используется метод групповой работы «Обучающее кафе» (Learning safe) и метод зон обеспокоенности.

Так начинается работа с детьми или подростками, и если рассказанное ими предполагается пересказать их родителям или учителям, то ученики извещаются об этом заранее. Цель такого пересказа – чтобы во время родительского собрания родители и классные руководители смогли узнать о причинах обеспокоенности и хороших практиках детей. На основе такой информации родители могут сообща подумать над тем, как поддержать детей в ситуации, которая вызывает обеспокоенность. После проведения родительского собрания отклики, полученные от родителей и классных руководителей, обсуждаются совместно с детьми.

Финский опыт свидетельствует, что согласно откликам родителей и учителей, сбор информации о причинах обеспокоенности и хороших практиках детей дает блестящие, полезные и важные результаты. По их мнению, было полезно, интересно и волнительно узнать, о чем думают дети. По словам учителей, дети считают хорошим, что специально интересуются причинами их обеспокоенности. Так легче о них рассказывать. Дети отмечают, что им легко и комфортно думать об обеспокоенности и хороших практиках, но не всегда легко применять такие практики в своей собственной жизни. Например, были получены хорошие советы по подготовке к экзаменам (своевременно начать подготовку, ложиться спать вовремя, проводить в Интернете лишь определенное время), но не всегда удается жить по этим правилам. По словам учителей, дети с энтузиазмом участвуют в обсуждении хороших практик, сосредоточенно выслушивают предложения одноклассников и серьезно их обсуждают.

### 3.3 Работа по методу «обучающего кафе»

«Обучающее кафе» (Learning safe) – это метод работы в небольших группах за отдельными столами. Цель не в том, чтобы максимально заполнить доску ситуациями и записками, а в совместном обсуждении ситуации. Обеспокоенность это всегда субъективное переживание, и поэтому люди и группы не должны придерживаться одной точки зрения.

Ведущие «Обучающего кафе» заранее тщательно подготавливают ситуацию: внешние условия для работы, безопасная и комфортная атмосфера, расположение за столами, возможное угощение и т.п. Ведущие пред-

лагают ему или темы для обсуждения, связанные, например, с учебой в школе, учителями, друзьями, увлечениями, семьей и т.п.

Участники распределяются по группам за столами, и каждая группа выбирает хозяина или хозяйку своего стола. Хозяин или хозяйка остается за своим «тематическим» столом на протяжении всего «Обучающего кафе» и поясняет членам вновь прибывшей за стол группы мысли и идеи предыдущей группы.

Всего столов четыре в соответствии с «Зонами беспокойности». На столах фломастеры и бумажные «скатерти» для записей, которые затем будут прикреплены на доску. Темы для рассмотрения за столами: беспокойности нет (дела идут хорошо), небольшая беспокойность, средняя беспокойность и большая беспокойность. Определение зон уточняется перед началом работы «кафе».

Ведущие контролируют переход групп от стола к столу. После окончания работы все полученные бумажные листы прикрепляют к стене для обсуждения сообща. Обсуждение стоит начинать с ситуации большой беспокойности, и двигаться от нее по нисходящей до отсутствия беспокойности. Отсутствие беспокойности, хороший ход событий – это всегда основа работы. В процессе работы можно также использовать листки «post it» («скатерти» озаглавлены по зонам беспокойности), которые затем собираются на общие тематические «скатерти» на стене. Между зонами предусматривается место для хороших практик. В эти графы по результатам общего обсуждения заносятся хорошие практики.

Если группа небольшая (макс. 10 чел.), весь процесс можно организовать в форме совместного обсуждения. В этом случае на стене есть готовые бумаги: что работает (что хорошо, что приносит радость), небольшая беспокойность, средняя, ощутимая беспокойность, большая беспокойность. Между зонами беспокойности всегда есть графа для хороших практик.

Хорошие практики – это идеи, совместно обсужденные в группах или совместно, что можно предпринять для уменьшения беспокойности. В процессе совместного обсуждения передается положительный опыт и/или разрабатываются новые подходы.

Таблица № 3 представляет пример Диалога хороших практик по методу «Обучающего кафе» на примере работы учеников 7-го класса финской основной школы.

**ТАБЛИЦА 3: ПРИМЕРЫ ПРИЧИН ОБЕСПОКОЕННОСТИ И СВЯЗАННЫЕ С НИМИ ХОРОШИЕ ПРАКТИКИ, ВЫСКАЗАННЫЕ ПОДРОСТКАМИ**

НЕБОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	ХОРОШИЕ ПРАКТИКИ	СРЕДНЯЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	ХОРОШИЕ ПРАКТИКИ	БОЛЬШАЯ ОБЕСПОКОЕННОСТЬ	ХОРОШИЕ ПРАКТИКИ
Могут ли я доверять своим друзьям?	Спроси у друзей, заслуживают ли они доверия. Узнай их лучше.	У меня нет ни одного хорошего друга в школе	Будь инициативен и старайся приобрести друзей. Будь самим собой: не притворяйся. Постарайся влиться в компанию.	Одиночество	Попроси помощи у взрослых, надо выяснить причины одиночества (буллинг), начни новое увлечение
Страх оказаться в одиночестве	Будь самим собой	Одиночество	Попроси помощи у взрослых, смело знакомься с новыми людьми, начни новое увлечение	Друзья говорят гадости за моей спиной	Расскажи взрослым. Спроси у друзей, почему они так поступают, и расскажи им о своих ощущениях. Найди новых друзей

Хватает ли времени для домашних заданий, подготовки к контрольным, досуга	Составление распорядка дня, отказ от ненужных занятий	Благополучие друзей	Расскажи взрослым, окажи поддержку	У меня болезнь сердца. Смогу ли я оставаться здоровым?	Обратись к врачу. Старайся заниматься физкультурой и подумай о своем образе жизни: здоровье не то, что само собой разумеется
Мало времени для сна	Идти спать раньше, питание, физкультура	Проблемы общения		Мне не хватает свободного времени	Лучше планируй свой календарь/время. Откажись от какого-то увлечения
Избыточный/недостаточный вес	Следи за питанием, занимайся спортом, имей хобби	Недостаток сна	Раньше ложись спать. Занимайся физкультурой в начале вечера, чтобы лучше заснуть	Болезнь или смерть родных	Плачь, говори, ищи информацию, верь в выздоровление, оказывай помощь

#### 4 ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ МЕТОДА «КАК НАЧАТЬ РАЗГОВОР ОБ ОБЕСПОКОЕННОСТИ»

«Зоны беспокойности» – не инструмент для классификации или регистрации. В Финляндии «Зоны беспокойности» использовались также изначально не предусмотренным образом, который не нацелен на открытое раннее вмешательство и взаимодействие. Одна из причин этого заключается, видимо, в визуальном образе зон. Зоны, секции и границы могут нацеливать людей на классификацию и регистрацию, хотя это совершенно не предполагается.

Цель «Зон беспокойности» – помочь в изучении и прояснении собственной беспокойности, своей собственной деятельности и потребности в поддержке, помочь сделать свою беспокойность предметом уважительного обсуждения с заинтересованными сторонами и начать строить взаимодействие. Речь идет о большой пересмене в образе мышления. «Я беспокоен, помоги мне справиться с беспокойностью. Как тебе видится эта ситуация? Что беспокоит тебя? Что мы можем сделать сообща, чтобы избавиться от беспокойности?». На образных «зонах беспокойности» «расположены» отношения: я по отношению к тем или иным, к другим, не только противоположные стороны.

При помощи зон нельзя никого классифицировать. Это инструмент для обдумывания собственных отношений и возможностей при осуществлении деятельности. Для пользователей данного метода разработаны специальные этические принципы деятельности:

##### 1. Обеспечить общие услуги

Услуги, предназначенные для всех, предотвращают проблемы. Следует поддерживать функционирование услуг. Подчеркивание раннего вмешательства не должно ослаблять общие услуги. Действенные общие услуги это фундамент открытого раннего вмешательства и взаимодействия.

##### 2. Принятие собственной ответственности

Каждый несет человеческую ответственность за себя и своих близких. При возникновении беспокойности требуется раннее вмешательство, свою ответственность нельзя перекладывать на других. За раннее открытое вмешательства ответственен тот, у кого возникла беспокойность

### *3. Сделать обеспокоенность предметом обсуждения*

Каждый обязан с уважением сделать обеспокоенность предметом обсуждения – там и тогда, где и когда проявляются причины обеспокоенности, и с теми людьми, кого они лично затрагивают. Уважительное начало разговора нацелено на хорошее взаимодействие. Обвинения не благоприятны для взаимодействия.

### *4. Работа в сотрудничестве с близкими «сетями»*

Близкие люди – важнейшие факторы поддержки человека в повседневной жизни. Это члены семьи, родственники, друзья. Профессиональная поддержка может их дополнять. Открытое раннее вмешательство и взаимодействие нацелено на эффективное сотрудничество между близкими «сетями» и профессионалами.

### *5. Поддержка соучастия*

Взаимодействие предполагает диалог. Важно слышать и быть услышанным. Следует уменьшать сосредоточенность на мнении специалистов, которая лишает веса голоса тех, кто не наделен властью. Совместно принятый план является действенным.

### *6. Действовать открыто и сообща*

Обсуждение дел клиента или семьи происходит открыто и с их присутствием. Встречи должны протекать в духе уважительности и содействовать диалогу. При запрашивании экспертных мнений не называются имена или иные идентификационные признаки соответствующих лиц.

### *7. Соединение поддержки и контроля*

Открытое раннее вмешательство и взаимодействие нацелены исключительно на укрепление самостоятельности соответствующих лиц и их способности управлять своей жизнью. Следует избегать ограничений, основывающихся исключительно на принуждении извне. Надо также избегать поддержки, которая ставит получателя в зависимость от того, кто ее оказывает.

### *8. Забота о продолжении сотрудничества*

Важно поддерживать возможности продолжать диалог и сотрудничество для выяснения причин обеспокоенности и ее устранения. Никого нельзя оставлять в одиночестве, в изоляции, и важно осознавать и нести личную ответственность за продолжение сотрудничества.

### *9. Никого нельзя клеймить*

Раннее вмешательство не позволяет классифицировать людей как объектов мероприятий. В интересах раннего вмешательства и открытого сотрудничества недопустимо составлять регистры, которые нарушают право на защиту личных данных и противоречат этическим принципам сотрудничества. Раннее вмешательство должно осуществляться в ходе открытого взаимодействия, с поддержкой соучастия.

### *10. Раннее вмешательство в структурные факторы*

Риски дискриминации, вызванные структурными факторами, экономическими причинами или дискриминирующим образом действий, не должны персонифицироваться как личные качества людей или семей. Необходимо раннее вмешательство в те социальные факторы, из-за которых люди сталкиваются с нарастающими проблемами.

## 5 «ОБУЧАЮЩЕЕ КАФЕ» В ШКОЛЕ №42 Г. ПЕТРОЗАВОДСКА

«Никто уже не сомневается в том, что сохранение психологического здоровья школьников является одним из основных направлений деятельности школы. Термин «психологическое здоровье» был введен И.В. Дубровиной, и определяет она его как совокупность личностных характеристик, являющихся предпосылками стрессоустойчивости, социальной адаптации, успешной самореализации человека»<sup>3</sup>.

Одной из проблем современного общества является постоянная занятость родителей на работе и зачастую у них не остается времени на обсуждение с ребенком тревожащих его проблем. Так же сейчас наблюдается более раннее взросление детей, когда уже в 12-13 летнем возрасте подростков начинают волновать вопросы, о которых их родители задумывались в 16-17 лет. И некоторые дети могут остаться со своими проблемами один на один.

Чтобы помочь таким школьникам, мы решили провести занятия на параллели 6-х классов по методике «learning safe». Эта методика предназначена для выявления переживаний школьников и обсуждения путей выхода из сложившихся сложных ситуаций.

В процессе этих занятий мы выявили круг проблем, которые волнуют шестиклассников: это боязнь получить низкие оценки в школе, невозможность сосредоточиться на уроке, невнимательность, так же детей беспокоит их лень и неспособность организовать свое время.

Большую озабоченность вызывают подростковые изменения организма (проблемы с кожей лица, наличие или отсутствие вторичных половых признаков), проблема лишнего веса у девочек и недостаток мышечной массы у мальчиков. Перепады настроения, повышенная обидчивость и нервозность в этом возрасте.

В сфере общения со сверстниками дети переживают из-за возможности потерять друзей и остаться одному, так же проблема ссор, трудности отстаивания своей позиции, высказывания своего мнения. В особую область выделяются переживания по поводу общения со сверстниками противоположного пола. Здесь детей волнует, как понять нравишься ли ты мальчику или девочке, следует заметить, что тревог в данной сфере больше у девочек, чем у мальчиков, в силу несовпадения сроков психологического взросления.

Но самые болезненные переживания у детей вызывают детско-родительские отношения. Самая главная проблема, которая беспокоит большинство детей это недостаток общения с родителями, здесь дети пишут много и в самых различных вариантах. Так же некоторых детей беспокоит то, что родители большую значимость придают школьным оценкам; ситуация развода родителей, проблемы в общении с младшими братьями/сестрами и т.д.

На наш взгляд, такая форма работы полезна, в первую очередь тем, что открывает для детей возможность прямого и не осуждающего диалога с взрослым. Дети видят заинтересованность взрослых, понимают, что их слушают, им хотят помочь, и дети чувствуют, что они не одни.

*Педагог-психолог МОУ «Средняя школа №42» Лыкова Марина  
Социальный педагог МОУ «Средняя школа №42» Посмечеева Юлия*



<sup>3</sup> Дубровина И.В. Школьная психологическая служба. – М., 1991.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1: «Золотые правила» для начала разговора

1. Обдумай свою обеспокоенность и то, в чем вы нуждаетесь в помощи со стороны подростка/опекуна для оказания поддержки подростку.
2. Определите, что в работе с подростком является хорошим и действенным.
3. Продумайте, как вы можете выразить хорошие стороны и свою обеспокоенность так, чтобы это не воспринималось, как упрек или обвинение.
4. Спрогнозируйте, что произойдет, если вы поступите так, как думаете поступить: какой будет реакция на ваши слова.
5. Мысленно про себя и вслух при разговоре с товарищами по работе ищите тот образ действий, который, согласно вашему прогнозу, открывает возможности говорить, слушать и продолжать строительство сотрудничества.
6. Изменяйте свой подход, если предчувствуете негативное – то, что диалога не получится, или что он не сможет быть продолжен.
7. Чувствуя, что вы нашли конструктивный и уважительный подход, начните разговор о своей обеспокоенности, выбрав подходящее время и место для начала разговора.
8. Умейте слушать и проявляйте гибкость, ведь речь идет о диалоге в процессе контакта. Не осуществляйте задуманное механически, без учета ситуации.
9. Обдумайте, что получилось: сбылись ли ваши прогнозы, чему вы научились, как вы смогли со своей стороны поддержать продолжение диалога и сотрудничества.
10. Прежде всего, помните, что вы просите помощи для уменьшения собственной обеспокоенности. С точки зрения развития ситуации с ребенком или подростком самое важное – хорошо продолжить начатое.



## Приложение 2: Прогнозирующая анкета для начала разговора об обеспокоенности

Анкета предназначена для вашей поддержки в ситуациях, когда:

- вы обеспокоены ситуацией ребенка или подростка
- по той или иной причине вы не заговорили об этом ясно с родителями/опекунами ребенка и
- вы хотите проработать высказывание обеспокоенности в рамках своей работы во благо ребенка или подростка

**Анкета состоит из трех частей:**

### **Первая часть «А»**

заполняется, когда вы выбираете ситуацию, в которой намерены начать разговор об обеспокоенности.

### **Вторая часть «Б»**

заполняется, когда вы непосредственно готовитесь к встрече с родителем(ями)/опекуном(ами) подростка. Анкета может быть использована также для подготовки встреч с другими важными с точки зрения подростка людьми.

### **Третья часть «В»**

заполняется вскоре после проведенной встречи.

### **А. Заполняется при выборе ситуации (вопросы 1-3)**

1а. Базовые сведения о ребенке/подростке и семье (без идентификационных сведений)

1б. Базовые сведения о вас: место работы, профессия

2. С кем из членов семьи вы намерены встретиться, и с какой целью?

3а. Что беспокоит вас в ситуации ребенка/подростка?

3б. Что может произойти, если вы не заговорите о своей обеспокоенности?

3в. К какой зоне относится ваша обеспокоенность? (пометить)

- Небольшая обеспокоенность       Средняя обеспокоенность       Большая обеспокоенность



**Б. Заполняется непосредственно перед встречей (вопросы 4-8)**

4. В чем (по вашей оценке) родитель/опекун ребенка или подростка может получить вашу поддержку? Есть ли вопросы, в которых он (они) могут видеть в вас угрозу?

Поддержка:

Угроза:

5а. Какие ресурсы вы видите в ребенке/подростке и его ситуации, и о каких из них вы могли бы рассказать его родителю(ям)/опекуну(ам)?

5б. Что вы совместно с родителями/опекунами ребенка/подростка могли бы предпринять для улучшения его ситуации?

6. Как вы начнете разговор о своей обеспокоенности и желании сотрудничать? Подберите слова, продумайте альтернативные способы выражения своей обеспокоенности, как вы можете рассказать об имеющихся ресурсах и сделать предложение сотрудничества.

7а. Спрогнозируйте, что может произойти при разговоре. Кто и как может отреагировать на него?

7б. Спрогнозируйте, к чему разговор может привести в ближайшем будущем.

*Если, по вашему прогнозу, он может уменьшить возможности улучшить ситуацию ребенка/подростка, то вернитесь к обдумыванию, а) в чем вам действительно нужна помощь родителя(ей)\опекуна(ов) ребенка, и б) как вы можете получить эту помощь, то есть заново сформулируйте свое предложение о сотрудничестве.*

8. Какое время и место будут благоприятны для встречи, и когда и где вы начнете разговор об обеспокоенности?

**В. Заполняется вскоре после встречи (вопросы 9-11)**

9. Как вам удалось начать разговор?

10. Какими были ваши ощущения?

а) перед разговором

б) во время разговора

в) после разговора

11а. Просмотрите свой прогноз (вопрос «7»). Было ли так, как вы прогнозировали, или иначе? Было ли что-то, что вас удивило?

11б. Как вам сейчас представляется деятельность для улучшения ситуации ребенка/подростка? Что вселяет в вас оптимизм? Что по-прежнему вызывает беспокойство?

11в. Что вы намерены предпринять для снижения этой беспокойности?



Данный материал подготовлен в рамках проекта "В стремлении к равенству в состоянии здоровья детей и молодежи двух Карелий (АНИС)", который координируется кафедрой сестринского дела Университета Восточной Финляндии в 2013–2014 годах. Проект финансируется Европейским Союзом, Российской Федерацией и Республикой Финляндия.

Дополнительная информация: [www.uef.fi/ahic](http://www.uef.fi/ahic).

**Над пособием работали:**

Санна Кайпонен  
Кирси Быкачев

**Перевод:**

Армас Машин

**Рисунки:**

Хета Вялимяки



Материал можно копировать, распространять и представлять. Редактирование и коммерческое использование запрещено.