Правила коммуникации

- **Стремитесь к равноправию.** Ваша задача — не доминировать, а наладить двусторонний обмен информацией. Подчёркивайте уважение к самостоятельности наставляемого.
- **Начинайте с общего.** Сначала найдите точки соприкосновения, выделите сильные стороны или позитивные моменты — это создаст благоприятный фон для обсуждения зон роста.
- **Будьте конкретны.** Обращайте внимание на конкретные факты и действия, а не на обобщённые характеристики. Избегайте фраз вроде «ты всегда...», «ты никогда...» — они навешивают ярлык и не дают возможности исправиться.
- **Избегайте навязывания мнения.** Не утверждайте безапелляционно «Это так, потому что я так сказал!». Вместо этого предлагайте варианты, советуйте, но давайте наставляемому самому прийти к решению.
- **Контролируйте невербальный компонент.** Тон голоса, выражение лица и зрительный контакт напрямую влияют на восприятие ваших слов. Старайтесь говорить спокойным, дружелюбным тоном.
- **Не копите негатив.** Давайте обратную связь своевременно, сразу после события. Это помогает человеку правильно проанализировать ситуацию.

Этика взаимодействия

- **Уважайте личность.** Признавайте и защищайте права, свободы и достоинство наставляемого. Недопустимо унижение, травля или любое другое психологическое насилие.
- **Будьте справедливы и беспристрастны.** Оценивайте работу и поступки, а не личные качества. Избегайте предвзятости и фаворитизма.
- **Не используйте отношения для самоутверждения.** Наставничество — это не площадка для демонстрации собственного превосходства.
- **Соблюдайте конфиденциальность.** Не разглашайте личную информацию, полученную в ходе взаимодействия.
- **Не решайте за него.** Ваша роль — помочь наставляемому научиться принимать решения самостоятельно, а не делать всё за него.
- **Контролируйте собственные эмоции.** Не позволяйте личному негативному эмоциональному фону влиять на общение.

Как давать обратную связь без обесценивания

Принцип 1: фокусируйтесь на поведении, а не на личности. Вместо «Ты неорганизован!» говорите: «В отчёте за прошлый период данные не сгруппированы по разделам, из-за этого сложно найти нужную информацию».

Принцип 2: используйте метод «бутерброда». Это техника, при которой обратная связь строится как сэндвич: слой позитива (что получилось хорошо), слой зоны роста (что можно улучшить) и слой поддержки (уверенность в способностях наставляемого).

Пример:

- Позитив: «Ты отлично справился с подготовкой аналитической справки, видно, что вложено много усилий и учтены ключевые данные».
- Зона роста: «Единственное — в документе не хватило чёткой структуры, из-за этого часть информации сложнее воспринимать».
- Поддержка: «Но я уверен, что в следующий раз у тебя получится ещё лучше, у тебя отличный потенциал».

Принцип 3: предлагайте варианты решения. Не ограничивайтесь критикой, сразу подскажите, как можно сделать лучше.

Принцип 4: задавайте вопросы. Вместо того чтобы самому говорить об ошибке, спросите: «Как ты думаешь, что можно изменить в следующий раз?» или «Какие шаги помогут избежать этого в будущем?». Это вовлекает наставляемого в процесс и снижает сопротивление критике.

Принцип 5: будьте сбалансированы. Не ограничивайтесь только похвалой или только критикой. Сочетание положительного подкрепления и конструктивной обратной связи помогает сохранить мотивацию и направить внимание на развитие.

Принцип 5: учитывайте контекст. Старайтесь фокусироваться на том, что наставляемый может контролировать и изменить, а не на внешних факторах, находящихся вне его компетенции.

Принцип 6: избегайте обобщений. Не используйте фразы вроде «ты всегда...», «ты никогда...». Вместо этого описывайте конкретные ситуации и действия.

Принцип 7: будьте честны. Ваши утверждения должны отражать личный опыт и профессиональное мнение. Избегайте обезличенных формулировок вроде «руководство считает...».

Принцип 8: проявляйте эмпатию. Старайтесь понять точку зрения наставляемого, проявить искреннее внимание к его высказываниям.

Принцип 9: не бойтесь признавать ошибки. Если вы ошиблись в оценке или совете, честно признайте это. Это укрепляет доверие.

Принцип 10: соблюдайте баланс власти. Помните, что в наставнических отношениях есть разница в power (власти). Из-за этого этические обязательства наставника становятся строже.

Принцип 11: осознавайте границы своего влияния. Не стоит навязывать свою помощь или решения, если вы чувствуете, что наставляемый способен справиться сам. Ваша задача — поддержать, а не сделать всё за него.

Принцип 12: будьте последовательны. Старайтесь придерживаться установленных ранее договорённостей и правил общения. Это создаёт предсказуемую и комфортную среду для обучения.

Соблюдение этих принципов поможет вам выстроить продуктивные и доверительные отношения с наставляемым, где критика будет восприниматься как инструмент роста, а не как обесценивание его усилий.

Психологическое сопровождение наставничества в ДО — это системная работа педагога-психолога, которая помогает выстроить эффективное и бережное взаимодействие между наставником и наставляемым, снизить риски выгорания и конфликтов, а также поддержать профессиональное и личностное развитие обеих сторон.

Банк идей для целей наставничества

Освоение конкретной педагогической технологии (ТРИЗ, геймификация, перевернутый класс).

Работа с документацией (как быстро и без ошибок писать программы, отчеты).

Взаимодействие со «сложными» родителями (скрипты разговоров, границы).

Профилактика профессионального выгорания (как не нести работу домой, как восстанавливаться).

Создание личного бренда педагога (ведение соцсетей кружка, привлечение детей).

Адаптация авторской программы под разный возраст и уровень подготовки детей.

Расширенный список открытых вопросов для первой встречи

Вопросы лучше разделить на смысловые блоки, чтобы разговор не превратился в допрос.

Блок 1. Профессиональный старт и ожидания

Что именно привлекло тебя в дополнительном образовании? Чем наша сфера отличается от школы в твоем понимании?

Каким педагогом ты хочешь быть для своих ребят через полгода? А через три года? (Вопрос помогает уйти от жалоб к видению).

Какое твое самое большое профессиональное опасение на ближайший месяц?

Если бы у тебя была возможность понаблюдать за любым педагогом Дворца, кого бы ты выбрал и почему?

Что из твоего прошлого опыта (учеба, хобби, первая работа) уже сейчас помогает тебе в общении с детьми?

Блок 2. Работа с детьми и содержанием

В какой момент занятия ты чувствуешь себя наиболее уверенно, а в какой - хочется, чтобы время занятия закончилось?

Как выглядит твой «идеальный ученик»? А с каким типом детей тебе сейчас сложнее всего находить общий язык?

Какую тему своей программы ты сам считаешь самой скучной? Давай подумаем, как сделать ее азартной.

Вспомни последний момент на занятии, когда тебе удалось по-настоящему удивить детей. Как ты этого добился?

Если бы дети могли анонимно оценить твое занятие по 10-балльной шкале, за что, по-твоему, они бы сняли баллы?

Блок 3. Организация и рутина

На какую административную задачу (журналы, планы, отчеты) у тебя уходит неоправданно много времени?

Как ты сейчас выстраиваешь общение с родителями: ждешь инициативы от них или выходишь на связь сам? Что в этом общении вызывает тревогу?

Что в правилах нашего учреждения кажется тебе самым нелогичным и мешает работе?

Как ты отдыхаешь после тяжелого дня с детьми? Что помогает тебе не нести раздражение домой?

Блок 4. Запрос на поддержку (заземляющий)

Какая одна вещь из того, что я (наставник) делаю, кажется тебе магией, и ты хочешь, чтобы я показал, как это работает?

Если бы мы могли решить прямо сейчас одну твою проблему, какая бы это была проблема?

В каком формате тебе сейчас удобнее получать помощь: вместе посидеть над конспектом, чтобы ты увидел логику, или чтобы я просто дал готовые шаблоны?

Психологическое просвещение — это не просто передача знаний, а важный инструмент профилактики, который помогает создать в обществе (и в образовательном пространстве в частности) атмосферу, где люди осознанно обращаются за психологической помощью и умеют конструктивно решать возникающие трудности.

Основные задачи

- **Сформировать научные представления о психологии** и понимание важности практической работы психолога.
- **Информировать** людей о психологических знаниях, закономерностях развития личности, факторах, которые могут мешать гармоничному развитию.
- **Сформировать устойчивую потребность** в использовании психологических знаний на практике.
- **Профилактировать** возможные отклонения в поведении и развитии личности, включая такие явления, как дидактогении (психогенные расстройства, вызванные педагогическим процессом) или ятрогении (болезни, вызванные врачом-психологом).

Целевые группы:

- **Детям и подростки** — чтобы помочь им лучше понять себя, развить эмоциональный интеллект, навыки саморегуляции и безопасной коммуникации.
- **Родители** — чтобы повысить их психолого-педагогическую компетентность, помочь принять индивидуальные особенности ребёнка и предупредить возможные проблемы в его развитии.
- **Педагогам и администрации образовательных организаций** — чтобы ознакомить их с возрастными и индивидуальными особенностями детей, условиями, способствующими их благоприятному развитию.

В каких формах это реализуется

Психолог использует разные форматы, которые можно разделить на контактные (при непосредственном общении) и дистантные (с помощью, видео, онлайн-ресурсов).

Контактные формы:

- лекции и беседы;
- тематические классные часы;
- тренинги и семинары;
- родительские собрания;
- дискуссии и круглые столы.

Дистантные формы:

- публикации в СМИ (печатных и электронных);
- создание и ведение тематических страниц или блогов в соцсетях;

- размещение информации на сайтах образовательных организаций;
- вебинары.

Наглядные и интерактивные материалы:

- буклеты, памятки, информационные стенды;
- презентации;
- кейсы и ролевые игры.

Важные принципы

При организации просветительской работы психолог должен опираться:

- на научно обоснованные подходы и методы,
- учитывать индивидуальные особенности аудитории,
- обеспечивать достоверность и безопасность предоставляемой информации.

Типичные объёмы по типам работы

- **Для школьного/дошкольного психолога:** 12–24 просветительских мероприятия в год. Это примерно 1–2 события в месяц: родительское собрание, классный час, тренинг для педагогов, тематическая неделя, публикации в соцсетях и т. п. Часть из них — разовые, часть — циклы (например, 4 встречи в рамках «Школы для родителей»).
- **Для педагога-психолога в системе дополнительного образования:** 8–16 мероприятий в год. Здесь часто делают упор на точечные форматы: 2–3 больших события плюс регулярные короткие активности (инфографика, мини-вебинары, памятки).
- **Для узконаправленной профилактики** (например, по буллингу, цифровой безопасности, профориентации): 4–8 мероприятий в год, но с широким охватом и повторением в разных форматах (лекция + практикум + рассылка + стенд).

Вербальные и лекционно-дискуссионные методы

- **Лекция и научно-популярное выступление.** Дают системное представление о теме, хорошо работают для большой аудитории. Чтобы материал лучше усваивался, в лекцию включают примеры из жизни, мини-эксперименты, разбор типичных ситуаций.
- **Беседа (индивидуальная и групповая).** Позволяет адаптировать подачу под уровень слушателей и сразу отвечать на вопросы. В школе это может быть разговор на классном часе или индивидуальная беседа с родителем.
- **Дискуссия, круглый стол, дебаты.** Развивают критическое мышление, помогают увидеть разные точки зрения. Часто используют для тем вроде «Как говорить с подростком о стрессе» или «Границы и доверие в семье».

Интерактивные и практико-ориентированные методы

Эти методы дают не только знания, но и опыт применения.

- **Тренинг.** Формирует конкретные навыки: саморегуляцию, эмпатическое слушание, управление конфликтом. В тренинге много упражнений, обратной связи и отработки в парах/малых группах.

- **Деловая и ролевая игра.** Участники «проигрывают» жизненные ситуации: например, родительский разговор о двойке, конфликт в классе, обсуждение границ с подростком.
- **Кейс-метод (разбор ситуаций).** Психолог даёт реальную или типичную ситуацию и вместе с группой ищет решение. Это повышает применимость знаний в повседневной жизни.
- **Практикумы и мастер-классы.** Короткие сессии с пошаговым освоением инструмента: техники дыхания при тревоге, алгоритм разговора «когда я злюсь», как составить «семейное правило».

Учитывая ваш прошлый интерес к психологическому сопровождению наставничества в школе, кейс-метод и тренинги особенно полезны для педагогов: они помогают быстро освоить инструменты поддержки и обратной связи.

Наглядные и информационно-продуктивные методы

- **Памятки, буклеты, инфографика.** Компактные «шпаргалки» с алгоритмами (например, «5 шагов, чтобы помочь ребёнку справиться со стрессом») удобно брать с собой и использовать дома или в классе.
- **Информационные стенды, плакаты, выставки литературы.** Работают как напоминание и приглашение к теме, формируют психологическую среду в школе.
- **Подборки материалов и тематические списки литературы.** Психолог может составить список книг/статей/видео по возрастным этапам, кризисам, профориентации и т. п.

Цифровые и дистанционные методы

- **Вебинары и онлайн-курсы.** Позволяют охватить большую аудиторию, дают возможность записи и повторного просмотра.
- **Публикации в соцсетях, тематические рубрики, посты с карточками.** Хорошо работают для родителей и подростков: короткие форматы легче воспринимаются.
- **Рассылки, чат-боты, мини-тесты и опросники.** Помогают поддерживать контакт и напоминать о важных темах.
- **Видеоролики, подкасты, анимации.** Визуальные и аудиальные форматы повышают вовлечённость, особенно у подростков.

Творческие и игровые методы (особенно для детей и смешанных групп)

Вы ранее запрашивали подборку универсальных игр для смешанной компании взрослых — похожие принципы используют и психологи, только с просветительской целью.

- **Психологические игры и игровые упражнения.** Например, игры на знакомство, доверие, невербальную коммуникацию, выражение эмоций.
- **Арт-методы (рисунки, коллажи, метафорические карты).** Позволяют говорить о сложном без прямых формулировок, снижают сопротивление и помогают лучше запомнить материал.
- **Скетчи, мини-спектакли, КВН-форматы.** Делают психологию живой и менее «страшной», снимают стереотипы о психологах.

Методы вовлечения и популяризации

- **Просветительские акции и флешмобы.** Например, «День без оценок» в школе, «Неделя добрых слов», «Письмо себе из будущего».
- **Конкурсы и челленджи.** Конкурсы социальной рекламы, фото-челленджи про эмоции, викторины на знание психологии.
- **Science Slam / открытые лекции в неформальной обстановке.** Формат, где сложные идеи объясняют просто и увлекательно.

Принципы выбора метода

Чтобы просветительская работа была эффективной, психолог учитывает:

- **Возраст и уровень подготовки аудитории.** Для младших школьников — игры и рисунки; для подростков — дискуссии и кейсы; для родителей и педагогов — практикумы и разбор конкретных ситуаций.
- **Цель.** Если нужно дать знания — подходят лекции и публикации; если сформировать навык — тренинги и практикумы; если снизить тревожность и сопротивление — игровые и арт-методы.
- **Ресурсы и формат.** Очная встреча, онлайн, разовое мероприятие или цикл занятий.

Если скажете, для какой аудитории и какой темы вы подбираете методы (например, для родительского собрания в школе или семинара для педагогов дополнительного образования), подскажу конкретный набор форматов и примерный план.