

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ ПСИХОФИЗИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РАННЕГО ВОЗРАСТА

В.А. Гахович

Науч. рук. – И.В. Филипович, канд. пед. наук, доцент
БГПУ (Минск)

Аннотация. В статье рассматриваются особенности речевого этикета в консультировании родителей детей раннего возраста с особенностями психофизического развития: основные принципы, применяемые, формулы и шаблоны.

Ключевые слова: консультирование родителей; речевой этикет; принципы.

Консультирование родителей детей с особенностями психофизического развития (далее – ОПФР) раннего возраста имеет свои отличительные черты: этот процесс построен на больших ожиданиях и надеждах родителей и такой же большой ответственности со стороны консультирующего специалиста. Ничто не должно разочаровать, расстроить или обидеть консультируемых, ведь чем раньше придёт понимание и принятие проблемы ребёнка, тем быстрее будут созданы подходящие ему условия и начнётся необходимая коррекционно-развивающая работа.

Важное значение в консультировании родителей детей с ОПФР имеет соблюдение речевого этикета. Кроме следования элементарным правилам вежливости в общении, речевой этикет помогает преодолеть следующие явления:

1) эмоциональное состояние родителей. При первом контакте с консультантом у родителей детей с ОПФР может быть разное эмоциональное состояние: эмоциональная растерянность, страх, чувство вины или обманутых надежд, негативизм, отрицание, состояние подавленности, синдром печали, эмоциональная отстранённость, ощущение беспомощности. Поэтому специалисту необходимо создавать атмосферу сотрудничества и доверия с родителями. Исходя из этого, специалисту нужно грамотно проводить интервью и беседы с родителями, используя правила речевого этикета.

2) поддержка со стороны консультирующего специалиста.

Наиболее адекватная роль учителя-логопеда при консультировании родителей детей с ОПФР – это не эксперт, дающий семье рекомендации, а партнёр, поддерживающий семью, помогающий повышению родительских компетенций, содействующий социально-психологической адаптации родителей [3]. Консультирующий специалист в роли партнёра должен обладать такими качествами, как эмпатия, честность, уважительность, вовлечённость в процесс.

Все авторы, занимающиеся проблемой речевой коммуникации, выделяют четыре основных принципа её успешности:

1) последовательности (вопрос-ответ) или по-другому – очерёдность говорения – это означает, что каждый говорит в свою очередь, предоставляя такую же возможность другому;

2) предпочтительной структуры (согласие немедленное, отказ обоснованный, умение держать паузу для предоставления выбора ответа), что гарантирует наилучший темп и ритм коммуникации, без форсирования и затягивания;

3) кооперации (уважение интересов других коммуникантов) – субъекты общения одинаково понимают цель коммуникации, что даёт возможность почувствовать единство, заинтересованность и пресечёт лоббирование интересов только одного из собеседников;

4) взаимной вежливости – подтверждение значимости коммуникации, её ценности и эстетичности формы [1].

Безусловно, сама консультация должна быть образцом коммуникации со стороны специалиста, который её проводит. Для грамотного речевого взаимодействия необходимо не только соблюдать принципы успешной коммуникации, но и учитывать аспекты восприятия информации со стороны родителей. С одной стороны, это передача информации подготовленным субъектом – специалистом, с другой – принятие этой информации адресатом – обычным человеком, родителем ребёнка с определенной проблемой. Именно поэтому для успешной коммуникации в консультировании семьи детей с нарушениями в развитии непременно нужно учитывать следующие психолого-педагогические принципы:

1) *принцип гуманистической направленности*, который предполагает признание уникальности семьи (родителей) ребёнка с ОПФР и создание таких благоприятных условий взаимодействия в консультировании, которые стали бы основой понимания и принятия родителями особенностей малыша;

2) *принцип интегративного использования психолого-педагогических и психотерапевтических методов и приёмов*, что позволяет учитывать особенности родителей детей с ОПФР и строить взаимоотношения на основе доверия и обмена;

3) *принцип оказания лично-ориентированной помощи ребёнку и членам его семьи* позволяет осуществить консультативную помощь родителям ребёнка с ОПФР, с учетом специфики семейной среды и состояния ребёнка;

4) *принцип гармонизации внутрисемейной атмосферы* гарантирует недопущение различных личностных и межличностных конфликтов между членами семьи ребёнка с ОПФР путем ориентации окружающих ребёнка взрослых на успешное взаимодействие [2; 3].

Правила речевого этикета, использующиеся в консультировании, формируются на основе коммуникативной культуры специалиста, которая выражается в следующих умениях:

- **видеть и принимать** человека (людей), таковым каков он (они) есть, особенно родителей, воспитывающих малышей с ОПФР;

- **естественно, эстетично и грамотно** осуществлять коммуникацию, тем самым давая её пример;

- **выстраивать** отношения – получать максимальную эффективность в деловой (профессиональной) коммуникации по запросу со стороны семьи;

- владеть манипуляцией – извлекать взаимную **пользу** от коммуникации, в любом случае, не смотря на её уровень.

Таким образом, консультирующий специалист должен быть не только внимательным и толерантным, тактичным и сдержанным, дружелюбным и понимающим, но и целенаправленным, ответственным. Рассмотрим особенности речевого этикета последовательно, в связи с этапами консультации.

1. Знакомство и установление контактов. В процессе первичного консультирования специалист выстраивает доверительные отношения с родителями ребёнка с ОПФР. Консультант выступает как в роли слушателя, так и в роли инициатора общения, поэтому ему необходимо уметь подстраиваться под родителей, быть ориентированным на родителя. Следовательно, консультирующему специалисту нужно правильно подобрать формулу обращения, соответствующую речевой ситуации, показать своё уважение и сопричастность. Речь учителя-логопеда должна быть модулированной, выразительной, грамотной. Наиболее часто употребляемыми шаблонами являются: «*Давайте познакомимся*», «*Как мне вас называть?*», «*Что Вас тревожит в ребёнке?*», «*Какой помощи Вы ожидаете?*» и пр.

2. Диагностическая беседа и слушание родителей. Зная особенности консультации родителей маленького ребёнка, специалист должен установить активную обратную связь, которая позволит устранить преграды, искажения

информации в процессе беседы. Слушание родителей позволяет понять их проблему, получить более полную информацию, сделать коммуникацию более комфортной и выстроить доверительные партнёрские отношения. Наблюдательность консультанта помогает уловить тончайшие детали поведения и реакций родителей и использовать полученные данные в дальнейшей работе при выдвижении гипотезы. Начинать следует с кредита доверия, который высказывается как напрямую родителям: *«Вы всё делали правильно...», «Я считаю вас хорошим родителем...», «Никто не виноват в том, что...»*, так и через обращение к ребёнку: *«Какая замечательная у тебя мама», «Покажи, как ты её любишь», «Давай порадуем маму»* и пр.

3. Выдвижение гипотезы или путей решения проблемы. В процессе беседы консультирующий специалист изучает родителей, одновременно воздействуя на них. Тонкая наблюдательность предупреждает возможность возникновения конфликта, помогает разрешить возникающие проблемы и прийти к необходимому обоюдному решению. Консультанту необходимо быть тактичным. Это проявляется в уважении чувств родителей, в подходе с оптимистической гипотезой к решению проблемы: *«Так случилось, что у Вашего ребёнка есть проблемы. Давайте подумаем, как ему помочь», «Да, конечно. Но существует и такое мнение: ...», «Сейчас можно многое изменить. Для этого ...», «Я, как специалист, считаю ...»* и пр.

4. Принятие решения. Консультирующий учитель-логопед должен своим поведением повлиять на родителей, создать эмоционально-благоприятный фон, понять мотивы поведения собеседника: *«Я понимаю ваше состояние»*. На данном этапе эффективным приёмом в процессе работы с родителями, является резюмирование. Обобщающие фразы дают слушателю уверенность в восприятии сообщения и одновременно помогают говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать содержание своей идеи. Тем самым, это помогает закрепить позицию специалиста и прийти к обоюдному принятию решения: *«У Вас всегда есть выбор», «Я надеюсь, Вы поступите в интересах ребёнка»* и пр.

5. Подведение итогов и прощание. Специалист совместно с родителями анализирует проделанную коллективную работу и подводит итоги. Процесс коммуникации проходит в партнёрских отношениях между собеседниками с дальнейшим намерением на сотрудничество: *«Я рекомендую Вам... и могу помочь в области...», «Вы можете также обратиться... (куда, к кому)», «У нас получились хорошие результаты»* и пр.

Исполнение данных принципов делает речевую коммуникацию в рамках консультирования успешной и продуктивной, а также оставляет от неё приятное впечатление, благодаря грамотно используемому речевому этикету.

Список использованных источников

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. – М. : ИНФРА-М, 2020. – 272 с.
2. Семаго, М. М. Проблемные дети. Основы диагностической и коррекционной работы психолога / М. М. Семаго, Н. Н. Семаго. – М. : АРКТИ, 2008. – 212 с.
3. Филипович, И. В. Технология консультирования семей по проблемам развития ребенка раннего возраста : учеб.- метод. пособие / И. В. Филипович – Минск : Веды, 2001. – 116 с.

Summary. The article discusses the features of speech etiquette in counseling parents of young children with special psychophysical development: the basic principles used, formulas and templates.