

Министерство образования Нижегородской области

Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования
"Детский оздоровительно-образовательный центр Нижегородской
области "Дети против наркотиков"

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ И ПЕДАГОГОВ

**Построение взаимоотношений с детьми в случае
выявления признаков употребления
психоактивных веществ**



Нижний Новгород

Составители:

М.В.Смирнова зам.директора ГБУДО ДООЦ НО

Т.Ю.Матвеева ст. методист ГБУДО ДООЦ НО

С.Ю.Коноплева методист ГБУДО ДООЦ НО

1. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ УПОТРЕБЛЕНИЯ ПАВ (наркотики, транквилизаторы, снотворные, летучие растворители)

Внешний вид:

- ношение темных очков в помещении
- заторможенность во время беседы или чрезмерная говорливость
- следы от в/в инъекций, подкожные кровоизлияния
- специфический запах изо рта, запах одежды

Последствия:

Внешние проявления	Причины
Ухудшение успеваемости Быстрая истощаемость с отказными реакциями Неспособность обобщать и выделять главное	Снижение всех видов памяти, концентрации внимания, интеллектуальной продуктивности, умственной работоспособности
«Застревание» на мелочах и неудачных примерах Плохая сообразительность и бестолковость Поверхностность суждений и легкомысленность «Плоский» юмор	Нарушения логического мышления
Безответственность Снижение способности к систематическому труду Прогулы Гедонистические установки	Нарушения волевой сферы
Колебания настроения Повышенная возбудимость, несдержанность	Эмоциональные нарушения

"Детский оздоровительно-образовательный центр Нижегородской области
"Дети против наркотиков"

Беспокойство, тревога, страх Безучастность, подавленность Ипохондрия Суицидальные тенденции	
Сужение, резкое изменение круга интересов Пренебрежение к нормам поведения и государственным законам Циничность, сквернословие, Жаргон, «наркоманский» сленг Установка на нетрудовое добывание денег (воровство, выпрашивание) Лживость, лицемерие, изворотливость Снижение критики к своему поведению Снижение мотивации к полезной деятельности и отказу от употребления ПАВ	Изменения в ценностно-мотивационной сфере
Неадекватность самооценки Истеричность (демонстративность) Обвинение в своих неудачах окружающих Склонность к праздному образу жизни Хамство (нарушение дистанции)	Личностная незрелость (инфантилизм)
Уходы из дома в вечернее и ночное время, исчезновение на несколько дней Избегание общения с членами семьи Неуважение к старшим Конфликты «Частная территория»	Поведенческие реакции (оппозиции, эмансипации, отказа, имитации, группировки, компенсации, гиперкомпенсации)

Замедленная или несвязанная речь Бледность Снижение веса тела Изменения аппетита Бессонница, плохое засыпание, позднее утреннее просыпание Упадок сил, чувство утраты энергии Нарушение координации движений Изменение размера зрачков (опьянение, абстиненция)	Неврологические нарушения
---	---------------------------

2. ФАКТОРЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ НАРКОТИЗАЦИИ ПОДРОСТКОВ

Наркомания является продуктом патологического развития личности в результате дефицита правильного воспитания в семье, серьезных нарушений процесса социализации, что в сочетании с генетическими отклонениями и неблагоприятными условиями среды жизнедеятельности ведет к появлению тяги к употреблению психоактивных веществ.

Причины наркомании расположены на четырех уровнях:

1. Биофизиологический уровень: наследственная предрасположенность.
2. Индивидуально - психологический уровень: особенности психологии и личного опыта, которые обуславливают неполноценный образ жизни.

3. Микросоциальный уровень: положение в семье, школе, среди сверстников, в молодежной субкультуре, то есть там, где создаются патологические, предрасполагающие к наркомании модели поведения.

4. Макросоциальный уровень: социальные кризисы и другие негативные социальные явления в рамках общества

Итак, рассмотрим четыре группы факторов, способствующих возникновению подросткового наркотизма: социальные, семейные, личностные и психологические.

Социальные факторы наркотизации

Формирование личности подростка не происходит изолированно от общества, и во многом зависит от его особенностей. В нашей стране кризис подросткового возраста усугубляется общественным и экономическим состоянием государства.

Задача подросткового возраста - это, прежде всего, задача взросления, т. е. определения собственного отношения к себе и миру, становления Я-концепции, формирования мировоззрения и моральных ценностей. Эта задача значительно усложняется неустойчивостью общественной жизни, быстрым и необратимым разрушением старых стереотипов поведения, норм и ценностей.

Построение планов на будущее, которое характерно для подросткового возраста, теряет смысл из-за отсутствия уверенности в завтрашнем дне. Нестабильность в обществе порождает кризис в отношениях между детьми и взрослыми, отчуждение их друг от друга. В результате подросток находится в состоянии значительной неопределенности, незащищенности, из которого ему трудно выйти самостоятельно, без посторонней помощи. Это вызывает у него неуверенность, тревогу, пессимизм. Малый жизненный опыт затрудняет принятие правильных решений самостоятельно, подросток нуждается в примере,

которому можно было бы доверять и подражать. Это характерная черта подросткового возраста. Но те примеры, которые может предложить традиционная культура, не выдерживают критики с точки зрения современности, взрослые не могут предоставить детям эффективных моделей поведения.

Кто может стать образцом поведения для ребенка? Только человек, который не боится быть личностью, проявлять себя в создании собственной судьбы. Но это очень сложный процесс - самостоятельно принимать решения и нести за них ответственность, поэтому многие люди предпочитают "жить как все". И тогда подростковый протест - это протест не против взрослых как таковых, а против этого "серого" "как все". В поисках себя, собственной целостности подросток идет не в семью, а в молодежную субкультуру. Первостепенная значимость для подростка группы сверстников и удаление семьи на второй план сегодня могут быть связаны не только с особенностями возраста, но и с тем, что взрослые, в основном, оказываются бессильными перед проблемами ребенка.

Особенности семьи, способствующие возникновению наркотической зависимости у детей

Рассмотрим основные сферы жизни семьи, при патологическом развитии которых повышается риск возникновения наркотической зависимости у ребенка.

Родительско-детские отношения.

Особенность родительско-детских отношений состоит в том, что они отличаются особой эмоциональной значимостью, как для ребенка, так и для родителей. Очевидно, что особенность родительского отношения изменяется в зависимости от возраста ребенка.

Важнейшими проявлениями родительского отношения являются нежность, забота, чувствительность к потребностям ребенка, надежность, обеспечение безопасности, предсказуемость, последовательность. Эти отношения включают в себя две

противоположные тенденции. Одна из них - *стремление к познанию*, риску, волнующим ситуациям, а другая - *стремление к защите и безопасности*.

Одна тенденция побуждает ребенка к отделению от родителей и стремлению во внешний мир, в то время как другая возвращает его обратно. Умение родителя правильно поощрять эти тенденции определяет полезность родительского отношения для развития ребенка. В проблемных семьях преобладает одна из этих тенденций. В первом случае происходит эмоциональное отвержение ребенка, когда родители лишь формально играют роль воспитателей, на самом деле не интересуясь жизнью подростка. Тогда ребенок предоставлен самому себе, его потребность в любви и близких отношениях оказывается неудовлетворенной. Во втором случае, наоборот, родители следят за каждым шагом ребенка, не предоставляют ему никакой самостоятельности, считают его маленьким, берут на себя ответственность за всю его жизнь. Тогда ребенок, который раньше не пытался сопротивляться, в подростковом возрасте начинает протестовать весьма активно и разрушительно.

Семейная предрасположенность

Дети, рожденные или воспитанные в семьях с алкогольными традициями, подвержены большему риску пристраститься к алкоголю и другим наркотикам. В этом свою роль, по-видимому, играют как генетические факторы, так и влияние непосредственного окружения. Например, мальчики, родившиеся в семье алкоголика, даже воспитываясь в семье, усыновившей их, подвергаются в -4 раза большему риску стать алкоголиками, чем мальчики, родившиеся в нормальных семьях.

Употребление алкоголя и наркотиков родителями и позитивное отношение к алкоголю; в семьях, где родители для того, чтобы расслабиться, употребляют запрещенные наркотики или много пьют (не обязательно становясь алкоголиками) имеется большая вероятность, что дети начнут употреблять алкогольные напитки в подростковом возрасте. Если родители к тому же приобщают своих детей к употреблению наркотиков, включая,

конечно, и алкоголь, риск возрастает. Чем больше членов семьи употребляют алкоголь и наркотики, тем выше риск.

Неумелость и непоследовательность в воспитании

В семьях, в которых родители не устанавливают четких норм поведения, в которых дети остаются предоставленными самим себе и где дисциплинарная практика чрезмерно сурова и непоследовательна, подростки подвергаются большему риску совершения правонарушений и частого употребления алкоголя и наркотиков. Здоровые, эмоционально насыщенные отношения в семье чаще всего являются фактором, предотвращающим тягу ребенка к алкоголю и наркотикам.

Личностно-психологические предпосылки наркотизации

Роль личностных особенностей в возникновении наркомании не вызывает сомнений.

В литературе перечисляются те качества личности, которые провоцируют человека на "уход от реальности" при первом же столкновении с трудностями. Чаще других называются:

- слабое развитие самоконтроля,
- незрелость,
- интровертированность (самоуглубленность, направленность на свой внутренний мир),
- низкая устойчивость к неблагоприятным воздействиям,
- неумение преодолевать трудности,
- эмоциональная неустойчивость, склонность к тоске и депрессии,
- недостаток жизненных интересов, духовная пустота,
- незнание вреда наркотиков,
- неумение находить продуктивный выход из психотравмирующей ситуации.

Психологические факторы риска формирования наркотизации у детей

Психологическая готовность к употреблению наркотиков формируется постепенно, и наркотизация является логическим завершением всего предыдущего развития. Отсутствие такой готовности создает "запас прочности", позволяющий противостоять неблагоприятным воздействиям среды.

Актуализация психологической готовности к употреблению наркотиков происходит в силу ряда причин:

1. Неспособность подростка выйти из ситуации, когда удовлетворение актуальных потребностей оказывается затруднено. В типичной ситуации потребность подростка в положительной оценке со стороны взрослых, потребность в общении, потребность в самоуважении оказываются трудно достижимыми. В результате первоначальная цель утрачивается и возникает другая - избавиться от отрицательных эмоциональных переживаний, вызванных травмирующей ситуацией, что легче всего сделать при помощи психотропных средств.
2. Несформированность или неэффективность способов психологической защиты.

В травмирующей ситуации в норме действуют защитные механизмы, которые позволяют либо забыть о ней на время, необходимое для передышки и накопления сил для новой активности, либо воспринимать ситуацию не так трагично. Если же эти механизмы не сформированы или их действие оказывается неэффективным, то ребенок инстинктивно ищет поддержки во внешней среде и нередко находит ее в наркотиках.

3. Наличие психотравмирующей ситуации, из которой ребенок не находит конструктивного выхода.

Подросток оказывается беспомощным перед захлестывающими его эмоциями и прибегает к химическим способам их избегания.

4. Наличие тенденции к конфронтации с опасностью.

Тревога является постоянным спутником жизни подростка. Это и тревога, вызванная неопределенностью самого подросткового возраста, которая усугубляется кризисом ценностей в обществе, и тревога внутри семейного происхождения, причины которой чаще всего не могут быть осознаны. У ребенка возникает внутреннее

психическое напряжение, вызванное смутной тревогой, именно потому, что причину этой тревоги ему определить трудно. И эта тревожность "ищет подтверждения во внешних событиях, не столько преломляя, сколько притягивая к себе зримые сигналы беды. Таким сигналом беды для подростка может выступать наркотик. Каждый ребенок знает, что наркотик несет в себе смертельную опасность, но пока подросток сам не сталкивается с ней, опасность остается неопределенной.

И напоследок. Подростки, не задумываясь, повторяют за взрослыми: "один раз попробуешь - привыкнешь", "наркотики - белая смерть" и другие подобные изречения, а в провоцирующей ситуации они не прочь проверить на опыте истинность подобных выводов.

3. ПРАВИЛА, КОТОРЫХ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ, ЕСЛИ ВОЗНИКЛО ПОДОЗРЕНИЕ В ТОМ, ЧТО ПОДРОСТОК УПОТРЕБЛЯЕТ ПАВ

Если у педагога образовательного учреждения возникли подозрения, что подросток употребляет психоактивные вещества, то наиболее оправданы следующие действия:

Общие положения

- Проанализировать факты
- Не сообщать случайным людям о подозрении (принцип «не навреди»)
- Воспользоваться поддержкой специалистов (психологи, наркологи, соц. педагоги, соц. работники)

Что делать педагогу?

1. Сообщить о своих подозрениях руководству учебного заведения и обсудить тактику действий в рамках существующего законодательства.

2. Корректно сообщить о своих подозрениях родителям учащегося и убедить их грамотно решить возникшую проблему.

3. Помочь организовать встречу со специалистами в области наркологии, дать родителям информацию о возможности анонимного обследования и лечения, указать адреса и телефоны наркологических учреждений.

4. Вместе с родителями провести беседу с учащимися и обеспечить контроль за их поведением и оказание им помощи в условиях учебного учреждения. При подозрении на групповое потребление наркотиков провести повторные беседы с родителями всех членов группы. В ряде случаев целесообразно провести собрание с приглашением подросткового врача нарколога.

5. Объявить учащемуся, что в случае обнаружения у него наркотических средств может быть возбуждено уголовное дело, о противоправных и хулиганских действиях будет сообщено в соответствующие правоохранительные органы.

6. В случаях продолжения наркотизации ставьте вопрос об организации лечебной и реабилитационной помощи в специализированном наркотическом учреждении (центр, больница и пр.).

Если у педагога образовательного учреждения возникли подозрения, что подросток находится в состоянии наркотического или иного опьянения. В таком случае необходимо:

1. Удалить его из класса, отделить его от одноклассников.

2. Немедленно поставить в известность руководителей образовательного учреждения.

3. Срочно вызвать медицинского работника образовательного учреждения.

4. Известить родителей учащегося.

5. Нецелесообразно проводить немедленное разбирательство о причинах и обстоятельствах употребления психоактивных веществ. Собеседование с подростком по этому случаю следует провести после встречи с родителями и медицинским работником, то есть после получения объективной информации о возможностях и путях коррекционного вмешательства.

6. При совершении подростком в наркотическом или ином опьянении хулиганских действий, целесообразно прибегнуть к помощи правоохранительных органов.

Учащиеся, которые были замечены в случаях употребления ПАВ, должны быть, по согласованию со школьным врачом, поставлены в медицинском кабинете на внутришкольный учет. **В тех случаях, когда, несмотря на проводимые профилактические меры, начинающий наркоман стал пропускать занятия, вымогать деньги у младших, группировать вокруг себя учеников из заведомо состоятельных семей, контролировать территорию вокруг школы, то в подобной ситуации необходимо учитывать следующие моменты:**

1. Социально-профилактическая и медико-психологическая помощь, ориентированная на отдельные случаи вмешательства по отдельным детям и подросткам, без работы в микросреде, без разъединения группы наркотизирующихся несовершеннолетних практически малоэффективна, также как и временная изоляция ребенка в домашних условиях, или временное помещение в наркологический стационар, или разовое приглашение инспектора отделения профилактики правонарушений несовершеннолетних, часто используемое "с целью устрашения".

2. Начинающий наркоман, несмотря на его установку оставить образовательное заведение, должен оставаться как можно дольше в школьной среде и продолжать учебу, так как это один из существенных социально-психологических факторов противодействия нарастающей дезадаптации подростка.

3. Профилактическая работа должна быть не только предупреждающей, но и активно направленной, а на этапе формирующейся зависимости обязательно комплексной с привлечением всех специалистов, работающих с детьми, употребляющими ПАВ. Целевыми задачами такой комплексной деятельности являются:

- разъединение асоциальных групп, в которых практикуется постоянный прием ПАВ;

- объединенная помощь детям социального педагога, школьного психолога, врача, специалистов комиссии по делам несовершеннолетних и др. в преодолении формирующейся зависимости и отклонений в поведении;
- восстановление школьного статуса ребенка, бросившего прием ПАВ с коррекцией возникших у него пробелов в обучении, воспитании и развитии.

Что делать родителям?

1. Обсудить возникшую проблему на семейном совете.
 - Поговорить с ребенком, избегая угроз и применения физических мер наказания (техники доверительного общения).
 - Постараться создать доверительную обстановку – помочь ребенку рассказать о своем пристрастии к ПАВ.
 - Объяснить опасность употребления ПАВ.
 - Убедить в необходимости обследоваться, установить диагноз и возможные сопутствующие заболевания.
2. Отвести ребенка к специалистам в области наркологии для оказания лечебной, психотерапевтической и реабилитационной помощи.
3. Обеспечить постоянный контроль за поведением ребенка, постараться убедить его в необходимости быть ответственным за свое состояние здоровья (модель изменения поведения).
4. Переговорить с классным руководителем, стараться найти понимание и поддержку в осуществлении вторичных и третичных профилактических мероприятий (предотвращение повторных случаев употребления ПАВ, срывов и рецидивов заболевания).
5. Привлекать ребенка к различным спортивным и культурно-массовым мероприятиям.
6. Быть внимательным к поведению друзей и знакомых ребенка, понимая их возможное отрицательное или положительное влияние.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЗА ХРАНЕНИЕ И УПОТРЕБЛЕНИЕ НАРКОТИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ИЛИ ПСИХОТРОПНЫХ ВЕЩЕСТВ

Выделение в Уголовном кодексе самостоятельного раздела об уголовной ответственности несовершеннолетних обусловлено социально - психологическими особенностями лиц от 14 до 18 лет, совершающих преступления.

Особенности уголовной ответственности и наказания несовершеннолетних призваны максимально содействовать достижению целей уголовной ответственности, влиять на несовершеннолетних путем применения к ним специфических по сравнению с взрослыми мер психолого - педагогического характера.

По общему правилу уголовная ответственность наступает по достижению 16 лет. Однако, в отдельных случаях, предусмотренных ч.2 ст.20 УК, ответственность наступает с 14 лет. Так, лицо совершившее "хищение либо вымогательство наркотических средств или психотропных веществ" (ст.229.) подлежит уголовному наказанию с 14 лет, а такое преступление, как "незаконное изготовление, приобретение, хранение , перевозка, пересылка либо сбыт наркотических средств или психотропных веществ" (ст.228) подлежит уголовной ответственности с 16 лет.

Отличительным признаком преступлений, предусмотренных ст. 228 и ст.229 УК является предмет посягательства: наркотические средства и психотропные вещества. Наркотическими средствами признаются определенные вещества растительного или синтетического происхождения, лекарственные препараты, содержащие наркотические вещества, которые оказывают специфическое (стимулирующие, возбуждающее, угнетающее, галлюциногенное) воздействие на центральную нервную систему (ЦНС).

Под психотропными веществами понимаются природные или синтетические вещества, оказывающие стимулирующее или депрессивное воздействие на ЦНС человека.

При расследовании и судебном рассмотрении дел указанной категории необходимо располагать заключением биологической или химической экспертизы об отнесении тех или иных объектов к наркотикам либо психотропным веществам.

Статья 228. Незаконное изготовление, приобретение, хранение, перевозка, пересылка либо сбыт наркотических средств или психотропных веществ может быть вменена виновному лишь при условии незаконного приобретения или хранения наркотических средств или наркотических веществ в крупном размере.

Это надо знать

Незаконное приобретение или хранение без цели сбыта наркотических средств или психотропных веществ в крупном размере - наказывается лишением свободы на срок до трех лет.

Незаконные приобретение или хранение в целях сбыта, изготовление, переработка, перевозка, пересылка либо сбыт наркотических средств или психотропных веществ - наказывается лишением свободы на срок от трех до семи лет с конфискацией имущества или без таковой. Те же деяния совершенные: группой лиц по предварительному сговору; неоднократно; в отношении наркотических средств или психотропных веществ в крупном размере, - накладываются лишением свободы на срок от пяти до десяти лет с конфискацией имущества или без таковой.

Преступления, совершенные организованной группой либо в отношении наркотических средств или психотропных веществ в особо крупном размере, - накладываются лишением свободы на срок от семи до пятнадцати лет с конфискацией имущества.

Незаконным приобретением наркотических средств или психотропных веществ следует считать их покупку, получение в обмен на другие товары и вещи, в уплату долга, взаймы или в дар, присвоение найденного, сбор дикорастущих конопли или мака, или

их частей, а также остатков неохраняемых посевов наркосодержащих растений после завершения их уборки.

Под незаконным хранением наркотических средств или психотропных веществ следует понимать фактическое обладание наркотическими средствами или психотропными веществами лицом, не имеющим на это прав, независимо от места их нахождения и продолжительности времени хранения.

Незаконная перевозка заключается в перемещении наркотических средств и психотропных веществ из одного места в другое любым видом транспорта, независимо от способа транспортировки и места хранения незаконно перемещаемых средств или веществ.

Переноска же наркотических веществ должна рассматриваться в качестве разновидности их хранения. Перевозка может совершаться не только владельцем, но и другими лицами, получившими их на временное хранение.

Незаконная пересылка наркотических средств или психотропных веществ заключается в их отправке из одного места в другое по почте или багажом, а также путем использования животных. Транспортировка этих средств и веществ осуществляется без участия отправителя.

Наиболее опасной формой распространения (реализации) наркотических средств или психотропных веществ является их незаконный сбыт, т.е. "любых способы их распространения (продажа, дарение, обмен, уплата долга, дача взаймы, введение инъекции другому лицу и т.п.).

В связи с тем, что рассматриваемые преступления часто совершаются лицами, которые сами употребляют наркотики, в том числе имеющими уже диагноз "наркомания" или "токсикомания", надо помнить о необходимости проведения судебно - медицинской экспертизы. Как правило, наркоманы признаются виновными в отношении совершенных ими общественно опасных деяний. Объясняется это тем, что сознательно употребляющее наркотики лицо, даже попав в зависимость от них, отдает себе отчет в своих действиях, когда приводит себя к состоянию наркотического опьянения.

Примечание. Лицо, добровольно сдавшее наркотические средства или психотропные вещества и активно способствовавшее раскрытию или пресечению преступлений, связанных с незаконным оборотом наркотических средств или психотропных веществ, изобличению лиц, их совершивших, обнаружению имущества, добытого преступным путем, освобождается от уголовной ответственности за данное преступление.

СОВЕТЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ПОДРОСТКОМ В СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ

Рекомендации по установлению позитивного контакта.

- Контакт глаз (но не взгляд в упор!).
- Соблюдение «личной» дистанции: 0,5 – 1,2м.
- «Открытая» поза:
 - развернутая к собеседнику,
 - отсутствие барьера (например: стол, стул) между собеседниками,
 - на одном уровне (оба стоя или оба сидя),
 - избегать скрещивания рук на груди.
- Доброжелательное, приветливое выражение лица.

Предпосылки, способствующие конструктивному общению:

1. Умение понимать и принимать себя (и других) таким, какой есть. Как следствие у другого человека возникает ощущение безопасности за свою личностную территорию и формируются доверительные отношения.

2. Умение открыто принимать чувства, мысли, идеи другого человека без ощущения обязанности делать их своими.

3. Умение отделять друг от друга человека, позицию и проблему.

4. Умение понимать и принимать свои чувства и эмоции.

5. Умение говорить о своих потребностях и желаниях.

6. Умение понимать и контролировать свои установки и стереотипы, т.е. заранее не приписывать реакцию другому человеку.

7. Умение гибко смотреть на ситуацию.

Рекомендации по конструктивному общению

- Уместность (без посторонних).
 - Своевременность.
 - Искренний интерес к человеку.
 - Обращайте внимание на эмоции при ответах. Часто они говорят больше, чем сами слова.
 - Старайтесь поддерживать позитивный стиль разговора. Больше используйте вопросы типа: "Что стало лучше?", "Как тебе это удалось?" и др. Даже если это не так, пусть он сам расскажет вам, как собирается исправляться.
 - Задавайте открытые вопросы (предполагающие развернутые ответы, а не односложные "да" или "нет"):
 - Мне интересно, как ты...
 - Что? Каким образом?
 - Что, тебе кажется... Что, по-твоему...
 - Как на твой взгляд...
 - Задавая вопросы, избегайте слова "почему?". Отвечая на подобный вопрос, собеседник будет невольно защищать свою позицию. Лучше спросить "Что произошло?" или "Как это случилось?".
 - Используйте техники эффективного слушания и психологической поддержки.
-