



АО «ФПК»
Западно-Сибирский филиал
Вагонный участок Новокузнецк

Рекомендации проводнику при сопровождении организованных групп детей

Если Вам доверили
сопровождение организованных
групп детей –

Вы в числе лучших
кадровых работников!

Основные правила безопасности при сопровождении организованных групп детей

- В начале поездки ознакомить детей и сопровождающих лиц с правилами безопасного проезда в пассажирских поездах. Обратит внимание на факторы риска (кипятильник, переходные площадки, верхние полки)
- Во избежание ожогов не допускать детей до использования кипятильника. Разносить кипяток самим
- Производить влажную уборку рекомендовано после приема пищи детей в вагоне или пока они находятся в вагоне-ресторане. Постоянно контролировать санитарное состояние туалетов

- Во время отдыха детей (особенно в ночное время) постоянно обращать внимание на наличие и использование ремней безопасности (предохранительных скоб) на верхних полках
- Обращать особое внимание на состояние окон (открытые или закрытые), следить за тем, чтобы окна были закрыты и дети не высовывали в открытые окна головы и руки, не выбрасывали мусор и посторонние предметы
- Контролировать температурный режим и возникновение сквозняков в вагоне во избежание простудных заболеваний детей
- При посадке и высадке подавать детям руку, при необходимости придерживать их, помогать в погрузке и выносе багажа

Обязательно информируйте детей и взрослых, сопровождающих группы, о том, что детям категорически запрещено:

- Выходить из вагона на остановках
- Переходить из вагона в вагон
- Открывать окна в вагоне
- Курить в вагоне
- Приобретать продукты питания на станциях и у частных лиц

ВНИМАНИЕ!

ПРИ НАРУШЕНИИ ЭТИХ ПРАВИЛ

СО СТОРОНЫ ДЕТЕЙ

НЕМЕДЛЕННО ПРИМИТЕ

СООТВЕТСТВУЮЩИЕ МЕРЫ

И

СООБЩИТЕ СОПРОВОЖДАЮЩЕМУ!

Причины нарушения дисциплины ребенком и принципы их профилактики

ЦЕЛЬ:

- Привлечение внимания
- Власть (провоцирует, бросает вызов при свидетелях)
- Месть

ПРОФИЛАКТИКА:

- Больше внимания уделять хорошему поведению, не подкреплять плохое
- Чаще хвалить ребенка, обращаться по имени

Варианты:

- 1 Убрать зрителей
 - 2 Согласиться с ребенком
 - 3 Уход от конфронтации и снижение напряженности
 - 4 Передача ребенку части ответственности
- Если виновны – признайте свою ошибку, принесите извинения
 - Используйте приемы «Я - СООБЩЕНИЯ»

Психологические особенности детей разного возраста

Дошкольники (до 6-7 лет)

Особенности

- Любознательность, стремление познавать и объяснять окружающий мир (это проявляется в детских вопросах)
- Не всегда могут выслушать до конца (даже ответ на заданный ими вопрос)
- Острое переживание разлуки с родителями
- Непоседливость (трудно оставаться на месте длительное время)
- Дети с повышенной активностью с трудом самостоятельно контролируют свою активность и эмоции

Рекомендации

- Проявляйте интерес к задаваемым ребенком вопросам (для него это важно)
- По возможности выслушивайте ребенка до конца. Начните Ваше объяснение с интересной информации, чтобы сразу привлечь к себе внимание
- Не оставляйте без внимания пассивных и чрезмерно покорных детей, не умеющих постоять за себя, поддержите их и защитите, если потребуется
- Напомните сопровождающим группы о том, что подвижных детей на время поездки нужно обеспечить какой-либо деятельностью
- Привлеките внимание ребенка короткой, но твердой фразой-установкой

Психологические особенности детей разного возраста

Младшие школьники (7 – 10 лет)

Особенности:

- **Активное взаимодействие со взрослыми**
- **Взрослый – авторитет**
- **Построение взаимоотношений**
 - Со сверстниками: насмешки – рождают конфликт между детьми
- **Со взрослыми: угрозы и наказания со стороны взрослого рождают эмоциональные реакции, непослушание**
- **Любознательность, потребность в активной деятельности как ведущий мотив поведения**

Рекомендации:

- **Благоприятный фон эмоциональных отношений, доброжелательность, поощрение, поддержка**
- **Обеспечение деятельностью**
- **Ответы на вопросы (главное - проявлять внимание)**

Психологические особенности детей разного возраста

Подростки (11 – 14лет)

Особенности:

- Развитие чувство «взрослости» (позиционируют себя как взрослые, а ведут себя зачастую как дети)
- Склонность к риску (стремление показать смелость, ловкость, крутизну)
- Чем жестче давление тем активнее сопротивление
- Авторитет –референтная (значимая) группа сверстников
- Велика потребность в безусловном принятии (внутренняя неуверенность)

Рекомендации:

- Подмечайте достоинства, апеллируйте к чувству взрослости
- Осуществляйте контроль
- Будьте готовы к любым неожиданностям
- Договаривайтесь о желаемом поведении (приказы и указания вызывают активное сопротивление)
- Недопустимы критические замечания при сверстниках
- О нежелательном поведении говорить наедине
- Оказывайте эмоциональную поддержку

Психологические особенности детей разного возраста

Девушки и юноши (15 – 18лет)

Особенности:

- Расширение круга общения
- Появляется больше требований к качеству общения
- Стремление к равенству прав

Рекомендации:

- Общение «на равных» (предупреждение в корректной форме о соблюдении взаимной вежливости, о запрете курения, употребления спиртных напитков в пути следования)
- Доверительная форма общения
- Обращение на «Вы»

ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕБЕНОК - САНГВИНИК

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ

- Мимика - выразительная, жестикуляция – энергичная, речь – быстрая
- Активность, подвижность, любознательность. Часто – рассеянность, несобранность
- Высокая потребность в общении, легко находит общий язык как с детьми так и со взрослыми
- Умеет сдерживать свои импульсы
- Быстро усваивает правила поведения
- Лидерские наклонности

СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **УБЕДИТЕ** ребенка в важности и необходимости действия
- **ПРОСЛЕДИТЕ**, чтобы требование было выполнено
- Установите доверительные отношения
- Привлекайте его к помощи (установление и поддержание порядка в вагоне)

ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕБЕНОК - ХОЛЕРИК

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ

- Энергичен, непоседлив, импульсивен
- Много, громко и быстро говорит, выразительная мимика, резкая, активная жестикуляция
- Характерны вспышки ярости, агрессивности, несдержанности, но он быстро остывает
- В поступках нет элемента обдумывания, поэтому может быть опасным для себя и окружающих
- Основное настроение – жизнерадостное, но оно быстро меняется
- Много шумит, дерется, нарушает правила поведения, может нагрубить
- Любит играть в подвижные игры, часто агрессивные

СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Проявляйте БДИТЕЛЬНОСТЬ, НАСТОЙЧИВОСТЬ, СТРОГОСТЬ
- Старайтесь предугадать его действия, будьте настороже
- Установите четкие законы в вагоне
- Объясните последствия предпринимаемых действий
- Делайте замечание, когда ребенок успокоится
- Не стыдите его при других детях

ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕБЕНОК - МЕЛАНХОЛИК

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ

- Малоактивен, нетороплив, движения слабые, речь тихая
- Застенчивость, нерешительность, впечатлительность, болезненная чувствительность к мелочам
- С трудом включается в совместную деятельность
- Робкий с чужими, мягкий, добрый, отзывчивый и доверчивый с теми, кого любит
- Быстро устает

СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Проявляйте такт и терпение
- Избегайте замечаний в его адрес при других
- Говорите спокойно и неторопливо
- Контролируйте свои слова и эмоции
- Хвалите за старание, поддерживайте его самооценку
- Утешьте, если ребенок заплакал и предложите свою помощь

ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕБЕНОК - ФЛЕГМАТИК

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ

- Мимика и жесты сдержаны, маловыразительны, речь размеренна
- Спокойный, уравновешенный, хорошо владеет собой
- Низкая потребность в общении, неохотно сходитя с новыми людьми
- Предпочитает спокойные игры, мало двигается
- Послушен, отрицательно реагирует на нарушение установленных правил
- Затрудняется в принятии самостоятельных решений (поэтому взрослому несложно влиять на этого ребенка, если он пользуется его доверием/авторитетом)

СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Заранее предупредите ребенка, если Вам нужно, чтобы он выполнил какое-либо действие
- Говорите неторопливо, размеренно
- Поддерживайте свой авторитет в его глазах

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГИПЕРАКТИВНЫМИ ДЕТЬМИ

ПРИЗНАКИ ГИПЕРАКТИВНОСТИ

- Постоянно шевелит руками и ногами
- Разговаривает часто и громко
- Не в состоянии усидеть на месте
- Легко отвлекается
- Обладает коротким периодом внимания
- Занимается то одним делом, то другим, не доводя начатое до конца
- С трудом ждет своей очереди
- Вмешивается, любит распоряжаться остальными детьми
- Ведет себя импульсивно

ЧТО ДЕЛАТЬ?

- Помочь выразить свои чувства
- Повысить уровень развлечений (игры, разнообразие)
- По возможности, обеспечить телесный контакт
- Исключить активные игры перед сном
- Использовать короткие серии команд, быть конкретными (говорить, **ЧТО** ребенок должен делать)
- Обеспечить глазной контакт
- Хвалить за старания
- Игнорировать нежелательное поведение, сразу же обратить внимание на **ЖЕЛАЕМОЕ ПОВЕДЕНИЕ**
- Проявлять последовательность и терпение
- Не предлагать сладкое (необходимо снизить количество сахара в крови)

Формулируйте просьбы, пожелания и требования
в утвердительной форме

Например, вместо фраз:

«Не шумите, пожалуйста!»

используйте фразу:

«Пожалуйста, ведите себя спокойно (тихо)!»

или вместо фразы:

«Не сорите, пожалуйста, в купе!»

используйте фразу:

«Соблюдайте, пожалуйста, чистоту в купе!»

Основные правила взаимодействия с детьми



1. Короткие фразы.
2. Контакт глаз.
3. Формулируйте просьбы, пожелания, недовольство конкретно, а не риторическими вопросами типа «Сколько можно!..»
4. Прежде, чем выразить просьбу, или требование ребенку, используйте позитивные констатации (уверенность в его способностях,...Я уверена, что ты сообразительный мальчик, поэтому сможешь....., Я думаю ты меня поймешь.....).
5. Выражайте критику не о личности ребенка (ты растяпа...), а о поступке(.. разбил стакан,.. нарушил правила поведения.....)

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

- ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ (ВЛИЯНИЕ ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ, ПЕРЕЖИВАЕМЫХ ПРОВОДНИКОМ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ ВРЕМЕНИ)
- ЭСТЕТИЧЕСКИЕ (СВЯЗАН, В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ, С ВНЕШНИМ ВИДОМ, ЧИСТОТОЙ, ОПРЯТНОСТЬЮ)
- ИЗБИРАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ (ИГНОРИРОВАНИЕ ЧАСТИ ИНФОРМАЦИИ ПО РАЗНЫМ ПРИЧИНАМ: ОТСУТСТВИЕ ИНТЕРЕСА, ДЕФИЦИТ ВРЕМЕНИ...)
- ОЦЕНОЧНОЕ СУЖДЕНИЕ (ЗАРАНЕЕ СФОРМИРОВАННОЕ НЕГАТИВНОЕ СУЖДЕНИЕ)
- ДАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНИ (НЕВОЗМОЖНОСТЬ УДЕЛИТЬ СТОЛЬКО ВРЕМЕНИ, СКОЛЬКО ХОТЕЛОСЬ БЫ ПОЛУЧИТЬ РЕБЕНКУ)
- ПРЕГРУЗКА ОБЩЕНИЕМ (ОТСЕИВАЕТСЯ ТА ЧАСТЬ ИНФОРМАЦИИ, КОТОРАЯ СЧИТАЕТСЯ НЕЗНАЧИТЕЛЬНОЙ)

Спасибо за внимание