

Ефективна комунікація

**Тема 5.
Особливості спілкування із
дітьми різного віку**



МЕТА КУРСУ

- 1) Опанувати навички комунікації із різними віковими групами дітей та підлітків.**
- 2) Опанувати навички спілкування із групою підлітків, у тому числі агресивно налаштованою.**
- 3) Дії на випадок, якщо дитина втекла з дому.**

Загальні рекомендації:

- 1) Дитина/підліток зазвичай є більш емоційним та менш контрольованим співрозмовником, ніж дорослий.
- 2) Дитина має яскраву уяву. Вона може щиро вірити у деякі речі, які насправді не відбувались. Дитина може забувати, плутатись у свідченнях
- 3) Уникайте тиску, погроз в бік дитини.
- 4) Спілкування з дитиною краще проводити при наявності свідків.
- 5) При спілкуванні із підлітками протилежної статі, можливі статеві ігри, маніпуляції з боку підлітка. Уникайте контактів наодинці.

Загальні рекомендації:

- 1) **Проведення опитування неповнолітніх** допускається тільки за участю батьків (одного з них), іншого законного представника або педагога. (ст 33. Закону про Національну Поліцію).
- 2) **Використання сили/спецзасобів.** Заборонено застосування фізичної сили, спеціальних засобів і вогнепальної зброї до малолітніх осіб, крім випадків учинення ними збройного чи групового нападу, учинення збройного опору поліцейському, що загрожує життю і здоров'ю інших осіб або поліцейських, якщо відбити такий напад або опір іншими способами і засобами неможливо. (ст 43. Закону про Національну Поліцію)

Вікові групи:

- 1) Немовля. До 3 років.
- 2) Дошкільний вік (від 3 до 6 років).
- 3) Шкільний вік (6-12 років).
- 4) Підліток (12-16 років)



Немовля. До 3 років

Розумові здібності:

1) Словниковий запас:

- 300-500 слів.
- Може розмовляти короткими реченнями.
- Мова складається із слів, лепету, плачу, імітації слів дорослих.

2) Увага:

- тривалість уваги – 3-4 хвилини
- Увага мимовільна, запам'ятовує емоційно важливі деталі, може легко переключатись з однієї теми на іншу.

Немовля. До 3 років

3) Емоційний стан:

- Дуже емоційний, може лякатись, радіти, дивуватись та ін.
- Зазвичай лякається незнайомої людини.
- Лякається різких звуків, голосної мови, різких дій

4) Соціальні:

- Відчуває гостру потребу у знайомому дорослому.
- Привертає до себе увагу, реагує на похвалу



Немовля. До 3 років

5) Особливості взаємодії:

- Спілкування та опитування майже неможливі.
- Дитина не відрізняє минуле і свої фантазії з приводу минулого.
- Дитина майже не може спілкуватись.

6) Поради:

- Заборонено годувати немовля чи давати їй ліки (можливі алергічні реакції).
- Якщо дитина знайдена, а батьки безпорадні (у стані сп'яніння, загублені та ін), необхідно визивати швидку допомогу.

Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

Розумові здібності:

1) Словниковий запас:

- 500-2000 слів.
- Може розмовляти простими або складними реченнями.
- Не розуміє абстракцій
- Може слабо орієнтуватись у часі, просторі, числах

2) Увага:

- тривалість уваги – 5-10 хвилини
- Увага мимовільна та довільна. Дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого.
- Швидко забуває неважливі факти.

Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

3) Емоційний стан:

- Емоційний стан – нестабільний, настрої може швидко змінюватись.

4) Соціальний стан:

- Привертає до себе увагу, реагує на похвалу.
- Може бути сором'язливим із незнайомцем.
- Легко піддається навіюванню, легко вірить інформації від дорослих.



Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

5) Особливості взаємодії:

- Спілкування та опитування є ускладненими. Офіцер поліції може отримати тільки поверхневу інформацію.
- Опитування організовується у вигляді малювання, казок, інших “м’яких” методик
- Для проведення опитування варто створити для дитини спокійну, безпечну атмосферу (кімнату з іграшками, власна кімната дитини, “зелена кімната”).
- Можна зробити дитині подарунок (повітряна кулька, дешева іграшка, наліпки, дозволити приміряти поліцейську фуражку та ін.). Не варто пригощати солодоцями або цукерками (можливі алергічні реакції, супротив дорослих).

Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

6) Поради по спілкуванню:

- Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.
- Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.
- Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання “Привіт”, представлення своїм іменем, а не повним званням.
- Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити (спитати, чим дитина цікавиться).
- Спілкування можна почати із цікавих тем (Чи любиш мультики? Улюблений мультик? Улюблена іграшка?). Таким чином Ви можете визначити мовленнєвий рівень дитини.

Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

7) Помилки при спілкуванні:

- Використання тиску та погроз. Дитина може злякатись та “заглибитись у себе”.
- Задавати закриті питання. При запитанні: “Тебе тато образив?” дитина може погодитись, оскільки боїться дорослого. Краще задавати відкриті питання.



Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

Перелік можливих питань (Приклад – дитина загубилась):

- Як тебе звати?
- Ти тут сам?
- Ти сюди сам прийшов?
- Де твоя мама чи тато?
- Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати?
- Де Ви домовлялись зустрітись?
- Як звати твою маму? Як вона виглядає?
- А де ви живете?
- Ти знаєш телефон мами? Тата? Друзів чи знайомих.

Шкільний вік. Від 6 до 12 років



Розумові здібності:

1) Словниковий запас:

- Цілком достатній для вираження своєї думки, реконструкції подій.
- Може використовувати синоніми, описувати подробиці, пояснювати хід подій.

2) Увага та пам'ять:

- тривалість уваги – 10-15 хвилини.
- Увага мимовільна та довільна. Дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого.
- Може пам'ятати факти протягом довгого періоду.

Шкільний вік. Від 6 до 12 років

3) Емоційний стан:

- Емоційний стан – нестабільний, настрої може змінюватись. Проте, загалом є набагато більш стабільним, ніж у дошкільному та підлітковому віці.
- Починає розуміти категорії “добре” та “погано”, розвиваються моральні якості.
- В 9-10 років починає вільно виражати свої емоції, говорити швидше ніж думати.

4) Соціальний стан:

- Поступово стає незалежним від дорослих.
- Формується особиста думка.
- Може брехати за власним бажанням, для захисту себе від негативних наслідків.

Шкільний вік. Від 6 до 12 років

5) Особливості взаємодії:

- Дитина може надавати інформацію офіцеру поліції, розповідати про події, свідком яких вона стала.
- Поліцейський є авторитетом для дитини в цьому віці.
- Краще за все – спілкування на “рівних”, при збереженні свого авторитету. Без надмірного “сюсюкання”.
- Уникайте залякування, тиску на дитину.
- Спробуйте зацікавити дитиною темою розмови, ведіть розмову в позитивному ключі.
- Якщо дитина відволікається на інші теми, можна дозволити їй порозмовляти на сторонні теми. Потім поверніть її увагу до важливих обставин.

Підлітковий вік. Від 12 до 16 років

1) Розумові здібності:

- Критичне мислення. Потребує фактів та аргументації.
- Може висловлювати незгоду із діями дорослих.
- Мислення та оцінки контрастні, крайні (добре та погане, свої –чужі, правильне-неправильне).
- Підвищується здатність прогнозувати наслідки своїх дій.



Підлітковий вік. Від 12 до 16 років

2) Емоційний стан:

- Можливі різкі зміни емоційних станів, в тому силі через гормональні зрушення.
- Може бути запальним, дратівливим.

3) Соціальний стан:

- Відчуває потребу у приналежності до соціальної групи, найчастіше підліткової.
- Вірогідні конфлікти з батьками, дорослими, представниками влади під час спроби самоствердження.
- Цінує чесне, відверте ставлення.
- Вимагає поваги з боку дорослих.



Підлітковий вік. Від 12 до 16 років

4) Особливості взаємодії:

- Ставлення як до дорослого, повага, врахування думки підлітка.
- Обережно використовувати зауваження, повчальний, наказний тон. (“Припини палити!”, “Тут заборонене використання нецензурної лексики”). Необхідно надавати перевагу не наказовій формі, а пропозиції, проханню, домовленості. В такий спосіб можна отримати певну довіру підлітка.
- Для підлітка важливе збереження статусу у власній соціальній групі. Це варто враховувати при спілкуванні із підлітком.
- Комунікативні навички та словниковий запас підлітка можна прирівняти до дорослих.

Група підлітків

У діяльності офіцера поліції можуть виникнути необхідність спілкуватись із групою підлітків, що налаштовані недружньо по відношенню до офіцера.

Загальні рекомендації:

Доброзичливий, розуміючий тон спілкування, без батьківських, вчительських інтонацій.

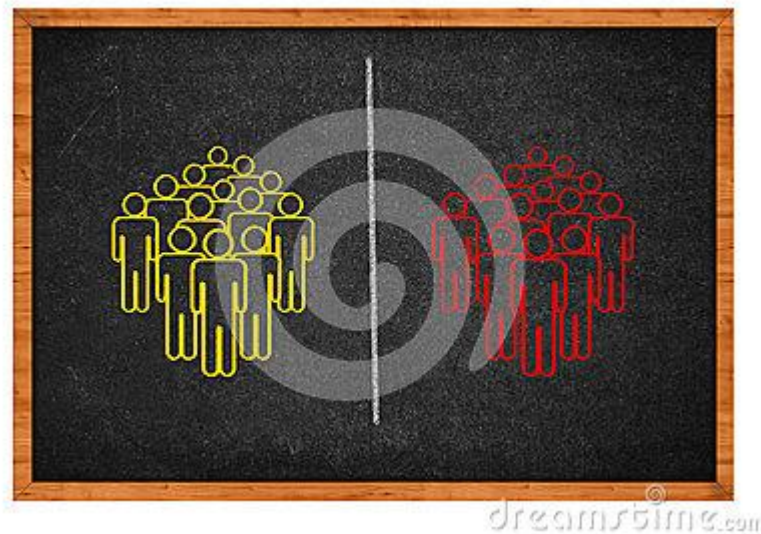
Спілкування як з дорослим. «Я вас розумію.

Був такий самий як ви. Я хочу, щоб ні у вас ні в мене не було проблем. Щоб ви собі не нашкодили».



Група підлітків

- Намагайтесь розділити групу. В деяких випадках легше спілкуватися з одним-двома підлітками, а не з всією групою одночасно. При наявності поліцейських, підлітки починають відчувати певний психологічний тиск. Дівчата зазвичай є більш дисциплінованими, порядними, можуть краще йти на контакт.



Група підлітків

- Можливо будувати комунікацію через лідера або особу, яка має найменшу стійкість до тиску (слабку ланку). В останньому випадку поліцейський може отримати результат, але таким чином він наражає такого підлітка на потенційну небезпеку. Він може стати об'єктом подальшої агресії з боку групи.



Група підлітків

- Дізнайтесь ім'я, телефони, адресу проживання батьків всіх учасників подій, або принаймні одного з них. За дії підлітків несуть відповідальність їх батьки або опікуни (крім важких злочинів), тому можна апелювати до можливих проблем у батьків.



Група підлітків

- Поліцейський повинен пояснювати свої дії підлітку, щоб той міг чітко розуміти наслідки своїх дій. «Якщо ви будете продовжувати таку поведінку, я буду змушений... », «Ваші дії є порушенням громадського порядку, статті ____, і можуть викликати наступні наслідки....»



Група підлітків

- В окремих випадках можна забрати підлітка у райвідділок. Це необхідно робити у присутності психолога, педагога, який працює в школі підлітка. Також в кожному регіоні існує служба у справах дітей, яка працює з підлітками. Її працівники можуть бути викликані цілодобово. Телефон служби необхідно уточнювати в залежності від регіону.



Група підлітків

- Якщо діти знаходяться у стані важкого наркотичного або алкогольного сп'яніння, може бути викликана швидка допомога для засвідчення стану підлітка та можливої госпіталізації.



Підозра на втечу з дому

- **Допитати батьків дитини.** Якщо батьки розлучені, одружені вдруге, проживають окремо – телефони всіх родичів, у яких дитина може переховуватись.
- **Опитати близьких родичів, однокласників, близьких друзів.**
- **Опитати тренерів гуртків, спортивних секцій, які відвідує дитина.** Особливо, якщо між тренером і дитиною склались довірливі дружні стосунки.
- **Відвідати сторінки у соціальних мережах.** Визначити дату останнього заходу в мережу (вКонтакті), час останніх “лайків”, перепостів.

 **В КОНТАКТЕ**

 **ОДНОКЛАСНИКИ**

facebook 

Першочерговий перелік заходів, щодо встановлення місцезнаходження зниклої дитини

- Встановлення об'єктивних обставин повідомлення про зникнення дитини;
- Опитування батьків, законних представників, сусідів або інших осіб, що можуть висвітлити обставини зникнення дитини;
- Встановлення наявності мобільного телефону, номера та IMEI абонента;
- Встановлення контактів зниклої дитини в соціальних мережах Інтернет;
- Складання опису зовнішніх ознак, особливих прикмет, речей та одягу з метою розроблення орієнтування;
- Відпрацювання місцевості, де зникла дитина;
- Складання схеми родинних, шкільних та позашкільних зв'язків дитини;
- Ужиття заходів для виявлення можливих місць перебування дитини;
- Заповнення та надсилання до підрозділів інформаційно-аналітичного

Підозра на втечу з дому

Дитина НЕ схожа на «професійного» втікача, боїться повертатись додому, через певну провину. Скоріш за все пропала день чи два тому:

- Спробувати дізнатись ПІБ, контактні данні.
- Доповісти диспетчеру, перевірити чи знаходиться дитина у розшуку.
- Спробувати спокійно поспілкуватись, дізнатись причину втечі, чому дитина боїться повертатись додому
- Дізнатись, чи були випадки насильства, агресії в сім'ї.
- Спробувати з'ясувати чи дитина має підстави для того, щоб бути наляканої (Чи її вчинок справді такий серйозний, щоб покинути дім.)

Підозра на втечу з дому

Дитина схожа на професійного втікача: «грає в бідняжку», знає відповіді на питання патрульного і веде себе зухвало.

- Доповісти диспетчеру.
- Служба ВКМСД (кримінальні міліція в справах дітей) викликає службу у справах дітей.
- Поговорити, в'яснити ПІБ.
- Перевірити по планшету на предмет скоєння правопорушень чи бази розшуку дітей, що загубились.
- Пропозиція обшуку. Поверхневий огляд може проводитись тільки у присутності педагога, психолога, працівника служби у справах дітей.