Ю.Б. Гиппенрейтер

**Двенадцать против одного, или Что нам мешает слушать ребенка.**

Родители, которые пытаются научиться активному слушанию, жалуются на большие трудности: на ум приходят привычные ответы,— все, кроме необходимого.

На одном из занятий группу родителей попросили написать, как бы они ответили на такую жалобу дочери:

- Таня больше не хочет со мной дружить. Сегодня она играла и смеялась с другой девочкой, а на меня они даже не взглянули.

Вот какие были ответы:

- А ты попробуй, подойди к ним первая: может быть, и тебя примут.

- Наверное, ты сама в чем-то виновата.

- Конечно, очень обидно. Но, может быть, Тане интереснее с той девочкой. Лучше не навязывай ей свою дружбу, а найди себе другую подружку.

- А ты предложи Тане поиграть с твоей новой куклой.

- Не знаю, что делать. Подари им что-нибудь.

-Такое часто бывает в жизни. Постарайся не переживать так сильно.

- А у вас с ней не было ссоры?

Родители очень удивились, узнав, что ни один ответ не был удачным. В последние два десятилетия психологи проделали очень важную работу: они выделили типы традиционных родительских высказываний — настоящих помех на пути активного слушания ребенка. Их оказалось целых двенадцать! Давайте же познакомимся с этими типами автоматических ответов родителей, а также с тем, что слышат в них дети.

**1. Приказы, команды:** «Сейчас же перестань!», «Убери!», «Вынеси ведро!», «Быстро в кровать!», «Чтобы больше я этого не слышал!», «Замолчи!».

В этих категоричных фразах ребенок слышит нежелание родителей вникнуть в его проблему, чувствует неуважение к его самостоятельности. Такие слова вызывают чувство бесправия, а то и брошенности «в беде». В ответ дети обычно сопротивляются, «бурчат», обижаются, упрямятся.

МАМА: Вова, одевайся скорее (команда), в садик опаздываем!

ВОВА: Я не могу, помоги мне.

МАМА: Не выдумывай! (Приказ.) Сколько раз уже одевался сам!

ВОВА: Рубашка противная, не хочу ее.

МАМА: Новые фокусы! Ну-ка, сейчас же одевайся! (Снова приказ.)

ВОВА: А у меня не застегивается.

МАМА: Не застегивается — так и пойдешь, все ребята увидят, какой ты неряха.

ВОВА (плачущим голосом): Ты плохая...

***А разговор мог бы развиваться совсем по-другому:***

*МАМА: Вова, одевайся скорее, в садик опаздываем.*

*ВОВА: Я не могу, помоги мне.*

*МАМА: (останавливается на минутку): Не можешь сам справиться?*

*ВОВА: Рубашка противная, не хочу ее*

*МАМА: Тебе не нравится рубашка?*

*ВОВА: Да, ребята вчера смеялись, говорили, девчачья.*

*МАМА: Тебе было очень неприятно. Понимаю... Давай оденем вот эту!*

*ВОВА (облегченно): Давай! (Быстро одевается.)*

Заметим, что в этом разговоре первые же ответы мамы на слова мальчика («Не можешь сам справиться», «Тебе не нравится рубашка») настраивают ее на то, чтобы действительно послушать его, услышать его ответы, а не только свои приказания. В результате сын охотно делится своей действительной проблемой, и мать готова ее принять. Если же разговор идет первым способом, то неизбежно появляется следующий тип родительских фраз.

**2. Предупреждения, предостережения, угрозы:** «Если ты не прекратишь плакать, я уйду», «Смотри, как бы не стало хуже», «Еще раз это повторится, и я возьмусь за ремень!», «Не придешь вовремя, пеняй на себя».

Угрозы бессмысленны, если у ребенка сейчас неприятное переживание. Они лишь загоняют его в еще больший тупик. Так, в конце первого разговора мама прибегла к угрозе: «...так и пойдешь, все ребята увидят, какой ты неряха», на что последовали слезы и выпад мальчика в адрес мамы.

Знакомы ли вам такие сцены? Бывает ли так, что в результате вы реагируете еще большим «закручиванием гаек», следующей угрозой, окриком?

Угрозы и предупреждения плохи еще и тем, что при частом повторении дети к ним привыкают и перестают на них реагировать. Тогда некоторые родители от слов переходят к делу и быстро проходят путь от слабых наказаний к более сильным, а порой и жестоким: раскапризничавшегося малыша «оставляют» одного на улице, дверь закрывают на ключ, рука взрослого тянется к ремню...

**3. Мораль, нравоучения, проповеди:** «Ты обязан вести себя как подобает», «Каждый человек должен трудиться», «Ты должен уважать взрослых».

Обычно дети из таких фраз не узнают ничего нового. Ничего не меняется оттого, что они слышат это в «сто первый раз». Они чувствуют давление внешнего авторитета, иногда вину, иногда скуку, а чаще всего все вместе взятое.

Дело в том, что ***моральные устои и нравственное поведение воспитываются в детях не столько словами, сколько атмосферой в доме, через подражание поведению взрослых, прежде всего родителей. Если в семье все трудятся, воздерживаются от грубых слов, не лгут, делят домашнюю работу,— будьте уверены, ребенок знает, как надо себя правильно вести.***

Если же он нарушает «нормы поведения», то стоит посмотреть, не ведет ли себя кто-то в семье так же или похожим образом. Если эта причина отпадает, то, скорее всего, действует другая: ваш ребенок «выходит за рамки» из-за своей внутренней неустроенности, эмоционального неблагополучия. В обоих случаях словесные поучения — самый неудачный способ помочь делу.

***Значит ли это, что с детьми не надо беседовать о моральных нормах и правилах поведения? Совсем нет. Однако делать это надо только в их спокойные минуты, а не в накаленной обстановке. В последнем случае наши слова только подливают масло в огонь.***

**4. Советы, готовые решения:** «А ты возьми и скажи...», «Почему бы тебе не попробовать...», «По-моему, нужно пойти и извиниться», «Я бы на твоем месте дал сдачи».

Как правило, мы не скупимся на подобные советы. Больше того, считаем своим долгом давать их детям. Часто приводим в пример себя:

«Когда я был в твоем возрасте...» Однако дети не склонны прислушиваться к нашим советам. А иногда они открыто восстают; «Ты так думаешь, а я по-другому», «Тебе легко говорить», «Без тебя знаю!»

 Что стоит за такими негативными реакциями ребенка? Желание быть самостоятельным, принимать решения самому. Ведь и нам, взрослым, не всегда приятны чужие советы. А дети гораздо чувствительнее нас. Каждый раз, советуя что-либо ребенку, мы как бы сообщаем ему, что он еще мал и неопытен, а мы умнее его, наперед все знаем. Такая позиция родителей - позиция «сверху» — раздражает детей, а главное, не оставляет у них желания рассказать больше о своей проблеме.

***Детям надо самим принять решение — это их путь к самостоятельности. Очень важно давать детям такую возможность, хотя это, конечно, труднее, чем дать совет.***

**5. Доказательства, логические доводы, нотации, «лекции»:** «Пора бы знать, что перед едой надо мыть руки», «Без конца отвлекаешься, вот и делаешь ошибки», «Сколько раз тебе говорила! Не послушалась — пеняй на себя».

И здесь дети отвечают: «Отстань», «Сколько можно», «Хватит!». В лучшем случае они перестают нас слышать, возникает то, что психологи называют «смысловым барьером», или «психологической глухотой».

Папа и пятилетняя Вера идут по весенней улице. Тает снег, на тротуаре лужи. Вера проявляет повышенный интерес к лужам и сугробам. Папа: «Вера, если ты будешь наступать на воду, ты промочишь ноги. Если ты промочишь ноги, твой организм охладится. Если он охладится, ты можешь легко подхватить инфекцию. Ты должна знать, что весной в городе всюду много микробов».

Вера (наступая в очередную лужу): «Пап, а почему у дяденьки, который прошел, такой красный нос?»

**6. Критика, выговоры, обвинения:** «На что это похоже!», «Опять все сделала не так!», «Все из-за тебя!», «Зря я на тебя понадеялась», «Вечно ты!..».

Вы, наверное, уже готовы согласиться с тем, что никакой воспитательной роли такие фразы сыграть не могут. Они вызывают у детей либо активную защиту: ответное нападение, отрицание, озлобление; либо уныние, подавленность, разочарование в себе и в своих отношениях с родителем. В этом случае у ребенка формируется низкая самооценка; он начинает думать, что он и в самом деле плохой, безвольный, безнадежный, что он неудачник. А низкая самооценка порождает новые проблемы.

Вера некоторых родителей в воспитательное значение критики поистине безмерна. Только этим можно объяснить, что иногда в семьях замечания вперемежку с командами становятся главной формой общения с ребенком.

Давайте проследим, что может слышать ребенок в течение дня: «Вставай», «Сколько можно валяться?», «Посмотри, как у тебя заправлена рубашка», «Опять с вечера не собрал портфель», «Не хлопай дверью, малыш спит», «Почему опять не вывел собаку (не покормил кошку)? Сам заводил, сам и следи», «Опять в комнате черт знает что!», «За уроки, конечно, не садился», «Сколько раз говорила, чтобы мыл за собой посуду», «Устала напоминать про хлеб», «Гулять не пойдешь, пока...», «Сколько можно висеть на телефоне?», «Ты когда-нибудь будешь ложиться спать вовремя?!»

Помножьте эти высказываний на количество дней, недель, лет, в течение которых ребенок все это слышит. Получится огромный багаж отрицательных впечатлений о себе, да еще полученных от самых близких людей. Чтобы как-то уравновесить этот груз, ему приходится доказывать себе и родителям, что он чего-то стоит. Самый первый и легкий способ (он, кстати, подсказывается родительским стилем) - это подвергнуть критике требования самих родителей.

Что же может спасти положение, если ситуация в семье сложилась именно таким образом? Первый и главный путь: постарайтесь обращать внимание не только на отрицательные, но и на положительные стороны поведения вашего ребенка. Не бойтесь, что слова одобрения в его адрес испортят его. Нет ничего более пагубного для ваших отношений, чем такое мнение. Для начала найдите в течение дня несколько положительных поводов сказать ребенку добрые слова. Например:

«Спасибо, что ты сходил в сад за малышом», «Хорошо, что ты пришел, когда обещал», «Мне нравится готовить с тобой вместе».

Иногда родители думают, что ребенок и так знает, что его любят, поэтому положительные чувства ему высказывать необязательно. Это совсем не так. Вот горькое признание одной одиннадцатилетней девочки: «Моя мама меня не любит, я это точно знаю. Я проверяла это много раз. Вот, например, на днях Олег (старший брат) принес ей цветочки, и она ему улыбнулась. Вчера я тоже купила ей цветы, принесла и внимательно наблюдала за ее лицом: она мне не улыбнулась. Так что теперь я точно знаю: Олега она любит, а меня — нет».

Приходит ли нам в голову, что дети так буквально истолковывают наше поведение, слова, выражение лица? Всегда ли мы учитываем, что дети воспринимают мир в черно-белых тонах: либо безусловно да, либо безусловно нет? И еще вопрос: а мы сами хорошо бы выживали в условиях постоянной бомбардировки критикой со стороны нашего самого близкого человека? Не ждали бы мы от него добрых слов, не тосковали бы по ним?

**7. Похвала.** После всего сказанного, наверное, неожиданно и странно прозвучит рекомендация не хвалить ребенка. Чтобы разобраться в кажущемся противоречии, нужно понять тонкое, но важное различие между похвалой и поощрением, или похвалой и одобрением. В похвале есть всегда элемент оценки: «Молодец, ну ты просто гений!», «Ты у нас самая красивая (способная, умная)!», «Ты такой храбрый, тебе все нипочем».

Чем плоха похвала-оценка? Во-первых, когда родитель часто хвалит, ребенок скоро начинает понимать: где похвала, там и выговор. Хваля в одних случаях, его осудят в других.

Во-вторых, ребенок может стать зависимым от похвалы: ждать, искать ее. («А почему ты меня сегодня не похвалила?») Наконец, он может заподозрить, что вы неискренни, то есть хвалите его из каких-то своих соображений.

СЫН: Не получаются у меня эти буквы!

МАМА: Что ты, ты прекрасно их написал!

СЫН: Неправда, ты нарочно так говоришь, чтобы я не расстраивался!

А как же реагировать на успехи или правильное поведение ребенка?

Лучше всего просто выразить ему ваше чувство. Используйте местоимения «я», «мне» вместо «ты»:

ДОЧЬ: Мама, я сегодня по-русскому получила сразу две пятерки!

МАМА: Я очень рада! (Вместо: «Какая ты у меня молодец!»)

СЫН: Ведь правда, я плохо выступил?

ПАПА: Мне так не показалось. Наоборот, мне понравилось (то-то и то-то). (Вместо: «Ну что ты, ты выступил, как всегда, блестяще!»)

**8. Обзывание, высмеивание:** «Плакса-вакса», «Не будь лапшой», «Ну просто дубина!», «Какой же ты лентяй!» Все это - лучший способ оттолкнуть ребенка и «помочь» ему разувериться в себе. Как правило, в таких случаях дети обижаются и защищаются: «А сама какая?», «Пусть лапша», «Ну и буду таким!».

Вот иллюстрация. Тринадцатилетняя Маша приглашена с мамой на свадьбу. Девочка очень возбуждена, примеряет разные «наряды», хотя выбор не очень большой. Наконец, появляется перед мамой и бабушкой с завитыми волосами, в длинной юбке и туфлях на высоких каблуках (то и другое «занято» у старшей сестры).

МАША (входит, сияя): Ну, как?!

МАМА: Господи! Ну и нарядилась! Прямо первая красавица. Смотри как бы тебя с невестой не перепутали.

БАБУШКА: А туфли-то зачем? Ты в них как жирафа на ходулях! (Лицо девочки гаснет, настроение испорчено.)

МАША: Ну и идите сами, а я никуда не пойду!

**9. Догадки, интерпретации:** «Я знаю, это все из-за того, что ты...», «Небось, опять подрался», «Я все равно вижу, что ты меня обманываешь...» Одна мама любила повторять своему сыну: «Я вижу тебя насквозь и даже на два метра под тобой!», что неизменно приводило подростка в ярость. И в самом деле: кто из ребят (да и взрослых) любит, когда его «вычисляют»? За этим может последовать лишь защитная реакция, желание уйти от контакта.

Пятнадцатилетний Петя приходит домой, обращается к маме.

ПЕТЯ: Мне никто не звонил?

МАМА: Никто. Я догадываюсь, ты ждешь звонка Лены.

ПЕТЯ: А тебе все надо знать.

МАМА: Надо. Например, я знаю, почему у тебя второй день плохое настроение: с Леной поссорился.

ПЕТЯ: Мам, ну хватит! Какое тебе дело!

Близок к этому следующий тип ошибок.

**10. Выспрашивание, расследование:** «Нет, ты все-таки скажи», «Что же все-таки случилось? Я все равно узнаю», «Почему ты опять получил двойку?», «Ну почему ты молчишь?». Удержаться в разговоре от расспросов трудно. И все-таки лучше постараться вопросительные предложения заменить на утвердительные.

Привожу дословно короткий разговор, где мать допускает именно такую ошибку:

ДОЧЬ (зло): Вот смотри, что я получила!

МАМА: Четыре по математике. Почему же ты злишься?

ДОЧЬ: Да, злюсь, а почему, не знаю. А ты спрашиваешь: «Почему да почему?» (Уходит от разговора, замыкается.)

Более удачный вариант был такой (реальный диалог):

ДОЧЬ (зло): Вот смотри, что я получила!

МАМА: Четыре по математике. Но я чувствую, что ты злишься.

ДОЧЬ: Да, я злюсь, а почему, не знаю.

МАМА: Тебе плохо.

ДОЧЬ: Да, плохо... Я не хочу, чтобы ты уходила.

МАМА: Ты хочешь, чтобы я осталась дома.

ДОЧЬ: Да (просительно). Мам, пожалуйста, не уходи сегодня на занятия!

Удивительно, как одно, совсем, казалось бы, незначительное изменение в ответе взрослого (вместо: «Почему же ты злишься?» — «Я чувствую, что ты злишься») может повернуть разговор иначе.

Порой разница между вопросом и утвердительной фразой может показаться нам почти незаметной. А для переживающего ребенка эта разница велика: ***вопрос звучит как холодное любопытство; утвердительная фраза — как понимание и участие.***

**11. Сочувствие на словах, уговоры, увещевания.** Конечно, ребенку нужно сочувствие. Тем не менее, есть риск, что слова «я тебя понимаю», «я тебе сочувствую» прозвучат слишком формально. Может быть, вместо этого просто помолчать, прижав его к себе. А во фразах типа: «Успокойся», «Не обращай внимания!», «Перемелется, мука будет» он может услышать пренебрежение к его заботам, отрицание или преуменьшение его переживания.

ДОЧЬ (расстроенная): Знаешь, я сегодня в школе бежала по коридору, а Сережка Петров поставил мне подножку, и я упала.

ОТЕЦ: Ну, ничего, пустяки, ты же не разбилась.

ДОЧЬ: Да, пустяки, а все мальчишки смеялись.

ПАПА: Да брось, не обращай внимания!

ДОЧЬ: Тебе легко говорить, а мне обидно!

**12. Отшучивание, уход от разговора.**

СЫН: Знаешь, папа, терпеть не могу эту химию и ничего в ней не понимаю.

ПАПА: Как много между нами общего!

Папа проявляет чувство юмора, но проблема остается. А что уж говорить о таких словах, как «Отстань!», «Не до тебя», «Вечно ты со своими жалобами!».

Познакомившись с длинным списком неудачных высказываний, родители обычно восклицают: «И это нельзя, и то нельзя... что же можно?».

И тут возникает необходимость активно слушать уже их самих:

- Вы озадачены и растеряны.

- Конечно! Оказывается, что до сих пор все делали не так. И потом, ответить правильно очень трудно: все время лезут привычные советы и замечания.

То есть вам трудно подбирать необходимые фразы.

- Ну да, они такие непривычные. Неужели нельзя по-старому?

- Вам хочется по-старому...

- Да!... то есть, нет. Я же вижу, что это ни к чему хорошему не приводит!

В таких случаях мой учитель, профессор Алексей Николаевич Леонтьев любил приводить одно сравнение, речь пойдет о велосипеде. Представьте себе, что люди никогда не видели велосипедов. И тут им на суд предлагают сразу две конструкции: трехколесный и двухколесный. Какой велосипед они предпочтут? Конечно, трехколесный. Почему? Потому что, сев на него, они поедут сразу легко и «естественно». Преимущества же двухколесного останутся для них за семью печатями... пока они не затратят время и усилия на овладение им. Вот тогда они поймут все замечательные свойства «неудобного» велосипеда.

Замечу, что наши привычные обращения к ребенку с советами, назиданиями и упреками - это не «естественные», а тоже выученные фразы. Но они подобны неэффективной езде на машине старой конструкции.

Психологи всего мира потратили много усилий, чтобы усовершенствовать эту конструкцию и помочь родителям научиться «ездить» на «лучшей машине». В основе новых навыков общения, которыми мы пытаемся овладеть, лежат гуманистические принципы: уважение к личности ребенка, признание его прав на собственные желания, чувства и ошибки, внимание к его заботам, отказ от родительской позиции «сверху».

Очень важно научиться слышать собственные ошибки. Давайте для упражнения нашего слуха разберем запись «типичного домашнего конфликта», сделанную мамой. Были ли некоторые ответы родителей неудачными, и если да, то к какому типу ошибок они относились?

ДОЧЬ (четырех лет): Мама, кушать скорее!

МАМА: Садись, я уже налила.

ДОЧЬ (Садится за стол, гримаса.): У, этот суп невкусный. Я не буду.

МАМА: Оставь и уходи. (Приказ.)

ДОЧЬ: Я есть хочу!

Вмешивается папа.

ПАПА: Сядь и ешь без капризов! (Приказ.)

ДОЧЬ (на грани слез): А я с морковкой не люблю.

МАМА: Я тебе ее выловлю.

ДОЧЬ: А все равно...

МАМА (взрывается): Я не для того варила, чтобы ты тут носом крутила! (Назидание, критика.)

У дочери закапали первые слезы...

ПАПА: Сядь хорошо и ешь. Набирай ложку. В рот! Жуй, жуй, а не держи во рту! (Приказ, команда.)

ДОЧЬ: А мне невкусно!!!

МАМА: Уходи из-за стола, ходи голодная (Команда, угроза.)

ПАПА: Я вот сейчас... (Угроза.)

Дочь со слезами берет ложку, начинает есть через пень-колоду. Через минуту ест нормально, через пять минут съедает все. Но настроение у всех испорчено.

Хотелось бы в заключение этого урока привести другой реальный диалог, который показывает, как родители вполне успешно овладевают методом активного слушания. Это тоже документальная запись одной мамы.

«Рассматриваем с дочкой фотографию группы детского сада. Дочка показывает на воспитательницу (замечаю, что на фотографии ее лицо поцарапано):

ДОЧЬ: Видеть ее не могу!

Я: Тебе очень неприятно ее видеть.

ДОЧЬ: Да, она очень злая.

Я: Она тебя обижала.

ДОЧЬ: Да, она ругала меня борзой собакой и говорила, что если я наябедничаю, то уж она тогда...

Я: Тогда она что-то сделает.

ДОЧЬ: Да. Она не говорила, что.

Я: Тебе не хотелось это рассказывать раньше.

ДОЧЬ: Да, я боялась (готова заплакать).

Беру ее на руки».

В этом диалоге мама уже в первой фразе избежала возможной традиционной ошибки «воспитательного» замечания. Она вполне могла бы ответить: «Как ты можешь так говорить о воспитательнице! И почему ты поцарапала фотографию?» Вместо этого она «озвучила» чувство ребенка, показала, что готова разделить и принять его. Это помогло девочке освободиться от загнанных вглубь страха и обиды. Навернувшиеся слезы — слезы облегчения.