



Некоммерческое партнерство
«Семья детям»



Малоистокский специальный (коррекционный) детский
дом для детей с ограниченными возможностями здоровья

РУКОВОДСТВО ПО СОЗДАНИЮ СИСТЕМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ВОСПИТАННИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО ВОСПИТАНИЯ

Екатеринбург, 2014 г.

В данной брошюре представлены материалы, разработанные в рамках проекта «Нет» насилию в отношении детей», реализуемого Некоммерческим партнерством «Семья детям».

Материалы разработаны совместно с Малоистокским специальным (коррекционным) детским домом для детей с ограниченными возможностями здоровья, который выступал пилотной площадкой проекта с сентября 2013 года.

Цель данных методических рекомендаций: представить работникам учреждений государственного воспитания инструмент для получения обратной связи от детей. Задачи – сформировать у сотрудников учреждений понимание и ценность подобной системы для работы учреждения. Представленные материалы отвечают на вопросы, зачем нужна система обратной связи от воспитанников, как она может работать, как ее создать.

Методические материалы предназначены для сотрудников детских домов, школ-интернатов, стационаров, работающих с детьми, оставшимися без попечения родителей.

Материалы основаны на практической работе по созданию безопасной среды в учреждении государственного воспитания. Материалы подлежат коррекции и дополнению и в дальнейшем будут усовершенствованы в рамках проекта «Нет» насилию в отношении детей».

Составители: А.Е. Довиденко, А.П. Третьякова, А.С. Мелях, Л.А. Губарева, М.В. Корба, Н.В. Коровина, Т.П. Погадаева.

Рецензент: Л.В. Бучельникова.

Содержание

1. Что такое обратная связь?_____	3
2. Зачем нужна система обратной связи?_____	3
3. Инструкция по созданию системы получения обратной связи от детей «Я тебя слышу»_____	4
4. Условия эффективной работы системы обратной связи_____	7
5. Мнение детей о том, какой должна быть система обратной связи_____	9
Приложения_____	11

1. Что такое обратная связь?

Данный документ описывает систему обратной связи, позволяющую получать информацию от непосредственных потребителей услуг детских учреждений (детей). Государственные учреждения играют важную роль в жизни детей и подростков. Они напрямую влияют на все аспекты жизни детей, живущих или обучающихся в них.

Ценность системы для сотрудников государственных учреждений состоит в том, что она позволяет соотнести реальные потребности ребенка с представлениями сотрудников о них, повысить качество услуг, оказываемых учреждением. Система обратной связи также является важным механизмом улучшения работы учреждения и служит для защиты детей от жестокого и ненадлежащего обращения.

В основу работы системы обратной связи положен принцип: ребенок является субъектом взаимодействия. Важно, чтобы дети и подростки под опекой взрослых, которые получают услуги организации, сами осознали себя как прямых или косвенных потребителей услуг. Убедитесь, что дети и подростки на попечении взрослых признаны как потребители услуг в политике организации, в ее документах и на практике.

Обратная связь – это любая реакция на происходящее в учреждении, выраженная письменно или устно. Она может сообщать о:

- Любых ситуациях, в которые попадает ребенок.
- Желаниях и потребностях ребенка.
- Межличностных конфликтах.
- Ситуациях, угрожающих безопасности детей.
- Случаях жестокого обращения, насилия, домогательств, издевательств среди сверстников.

2. Зачем нужна система обратной связи?

Создавая в учреждении систему обратной связи, руководитель учреждения получает информацию от первоисточника; дополнительный инструмент контроля над ситуацией в учреждении; возможность вмешаться в ситуации, угрожающие безопасности детей на более ранних этапах; снизить риски жестокого обращения и издевательств со стороны сверстников; возможность укрепить свое влияние и как следствие усилить безопасность в учреждении; увеличить доверие детей и детям.

В учреждении, где налажена работа системы обратной связи, ребенок перестает быть пассивным получателем услуг, а становится активным ее участником и

преобразователем. У него появляется возможность влиять на то, что с ним происходит, давать обратную связь об этом и получать ответы на важные для него вопросы. Это способствует снижению тревоги, укреплению самооценки и возвращению ответственности ребенка.

«Система обратной связи нужна, чтобы можно было высказать свое мнение и получить ответ. Важно чтобы отвечали нам ясно, по-взрослому, понятно, как есть так и отвечали. Не копить в себе – это очень важно, не тратить себе нервы». Воспитанница детского дома, 14 лет.

3. Инструкция по созданию системы получения обратной связи от детей

«Я тебя слышу»

Все государственные учреждения, работающие с детьми, так или иначе, получают обратную связь от детей: устно, в виде докладных или объяснительных записок. Такая обратная связь позволяет собрать необходимую информацию от детей, при этом способ ее получения часто чреват для ребенка потерей доверительных отношений со сверстниками, изменением отношений со взрослыми, включенными в ситуацию, сутяжничеством, спекуляциями со стороны детей. Все это объясняет нежелание ребенка сообщать взрослым информацию о том, что с ним происходит.

Важно отметить, что внимательный взрослый, работающий в учреждении, наблюдая за детьми, может получить достаточно информации и оказать поддержку тем детям, которым она необходима. Такой взрослый, как правило, является доверенным лицом большинства детей, живущих или обучающихся в учреждении, он уделяет много времени формированию доверительных отношений с детьми (Приложение 1 - Практические рекомендации для специалистов, работающих с несовершеннолетними, проживающими в учреждениях государственного воспитания), действует в интересах ребенка.

Перечисленные выше способы не исчерпывают всех возможностей получения обратной связи от детей. Существуют разные инструменты, один из которых описан ниже.

Система представляет собой «почтовый ящик», в который дети могут направлять записки со своими пожеланиями, замечаниями, просьбами о помощи. Почтовый ящик размещается на территории детского учреждения в месте доступном для всех детей.

1. Сделайте ящик из любого материала размером не более обычного почтового ящика. Ящик должен быть прочно закрыт, так, чтобы для детей было затруднительно его вскрыть самостоятельно. В ящике должно быть отверстие для писем. Очень важно, чтобы ящик был привлекателен для детей, оформлен яркими красками или изображениями. Дети и подростки предлагали использовать оранжевый, голубой и зеленые цвета так, чтобы процесс отправки сообщения (особенно если речь в сообщении идет о нарушении прав ребенка) не казался чрезмерно формальным и враждебным.

Для того чтобы повысить привлекательность системы и для старших подростков, можно создать ее электронные аналоги в сети Интернет (аккаунт в социальных сетях, электронная почта), а также сделать систему доступной по телефону, т.е. выделить специальный номер телефона, на который подростки смогут отправлять смс-сообщения. Однако, не стоит полностью полагаться на информационные технологии так как дети, как и взрослые, имеют различные отношение к использованию этих технологий.

Для ящика может быть придумана «легенда», описывающая кому он принадлежит, кто получает и читает письма детей, кто на них отвечает. Например, это может быть ящик героя мультфильма, Аркадия Паровозова, главного защитника детей. В случае если сформированы доверительные отношения с одним из сотрудников, дети могут знать, кто именно им отвечает.

- Удостоверьтесь, что сотрудники готовы получать сообщения от детей и подростков и ждут их.
- Напоминайте детям и подросткам об их праве давать обратную связь. Уделите особое внимание тому, что вы ждете от них любую информацию и готовы к тому, что ее будет много.
- Помните, что вашими услугами пользуются дети разных возрастов с разными способностями и возможностями.

2. Поместите ящик в месте доступном для всех детей, например в библиотеке или коридоре учреждения, там, где незаметно для других ребенок может опустить свое сообщение в ящик. Ящик может быть также размещен в кабинете психолога или директора, если они являются доверенными лицами большинства детей в учреждении. При этом важно понимать, что в таком случае ребенок не может незаметно отправить свое сообщение.

В тех случаях, когда дети дают обратную связь через защитника (сотрудника или волонтера учреждения, друга, родственника), являющегося доверенным лицом ребенка, убедитесь, что ваше учреждение может принять сообщение от защитника и это регулируется специальными документами. Убедитесь, что ребенок или подросток может принять непосредственное участие в процессе, если он этого хочет.

Поддерживайте сотрудников, которые помогают детям и подросткам в использовании системы обратной связи. Убедитесь, что можно подать сообщение разными способами, включая разговор с глазу на глаз.

- Убедитесь, что систему легко найти – не ждите, что ребенок сам будет искать ее.
- Создайте возможности для детей и подростков говорить об их опыте взаимодействия с вашей организацией, об их правах, о том, как дать обратную связь, и что будет, если они сделают это.

3. Рядом с ящиком на специальном стенде поместите информацию о том, для чего он нужен, и как им пользоваться. Текст сообщения может быть, например, такой:

«Дорогие дети, меня зовут Аркадий Паровозов, я защитник всех детей планеты. Мне очень важно, что с вами происходит, в какие ситуации вы попадаете, я готов помочь вам. Пишите мне обо всем, о чем захотите – ваши пожелания, просьбы, замечания, призывы о помощи. Я обязательно всем отвечу и постараюсь помочь».

- Выпустите серию дружелюбных для детей публикаций. Сделайте их цветными.
- Используйте стиль комиксов, чтобы донести ключевые послания.
- Используйте язык, соответствующий возрасту детей.
- Используйте простые схемы, чтобы показать ребенку, что происходит с его сообщением.

4. Создайте рекламные листовки-объявления о системе обратной связи и разместите их в учреждении. Рекламные листовки должны обновляться как минимум один раз в месяц. Их цель постоянно поддерживать интерес детей к системе и инициировать их обращения. Если у ящика есть «легенда», то листовки могут быть открытыми обращениями ко всем детям в учреждении от мифического персонажа (отражать события, происходящие в учреждении, районе, городе, стране, мире). Это может стать дополнительным инструментом сообщения о том, что волнует взрослых. Важно помнить, что в учреждении живут дети разных возрастов, с разными способностями и возможностями, и система должна быть максимально понятна всем получателям услуг.

- Например, развесьте плакаты с большой надписью, гласящей «Добро пожаловать! Мы готовы слышать вас и говорить с вами».
- Сделайте плакаты яркими и привлекательными.
- Помните, что система должна быть доступна для детей разных возрастов с разными способностями и возможностями.

5. Осуществляйте выемку писем регулярно; не реже, чем один раз в два дня проверяйте ящик. Важно убедиться в том, что система реагирует на сообщения детей и подростков, и сотрудники обучены быстро реагировать на сообщения детей.

- Убедитесь, что сотрудник, работающий с сообщениями детей и подростков, имеет опыт работы с ними, ориентирован на помощь им, понимает их хорошо и готов реагировать в любую минуту.

Ребенок может дать обратную связь двумя способами:

1. Анонимно.

В случае, если в письме не указан автор, и сообщение не содержит в себе просьбу о помощи, заявление об издевательствах со стороны сверстников или жестоком обращении, ответ на письмо представляется в обобщенном виде на информационном стенде рядом с ящиком. К таким сообщениям можно отнести просьбы изменить меню учреждения, включить в него конкретные продукты (колбаса, мороженое и т.д.), вопросы о самом персонаже (например, «Где живет Аркадий Паровозов?» и т.д.).

2. Отправить письмо с указанием имени отправителя.

Если ребенок подписал свое имя или прозвище, которым, как взрослым известно, к нему обращаются в учреждении необходимо написать индивидуальный ответ этому ребенку и выдать его лично в руки ребенку в запечатанном виде.

4. Условия эффективной работы системы обратной связи

1. Гарантия конфиденциальности – опуская сообщения в ящик, ребенок должен быть уверен, что его сообщение не попадет в руки его сверстников или лиц, находящихся не на стороне ребенка. Беспокойство по поводу конфиденциальности и частной жизни часто указывается в качестве причин, по которым дети и подростки не дают обратную связь и не задают те вопросы, которые у них есть. Все системы обратной связи должны рассматривать информацию от ребенка как конфиденциальную.

- Убедитесь, что разработаны подходящие документы, гарантирующие

конфиденциальность в случае подачи сообщения ребенком.

- Убедитесь, что сотрудники прошли обучение и ознакомились с документами.
- Убедитесь, что понятие конфиденциальности и ее важность объяснены детям и подросткам.

2. Быстрота реагирования – ребенок, отправивший сообщение, должен получить письменный ответ в течение трех дней после подачи сообщения.

- Дайте ответ ребенку настолько быстро насколько это возможно. Достаточно просто подтвердить, что вы получили его сообщение. Убедитесь, что существуют специальные документы, в которых закреплены эти проблемы и удостоверьтесь, что любые жалобы касательно безопасности ребенка или подростка безотлагательно рассматриваются.
- Вместе с несовершеннолетними проверьте, что они понимают всю предоставленную им информацию и могут задавать вопросы, прояснять дальнейшие шаги, которые необходимо предпринять. Рассмотрите возможность обмена информацией с ребенком или подростком по телефону.
- Предоставьте ребенку или подростку выбор как ему удобно получать информацию.

Очень важно!

Если ребенок сообщает об издевательствах со стороны сверстников, жестоком обращении и других случаях, угрожающих его безопасности, сотрудники обязаны предпринять действия в соответствии с документами о реагировании при выявлении таких случаев (Порядок реагирования в случае выявления травли среди сверстников). Ответ ребенку дается незамедлительно и обязательно содержит информацию о том, что взрослые обязаны вмешаться в ситуацию, а также рекомендуют ребенку самостоятельно обратиться со своим вопросом к сотруднику учреждения, которому он доверяет. Например, *«я вынужден(а) сообщить о твоей ситуации взрослым в твоём учреждении и обязательно обратись ко взрослому, которому ты доверяешь»*. Если у ящика нет «легенды», то психолог учреждения может инициировать беседу с ребенком, не ставя под угрозу работу системы обратной связи. Кроме того, помимо письменного ответа, для ребенка необходимо организовать поддержку в виде работы с психологом или воспитателем.

3. Выемка писем должна осуществляться незаметно для детей.

4. При написании ответов на сообщения детей необходимо придерживаться дружелюбного поддерживающего стиля. В начале ответа всегда необходимо поддержать ребенка и поблагодарить его за то, что он обратился. В написании ответов можно использовать такие фразы: *«Я понимаю, как для тебя это важно», «Я бы тоже хотел(а) этого»*. Если ребенок просит что-то, что не может быть дано ему в учреждении (например, палка колбасы каждый день или сотовый телефон), можно использовать такой приём, как «дать ребенку это в фантазии» (прием работает с младшими школьниками): *«Представь, как было бы здорово каждый день есть на обед колбасу и мороженое! Я тоже очень хотел(а) бы этого, но есть полезные продукты, есть не очень, а есть вредные продукты. Для всех детей планеты в школах, дома в семье существует специальное меню. И ни повара, ни воспитатели, ни родители не могут нарушать эти правила, потому что они берегут здоровье ребенка»*. Подросткам можно рассказать о правилах, которым следуют взрослые, принимая решения относительно их жизни, в том числе режима питания.

5. Мнение детей о том, какой должна быть система обратной связи

Рекомендации взяты из материалов работы НП «Семья детям» с воспитанниками и выпускниками детских домов, принимавших участие в проекте «Нет» насилию в отношении детей», а также из Руководства для создания системы подачи жалобы, отвечающей требованиям детей и молодежи (Австралия).

1. Сделайте систему доступной для детей.

Система обратной связи должна быть очень заметной, расположенной в легко доступном месте и настолько понятной насколько это возможно. Учреждения должны использовать любую возможность продвигать (рекламировать) свою систему обратной связи для детей и подростков.

2. Воспринимайте детей серьезно.

Дети и молодые люди описывали, что взрослые не воспринимают их серьезно и во многих случаях они лучше изменяют свое поведение и его последствия, чем обратятся ко взрослому. Организации должны идти к тому, чтобы всегда серьезно воспринимать любое мнение, исходящее от детей.

«Старшаки (прим. – старшие группы детей в детских домах), у них нет никакого интереса общаться со взрослыми. Нет доверия». Выпускник детского дома, 17л.

3. Сделайте систему гибкой, всегда готовой к ответу.

Система обратной связи должна быть настолько отзывчивой насколько это возможно. Дети и молодые люди часто осторожны в своем желании сообщить что-то взрослым, и они хотят убедиться в том, что они будут тотчас же услышаны. Организации должны быть гибкими в том, как они получают сообщения детей – там, где это возможно детям и подросткам должна быть предоставлена возможность дать обратную связь в разговоре с глазу на глаз.

4. Поддерживайте защитников детей и подростков.

Дети и подростки часто предпочитают общаться с защитником, нежели сообщать о своих нуждах напрямую взрослым (воспитателям, директору детского дома), и они будут искать совета у друзей и родственников, какими бы они ни были. Это очень характерно для социально незащищенных детей или детей, находящихся под опекой. Организациям важно повышать осведомленность о системе обратной связи так, чтобы защитники и друзья могли предоставить детям эту информацию, когда она необходима. Организации могут поддерживать взрослых в случаях, когда ребенок не может сам обратиться за помощью и просит защитника написать сообщение за ребенка.

5. Уважайте детей и избегайте дополнительных барьеров.

Дети и подростки хотят, чтобы те, кто получает сообщения детей, уважительно относились к детям, хотели их слушать, понимать и были способны это делать, когда это необходимо. При этом очень важно соблюдать конфиденциальность, чтобы избежать потери доверия.

«Лучше бы они говорили так: «Хорошо, мы поговорим с тобой», чем «Хорошо, иди, поговорим об этом через пару месяцев»... нам нужно уважение прямо сейчас, чтобы они говорили: «Хорошо, я найду для тебя время, мы встретимся тогда-то и я серьезно выслушаю тебя». Молодой человек.

6. Отчетность и непрерывное улучшение.

Очень важно, чтобы особенные потребности детей и подростков были отражены в отчетах и в постоянном усовершенствовании системы. Убедитесь, что сообщения детей и ответы системы сохраняются для того, чтобы исследовать их и вносить позитивные изменения в систему.

**Практические рекомендации для специалистов, работающих с
несовершеннолетними, проживающими в учреждениях государственного
воспитания¹**

Ребенок попадает в социальное учреждение из привычной ему среды в незнакомую обстановку, где ему необходимо стать самостоятельным, наладить контакт, чтобы не быть одиноким в новом социальном окружении.

Задача взрослых - помочь ребенку адаптироваться, создать такой психологический климат в учреждении, который способствовал бы доброжелательному, равноправному, уважительному общению и помогал стать полноправным субъектом такого общения. Ребенок уже с первых минут должен почувствовать, что он здесь нужен, что его здесь ждут.

Путь к взаимопониманию между детьми и взрослыми – это очень серьезный эмоциональный и интеллектуальный труд. И, прежде всего, труд взрослого, находящегося рядом, возможный только на основе совершенствования себя, своих качеств, уважительного общения с детьми и с коллегами.

Заслужить авторитет и любовь ребят непросто. И главное - это не самоцель. Это должно стать результатом той воспитательной работы, организующей детей, которую они примут за дружбу и станут доверять взрослому. И это действительно будет дружба, потому что взрослый искренне хочет им добра, хочет сделать их счастливыми, а не подчинить, не демонстрировать свою власть.

Специалист социального учреждения должен уважительно относиться к своим воспитанникам. С первых дней обращаться к детям надо по имени, фамилия указывается только в списках. Чем раньше взрослый перестанет путать имена, тем будет легче установить с ними хорошие взаимоотношения.

Дети не любят, когда их воспринимают как маленьких и неразумных. В любом возрасте они хотят казаться старше. Данный факт необходимо учитывать во взаимодействии с детьми.

Взрослый не должен позволить себе называть ребенка обидным для него прозвищем. Иногда бывают совсем безобидные прозвища и сами ребята гордятся, что им их присвоили. Например, за умение делать что-то лучше остальных – Механик, за интеллектуальные способности – Эрудит, или просто сокращенный вариант имени, предложенный на английский манер – Майкл от Миша. Но в любом случае взрослый

¹ По материалам Методических рекомендаций по работе с несовершеннолетними, склонными к самовольным уходам Департамента социального развития Ханты-Мансийского Автономного Округа – Югры).

должен спросить, можно ли называть его так, хотя лучше всего называть ребенка по имени.

Специалисту при обращении к ребенку следует обратить внимание на интонацию. Тон панибратства с детьми недопустим. Например, когда дети рассуждают так: со взрослым можно все, над ним можно и подшутить. Видя, что все дозволено, дети могут начать хамить, если вдруг к ним начинают предъявлять какие-либо требования. Это хамство распределяется и в среде детей. Пресечь такой тон взрослому довольно сложно, вернуть авторитет потребует больше времени.

Поэтому взрослому в детском коллективе стоит с самого начала правильно подбирать нужный тон, жесты и слова, а также следить за культурой речи.

Важным моментом является отчетливое произношение слов, правильная интонация (пауза, логическое ударение). Категорически запрещается использовать нецензурные выражения.

Ответственность за межличностные отношения, складывающиеся у ребят с друг другом и с взрослым, возлагается на последнего. Необходимо учитывать следующие условия для того, чтобы добиться благоприятного психологического климата в детском коллективе.

Именно взрослый должен задавать позитивный тон во взаимоотношениях. Все люди заряжаются и заряжают друг друга (положительными или отрицательными эмоциями). Поэтому взрослому просто необходимо следить за своим внешним видом и поведением. Нервозность, истеричность, уныние в детские группы нередко заносят сами взрослые. Повышенный тон и крик – крайне неэффективные средства воздействия. Перекричать десятки детских голосов вряд ли удастся, а если получится, то ненадолго. Гораздо более действенное средство привлечения внимания – заинтересовать. Например, если дети шумят перед сном, рассказать интригующую историю таинственным тихим голосом. Криком или, наоборот, грозным молчанием трудно добиться от детей желаемого результата. Они, скорее всего, перестанут воспринимать слова воспитателя, появится психологический барьер между взрослым и детьми. Наладить испорченные отношения труднее, чем сдержаться в какой-то конкретной ситуации и попробовать решить проблему мирным путем.

Специалисту социального учреждения всегда надо помнить, что ребенок – это развивающаяся личность, которой необходима помощь в формировании характера и обучении общечеловеческим ценностям, а вовсе не требовать идеального поведения и выполнения всего, что говорит взрослый. Поэтому следует избегать публичных замечаний, обсуждения поступков ребенка, а тем более иронии по отношению к детям.

Ребенку всегда можно тактично объяснить, что он сделал неправильно и почему не следует так поступать в дальнейшем. Разговор наедине с максимумом такта, сердечности и терпения принесет больше результатов, чем публичное осмеяние или категоричные запреты.

В формировании положительного отношения ребенка к взрослым, удачным приемом можно признать взаимную презентацию взрослыми друг – друга. То есть при отсутствии напарника, другой специалист начинает рассказывать о нем, формируя положительный образ интересного взрослого. Между взрослыми всегда должна быть согласованность и если один, например, забрал игральные карты, то другой ни в коем случае не должен отменять это решение. Не следует также разговаривать с детьми на следующие темы:

- выяснение отношений между взрослыми;
- обсуждение детей;
- обсуждение администрации учреждения, их решений;
- решение вопросов личного характера.

Специалисту социального учреждения необходимо внимательно наблюдать за отношениями детей. Если понаблюдать за ребятами, то все отношения будут как на ладони.

Наиболее важными показателями могут быть, кто с кем сидит в столовой, кто с кем пытается сидеть во время игр или в общем кругу. Но бывает так, что не все видно, когда не видно и непонятно, можно просто спросить. Индивидуальные беседы играют значительную роль в работе по обеспечению позитивных отношений между ребятами. Например, если вы заметили, что кто-то кого-то обижает, то индивидуальная беседа будет вполне уместна. Не надо спешить выносить увиденное вами на всеобщее обозрение. Ведь возможно и ошибиться, а можно дать право на ошибку вашему воспитаннику.

С точки зрения современной психологии сформулированы необходимые нормы поддержки, которые должны быть заложены в профессиональной позиции взрослого, работающего с детьми:

1. Любовь к ребенку и, как следствие, безусловное принятие его как личности и индивидуальности; душевная теплота, отзывчивость, умение видеть и слышать, сопереживание, милосердие, терпимость и терпение, умение прощать.
2. Приверженность диалоговым формам общения с детьми, умение с ними говорить по-дружески, без «сюсюканья» и без панибратства, умение слушать, слышать и услышать.
3. Уважение достоинства и доверие, вера в предназначение каждого ребенка.

4. Ожидание успеха в решении проблемы, готовность оказать содействие и прямую помощь при решении проблемы.
5. Признание права на свободу поступка, выбора, самовыражения; признание воли ребенка и его права на собственное волеизъявление (право на «хочу» и «не хочу»).
7. Поощрение и одобрение самостоятельности, независимости и уверенности в сильных сторонах, стимулирование самоанализа.
8. Умение быть ему другом, готовность и способность быть на его стороне (выступая в качестве символического защитника и адвоката), готовность ничего не требовать взамен.
9. Собственный самоанализ, постоянный самоконтроль и способность изменить позицию и самооценку.

В любой группе есть люди, которых не принимают. Поэтому детские слезы, жалобы, просьбы вещь обыденная. Однако каждый случай достоин того, чтобы взрослый оставил свои дела и начал разбираться в том, что происходит. Не всегда просто понять, что явилось причиной переживаний ребенка, тем не менее, необходимо сделать несколько вещей. Начинать лучше с того, чтобы успокоить плачущего, для этого важно сделать так, чтобы ребенок смог вас услышать, затем следует предложить пройтись, или наоборот остаться в комнате один на один. Через некоторое время уже можно начинать разговаривать. Вопросы следует задавать не на прямую, так как это может спровоцировать вновь слезы. Можно спросить о состоянии здоровья, предложить выпить чаю и каким-то другим способом успокоить и переключить внимание ребенка. Следующим шагом может быть вопрос, хочет ли ребенок поговорить о том, что происходит, или разговор необходимо отложить. Если ребенок плачет и не может успокоиться, лучше оставить его в покое, отвлечь его каким-нибудь интересным делом. Ребенок успокоится и возможно сам расскажет о причине своего поведения.

Специалисту, которому предстоит работать с детьми, необходимо хорошо знать детей и их мир для того, чтобы не навредить, а помочь ребенку, чтобы сотрудничать с ним, а не конфликтовать, чтобы понимать и прощать его, быть требовательным и вести за собой, четко зная и информируя ребенка, куда и зачем.

Искренне интересуйтесь детьми. Искренний интерес предполагает тонкое прикосновение к нравственному миру ребенка, умение видеть проблемы его не только и не столько с позиции взрослого, сколько с позиции самого ребенка.

Для установления позитивных отношений с детьми взрослым необходимо придерживаться следующих правил:

- Думайте о своих отношениях с детьми, умеете слушать детей, чаще им улыбайтесь.
- Стремитесь проявлять чуткость, внимание, заботу – дети обязательно оценят это.
- Стремитесь ощущать настроение детей в общении с вами.
- В общении с детьми исходите не только из педагогических целей и задач, но и из интересов ребенка.
- Не стройте отношения «сверху вниз», будьте ближе к детям и помните, что ваш статус определяется, по словам известного отечественного педагога А.С. Макаренко, «прекрасной личностью».
- Лучше попросить, чем приказать, дети не выносят давления со стороны.
- Помните, что запрет – скорее признак слабости, а не силы.
- Учитесь видеть в детях только хорошее, и они будут следовать вашим представлениям о них.
- Не надо читать детям нотации, дети все равно не воспринимают их, достаточно спокойно обсудить проблему, выслушать мнения всех желающих и сделать выводы.
- Старайтесь активнее влиять на психологическую атмосферу в детском коллективе, формировать положительный микроклимат.
- Не забывайте, что у детей могут быть конфликтные ситуации и в ваших силах придать им конструктивный или деструктивный характер.
- Будьте справедливы в разрешении конфликтов между детьми, дети никогда не забудут несправедливого решения.
- Никогда не отвечайте грубостью на грубое, развязное отношение со стороны воспитанников, постарайтесь выявить причину подобного поведения.
- Старайтесь чаще ставить себя на место ребенка, как счастливого, так и несчастного.
- Хорошее чувство юмора помогает наладить отношения с воспитанниками.
- Обращайте внимание в общении на особенности девочек и мальчиков; девочки более эмоциональны, более ранимы.
- Старайтесь, чтобы в общении с детьми чаще звучали одобрение, похвала, поощрение.

Дети очень чутко улавливают, как вы к ним относитесь. Не забывайте, что, общаясь с детьми, взрослый воздействует на них не только словом, но и личным

примером, разговаривая, учит правильно и образно говорить, логически мыслить, правильно общаться между собой и со старшими, в том числе и с ним самим.

Надо учиться, прежде всего, организации своего характера, воспитанию собственного поведения в различных ситуациях, усвоению специальных знаний и умений, без которых ни один взрослый не сможет быть хорошим воспитателем.

В качестве основных подходов, влияющих на адаптацию воспитанников в социальном учреждении и позволяющих избегать дезадаптации (в частности самовольных уходов из учреждения), можно предложить следующие:

- общая гуманистическая ориентация персонала детского учреждения;
- понимание детства как особой ценности, того, что ребенок нуждается в защите, воспитании, обучении и имеет право на материальное обеспечение. Просто потому, что он еще маленький, остался без родителей и его защищает закон;
- установка на помощь детям в «трудной жизненной ситуации»;
- четкое понимание возрастных особенностей не на житейском уровне, а на научном;
- знание психологических новообразований возраста², ведущей деятельности, возрастных задач, типичных поведенческих проявлений детей разного возраста необходимо для правильного воспитания;
- понимание того, что «общение со взрослым – необходимое условие психического и личностного развития ребенка»;
- выявление и социально-психологическая работа с личностными трудностями ребенка;
- целенаправленное формирование окружения ребенка, как взрослого, так и детского, на основе духовных и социальных ценностей;
- своевременность социальной, педагогической и психологической помощи ребенку.

² Психологическое новообразование — это:

— во-первых, психические и социальные изменения, возникающие на данной ступени развития и определяющие сознание ребенка, его отношение к среде, внутреннюю и внешнюю жизнь, ход развития в данный период;

— во-вторых, новообразование — обобщенный результат этих изменений, всего психического развития ребенка в соответствующий период, который становится исходным для формирования психических процессов и личности ребенка следующего возраста (Выготский Л. С., 1984). Значимость понятия «психологическое новообразование» состоит в том, что появление принципиально новых психических характеристик существенным образом меняет психологическую картину возраста.

Оценка и усовершенствование вашей системы подачи жалобы

Данная таблица была создана, чтобы помочь организациям убедиться в том, что их система обратной связи дружелюбна для детей.

В колонках справа можно отметить разные способы того, как этого достигнуть, определить пробелы и улучшить систему там, где это необходимо.

	Что мы делаем, чтобы отвечать потребностям детей и подростков?	Отвечают ли наши текущие действия и системы требованиям дружелюбной для детей системы обратной связи?	Что еще мы могли бы сделать?
<p>Фокус на детях и подростках</p> <ul style="list-style-type: none"> • Признаются ли дети и подростки основными пользователями услуг нашей организации? 			
<p>Заметность</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дети и подростки знают о том, что они могут давать обратную связь и свои комментарии? • Достаточно ли способов использовано, чтобы прорекламировать систему обратной связи? • Являются ли публикации цветными и подходят ли они тому возрасту, на который рассчитаны? 			
<p>Доступность</p> <ul style="list-style-type: none"> • Можно ли дать обратную связь разными способами – соц. сети, смс, skype? • Информация проста, понятна и доступна для детей? • Используются ли аутрич-услуги, чтобы получить сообщения от подростков? • Есть ли специальные документы, позволяющие получить обратную связь от детей через защитника? • Являются ли публикации цветными 			

и подходят ли они тому возрасту, на который рассчитаны?			
Способность к реагированию <ul style="list-style-type: none"> • Вовремя ли происходит реакция и работа с сообщениями? • Достаточно ли подготовлен сотрудник, работающий с сообщениями, достаточно ли он уважителен к детям? • Осведомлен ли и подготовлен штат для работы с сообщениями? 			
Отчетность <ul style="list-style-type: none"> • Включены ли дети и подростки в процесс отчетности и усовершенствования системы? 			
Постоянное улучшение <ul style="list-style-type: none"> • Фиксируете ли вы и описываете ли в отчете информацию по сообщениям, написанным детьми и молодыми людьми, чтобы улучшить работу организации? • Включена ли обратная связь от детей и подростков в усовершенствование процесса оказания услуг детям? 			