

## **Взаимодействие педагога и воспитанника на «Территории решения проблем»**

**ПОНОМАРЕВА Галина Михайловна,**  
начальник организационно-методического отдела  
КГБОУ ДПО Хабаровский краевой  
институт развития образования в г. Комсомольске-на-Амуре,  
Почетный работник общего образования

Как часто ребенок обращается за помощью к взрослому? Что ждет ребенок от общения с ним? К чему стремится учитель, общаясь с учеником? Насколько продуктивно взаимодействие педагога и воспитанника?

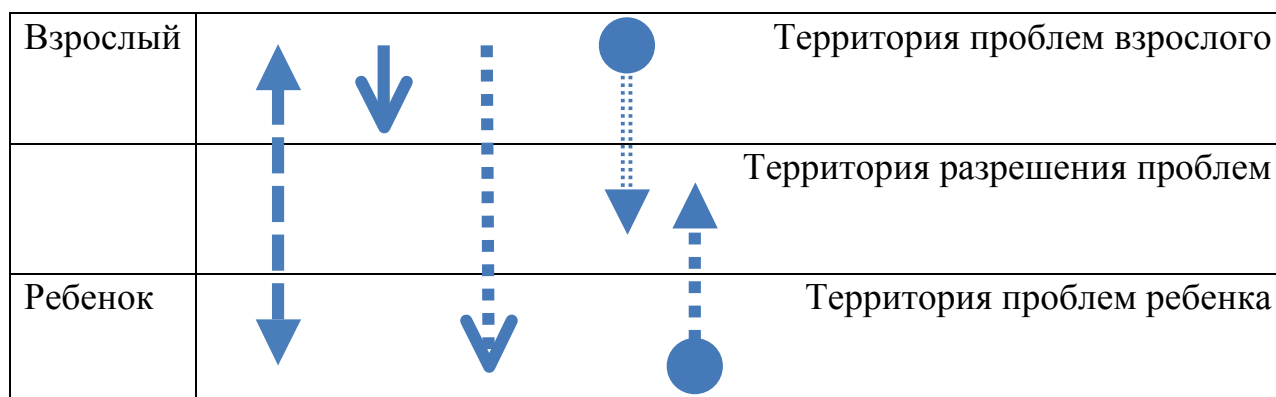
Взаимодействие взрослого и ребенка, ошибки взаимодействия, «Активное слушание», «Я-высказывание», «Технология решения проблем».

Процесс взаимодействия взрослого и ребенка строится с использованием особых педагогических технологий, приводящих к определенному целевому результату. Арсенал таких технологий у каждого учителя достаточно многообразен и каждый раз при выборе той или иной техники взаимодействия он должен согласовываться с определенной педагогической целью: обучающей, развивающей, воспитывающей. Вопрос в том, насколько профессионально подбирает педагог ту или иную технологию, начиная разговор с учеником? Насколько сам ученик готов участвовать в этом процессе? Что в конечном итоге получит учитель и ученик?

Если принять во внимание главную цель взаимодействия взрослого и ребенка, то ее можно выразить словами народной мудрости: «Если хочешь накормить человека, не лови ему рыбу, а научи пользоваться удочкой». Насколько грамотно сами педагоги готовы использовать технологии, обучающие ребенка «пользоваться удочкой»? Намного легче взрослому показать воспитаннику некий образец правильного поступка, совершенно не задумываясь над такими вопросами: а нужен ли ребенку этот образец, знает ли он об этом образце, готов ли ему следовать, согласовывается ли образец поступка с его личными нуждами и способностями к личностному развитию?

Процесс взаимодействия начинается только тогда, когда появилась некая проблема у ребенка или у взрослого. Проблема взрослого чаще всего заключается в том, что он хочет изменить поведение ребенка в ту или иную «правильную» сторону, показав этот самый образец – правильно вот так. Проблема у ребенка появляется только тогда, когда ему нужен взрослый в качестве носителя этого образца, в противном случае ребенок сам знает, как ему поступить и использовать свой предшествующий опыт определенной тактики поведения. Взаимодействие взрослого и ребенка может происходить

на разных территориях, условно назовем их «Территория проблем взрослого» и «Территория проблем ребенка».



Представим ситуацию, в которой началось общение взрослого и ребенка – ребенок обратился за помощью к взрослому, или взрослый заметил, что у ребенка проблема и спешит ему на помощь. На схеме это показано стрелочкой ( )

У ребенка возникла проблема, за разрешением которой он обращается к педагогу. Как поступает в таком случае взрослый? Он использует разные технологии взаимодействия, основная суть которых сводится к тому, что педагог или решает проблему за воспитанника, находясь на «Территории проблем взрослого» ( ) или переводит ее обратно на «Территорию проблемы ребенка», совершенно не удовлетворяя его потребность в участии взрослого ( ).

Здесь ребенок или приучается использовать взрослого для достижения своей цели, или остается в совершенном неведении о том, как же ему поступить в проблемной ситуации? И в первом и во втором случае главная педагогическая цель взрослого (научить ребенка пользоваться удочкой) не будет достигнута.

В процессе взаимодействия взрослого и ребенка в двух первых случаях педагог часто допускают следующие ошибки (классификация «ошибок» предложена психологом Томасом Гордоном):

### **I группа. Разрешение проблем.**

- Приказы, команды, указания
- Морализирование, указание обязанностей
- Поучение, наставление, убеждение, приведение логических аргументов
- Предупреждение, угроза
- Совет, предлагаемые решения и предложения

### **II группа. Осуждение, оценка, подавление**

- Приципание, критика, несогласие, осуждение
- Обзывание, наклеивание ярлыков, стереотипизация
- Истолкование, оценка, «диагноз»

### **III группа. Поощрение, одобрение**

- Поощрение, соглашение, положительная оценка
- Одобрение, симпатия, поддержка

### **IV группа. Вопросы, смена темы, отвлечение**

- Вопрос-допытывание.
- Уход, отвлечение,
- Сарказм, юмор, развлечение

Ошибки педагога в общении с ребенком не дают ему возможности получить вариант решения в затруднительной ситуации, т.к. ребенок или уже получает готовый «рецепт», который не всегда им копируется в силу разных обстоятельств, или уходит, вообще не получив никакой помощи в решении своей проблемы. Вот пример такого неконструктивного общения.

Юноша желает пригласить девушку на танец, но в самый последний момент резко разворачивается и уходит из зала. Девушка заплакала от обиды. Учитель, намереваясь указать молодому человеку на его ошибки, на следующий день резко поговорил со старшеклассником, обратив его внимание на то, что «Воспитанные люди так не поступают!» Диалога между учителем и учеником не было, был монолог возмущенного педагога. Следует добавить, что и юноша не сделал попытки извиниться перед девушкой. На чьей территории проходило взаимодействие в приведенном примере? Какие выводы сделает ученик после разговора с учителем? Какую тактику поведения он выберет в следующий раз? И была ли вообще у молодого человека проблема или это проблема девушки?

Наверняка на все эти вопросы можно найти ответы и исправить ошибки педагога, особенно, если юноша поведаст старшему товарищу о том, что он ушел из зала, когда почувствовал, что у него лопнула молния на брюках...

Существует и третья территория, именуемая нами как «Территория разрешения проблем», где происходит наиболее продуктивное взаимодействие взрослого и ребенка. Цель взаимодействия на этой территории заключается в том, что взрослый:

- помогает ребенку проанализировать детскую проблему;
- дает несколько вариантов социально приемлемого поведения;
- предоставляет возможность ребенку самому выбрать наиболее подходящую для него тактику поведения в конкретной ситуации;
- помогает спрогнозировать последствия детского решения и нести за него ответственность
- дает возможность ребенку в аналогичной ситуации произвести перенос выбранной тактики на свое последующее поведение.

Другими словами, реализуется педагогическая цель взрослого: научить ребенка пользоваться удочкой и наловить самому себе рыбы в любой реке.

Чтобы цель была достигнута, предлагаем педагогу воспользоваться ведением диалога с использованием «Технологии решения проблем» - это технология, совмещающая в себе распространенные в психологической практике техники «Активное слушание» и «Я-высказывания».

Напомним кратко основные идеи двух технологий.

Суть активного слушания - создание условий для стимулирования ребенка к анализу своей проблемы, направление общения педагога в заданном содержании и управление им. Когда ребенок говорит, ему необходим отклик, некая обратная связь, доказывающая, что он не только услышан, но и понят. Эта связь нужна человеку независимо от того, осознает он это желание или нет.

Существует несколько шагов, которые определяют осознанность понимания.

Первый шаг. *Выражение благорасположенности*

В качестве обратной связи нужно дать ребенку почувствовать, что его слова имеют смысл (даже если этого на самом деле нет): кивок головой в знак согласия, одобрительные возгласы: «Угу», «О!?!», «Гм?!», повторение сказанного – этим взрослый покажет ребенку, что он услышан и понят. Это впечатление необходимо создавать как жестами, мимикой, позой, так и громкостью голоса.

Второй шаг. *Возврат к сказанному*

Повторение педагогом слов или целых фраз, только что произнесенных ребенком, — это ясный сигнал, что его слушают, а мысли и чувства, только что выраженные им, важны и нашли отклик. Возврат к сказанному — это не пояснение мыслей говорящего и тем более не толкование его слов. Слова и фразы просто «отзеркаливаются» (повторяются слово в слово) или произносятся в вопросительной форме.

Третий шаг. *Прояснение смысла*

Выслушав ребенка, педагогу следует начать прояснять смысл его слов. Это происходит с помощью вопросов-уточнений, вопросов-стимулов к продолжению разговора.

Четвертый шаг. *Подведение итогов услышанного*

Для того чтобы убедиться, что взрослый и ребенок действительно поняли друг друга, надо подвести итоги услышанного: «Итак, если я тебя правильно понял, то дело заключается в том-то и том-то...»

Пятый шаг. *Окончательное убеждение в услышанном*

Беседа подошла к концу. Осталось самое главное: подведение итогов. Однако прежде чем предлагать что-либо ребенку, нужно убедиться, что он остался доволен обсуждением проблемы. Можно спросить: «Думаешь, мы друг друга правильно поняли? Или у нас еще что-то осталось нерешенным?»

Основная цель технологии «Я–высказывания» – предупреждение возникновения конфликтов. Считается, что «Ты-высказывание» наоборот приводит к непониманию, к агрессии, к использованию способов защиты.

Я-высказывание это:

- способ вербального выражения чувств, возникающих в напряженных ситуациях;
- конструктивная альтернатива «Ты-высказыванию», которое традиционно используется в конфликтах через выражение негативной оценки в адрес другого, при этом ответственность за ситуацию перекладывается на этого другого;
- способ обозначения проблемы для себя и при этом осознания своей собственной ответственности за ее решение.

Кратко схема Я-высказывания такова:

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение:

Когда я вижу, что ты...

Когда это происходит...

Когда я сталкиваюсь с тем, что...

2. Точное название своего чувства:

Я чувствую ... (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.)

Я не знаю, как реагировать...

У меня возникает проблема...

3. Называние причин:

Потому что...

В связи с тем, что...

4. Высказывание намерения:

Мне бы хотелось в следующий раз..

Поэтому я поступлю в следующий раз...

«Технология решения проблем» включает в себя элементы двух вышеназванных технологий в интерпретации, применяемой для взаимодействия педагога и воспитанника на нейтральной территории. Цель технологии: посредством специально построенных педагогом фраз помочь ребенку самому решить свою проблему в рамках социально приемлемого поведения.

Ведущим беседы является педагог, поэтому ему необходимо очень внимательно наблюдать за экспрессивными проявлениями в поведении ребенка при беседе, уметь строить предположения относительно эмоций и мотивов ребенка в настоящий момент, обладать достаточным запасом примеров поведения (как положительного, так и отрицательного, но обязательно социально приемлемого). Уважительное отношение педагога к

личности ребенка, достигаемое с использованием техники «Активного слушания» должно подтверждаться авторитетным набором фактов ожидаемых последствий того или иного выбора ребенком своего поведения.

В качестве примера рассмотрим следующую ситуацию: Марина на уроке поднимает руку и жалуется учителю на одноклассника Сережу, который дергает ее за волосы, царапает ручкой спину и смеется над ее фигурой. Несомненно, в данной ситуации у Марины проблема и она обращается к учителю за помощью, ведь в противном случае ученица сама могла бы решить проблему знакомым ей способом (например, обернуться и треснуть обидчика книгой по голове). Понимание того, что за такой выбор уже ее накажет учитель, Марина пытается получить от него информацию, как же ей поступить, чтобы и от обидчика избавиться, и замечание не получить.

Проводимое наблюдение за реакцией учителей показало, что чаще всего они выбирают два, на их взгляд, результативных способа реагирования:

1. высказывают негативное замечание Сереже и пересаживают его за другую парту,
2. отмахиваются от Марины, мешающей своими глупостями вести урок – «Угомонись, ничего страшного не произошло!»

Что получил от взаимодействия с ребенком педагог? Марина замолчала, терпит «нападки» озорника, но вести учителю урок не мешает. Что получила от такого взаимодействия Марина? Ничего, она свою проблему не решила – Сережа как приставал к ней, так и дальше будет приставать, ей же остается надеяться на другого взрослого, который объяснит, как надо вести себя в похожей ситуации.

«Технология решения проблем» помогает и учителю, и ученице решить возникшую проблему. Достигается это путем нескольких шагов:

Шаг 1. Взрослый начинает фразу с описания того факта, который проявился в поведении ребенка (в данном примере – Марины, не Сережи). Подчеркиваю, именно факта! Никаких эмоций или оценки ребенка как личности. Например, так: «Марина, я поняла, что Сережа дергает тебя за волосы...».

Шаг 2. Далее следует описать ощущения самого ребенка в этой ситуации. Например: «Ты расстроилась...», «Ты волнуешься...», «Ты огорчилась...», «Ты переживаешь...», «Наверняка, тебе больно...»

Шаг 3. Потом нужно объяснить девочке, какой мотив поведения объясняет ее настоящие чувства. Например: «Потому что тебе больно...», «Потому что ты не знаешь, как поступить...», «Потому что тебе обидно, что ты сама вынуждена отвлекать меня от урока...», «Потому что у тебя нет защитников, кроме учителя...» и т.д.

Шаг 4. В следующей части фразы надо сообщить о том, какое поведение вы бы хотели видеть у Марины сейчас и в следующий раз в похожей ситуации. Педагогу надо будет подобрать несколько (не менее 3-х) вариантов социально-приемлемого поведения. Фраза должна начинаться словами «Обычно люди в такой ситуации...», например: «Обычно человек в такой ситуации просит учителя разрешить ему пересесть на другое место... или терпит до перемены, а потом просит старшего брата защитить сестру и поговорить с обидчиком... или передает учителю записку с жалобой на Сережу, но не отвлекает внимание всего класса на себя... или поворачивается и дает сдачи прямо на уроке...»

Шаг 5. Далее надо дать возможность ученице выбрать вариант своего будущего поведения с учетом возможных последствий этого выбора. Фраза учителя такая: «Перед тем, как сделать выбор, подумай, как события будут развиваться дальше. В любом случае, если ты поступишь как-то так, то не придется ли тебе столкнуться с новыми проблемами? Что ты выбираешь?»

Шаг 6. Сейчас дайте понять ребенку, что любой ее выбор вы одобряете. «Любой твой выбор будет приемлемым, я одобряю твоё решение, надеюсь, что он правильный...» И обязательно добавьте слова, помогающие ребенку осмыслить последствия ошибочного выбора. Фразу надо построить по схеме «Но если ты..., то тебе...» «Но **если ты** будешь драться на уроке, **то** мне придется **тебе** написать замечание в дневник»

Теперь несколько комментариев к этим шагам.

Шаг 1. Описывая факт поведения ребенка, учитывайте его возраст. Чем старше ребенок, тем более возможным будет не самому педагогу формулировать событие, а предложить ученику самому описать то, что произошло. Опираясь на прием «Активное слушание», учителю надо замолчать и только давать сигналы, подтверждающие, что ребенка слушают и понимают («Да, конечно...», «Угу...», «Я слушаю...»).

Шаг 2. Это трудный шаг, чтобы не ошибиться в оценке эмоций ребенка. Ребенок младшего возраста не сможет сам подобрать слова, характеризующие его эмоциональное состояние, поэтому нужна помощь взрослого, который подберет такие слова, закончив свою фразу вопросом-подтверждением («Так?», «Ты со мной согласен?», «Я правильно высказалась?»). Подростки и юноши могут самостоятельно описать свои эмоции, педагогу останется только выразить свое согласие «Похоже, что так и есть...» или не согласие «У меня сложилось другое мнение, по-моему, ты...»

Шаг 3. Мотивы своего поведения часто не осознают даже взрослые, поэтому школьнику любого возраста может потребоваться помощь учителя при формулировании фразы. Кроме того, дети могут и скрывать мотивы своего

поведения от учителя, боясь заведомого наказания. Поэтому, по нашему мнению, педагогу следует самому обозначить мотив поведения ребенка в ситуации, дав ему выбор только согласиться или не согласиться с предложением. А вот выбрать мотив поведения трудно без знания индивидуальных особенностей ученика, его взаимоотношений с одноклассниками, его характера и др. В затруднительном случае можно взять за основу стереотип мотивов учеников данного возраста, но обязательно социально приемлемый.

Дополнение к шагам 2 и 3: осознание эмоций и мотивов необходимо для того, чтобы подобрать нужные варианты решений на шаге 4. В нашем примере Марина была огорчена, потому что ей больно и не от кого ждать защиты. Но вполне могли быть и другие варианты: «А тебе, Марина, приятно, как я вижу, что мальчик так выражает свою симпатию...» Варианты решения в первом и во втором случаях будут совершенно другие.

Шаг 4. Особенностью этого шага является то, что в качестве варианта для выбора можно рассматривать любое социально приемлемое поведение, как положительно оцениваемое взрослыми, так и отрицательно оцениваемое. Отрицательная оценка поведения вовсе не означает, что поведение ребенка негативное. Согласитесь, в жизни иногда приходится прибегать к тактикам поведения, которые окружающими могут оцениваться отрицательно, но в сложившейся ситуации именно такое поведение можно считать правильным выбором. В нашем примере «Повернуться и дать сдачи» на первый взгляд наказуемое поведение, и девочка должна быть готова к тому, что учитель может наказать и ее. Но с другой стороны, именно таким своим поведением Марина даст знать Сергею, что она не потерпит к себе хамского отношения, а наказание учителя перенесет достойно или же решит новую проблему (избежать наказания учителя) по-новому.

Шаг 5. Варианты выбора поведения в сложившейся ситуации есть, они оговорены как с подачи педагога, так могут быть предложены и самим ребенком. Выбор же наиболее приемлемого для ученика поведения предоставляется только ему самому, и обязательно дается информация о том, что он будет нести ответственность за выбранное решение. Школьники любого возраста упускают из виду последствия выбранного решения, им кажется, что если поступить согласно выбранному способу, то можно на этом ставить точку. Но последствия обязательно наступят. Поэтому надо научить ребенка заглядывать в будущее – что произойдет через некоторое время? Такого ли будущего он хотел? Устроит ли ребенка это будущее? Согласен ли он с наказанием, если его выбор будет не совсем удачным? Может, стоит подумать над другим вариантом решения?

Шаг 6. Одобрение взрослым любого выбора поведения ребенка в трудной ситуации обязательно, даже если взрослый как более опытный человек



может предсказать негативные последствия. На данном шаге главное, чтобы ребенок сам сделал выбор и был бы готов за него нести ответственность. Если выбор положительный, то в следующей похожей ситуации ребенок будет придерживаться этой тактики поведения, он не будет обращаться за помощью к взрослому (научится пользоваться удочкой в другой реке). Если выбор будет отрицательным, но ребенок не готов нести наказание за свое новое поведение, то это будет уже новая проблема и все начнется сначала.

В заключение предлагаем несколько вариантов беседы взрослого и ребенка по технологии «Территория разрешения проблем»:

Шаг 1.	Шаг 2.	Шаг 3.	Шаг 4.	Шаг 5.	Шаг 6.
Ситуация 1. Юноша пригласил девушку на танец, но вдруг резко развернулся и ушел. Девушка заплакала.					
Когда молодому человеку, пригласивш ему девушку на танец, необходимо срочно уйти,	ему наверняка неловко от осознания того, что он обидел девушку,	ведь истинно й причиной ухода было не обидеть, а что-то другое, очень важное, но о чем говорить не хочется. Так?	Обычно люди в такой ситуации на следующий день просят у девушки прощения за свой нестандартный поступок, или пишут записку, или звонят по телефону, или обращаются за помощью к посреднику – общему знакомому ...	Ты можешь поступить так, как считаешь нужным, любой твой выбор будет правильным для тебя, но подумай и о девушке... она переживает.	Поэтому, если девушка будет опять плакать, мне придется встать на ее защиту и наказать тебя.
Ситуация 2. Ученик отказал своему однокласснику в списывании контрольной работы, и теперь товарищи ему устроили «бойкот». «Что мне делать? Разве я должен помогать лентяям?»					
Если	то	т.к. ему	Обычно	Что для	Но будь готов

человек считает, что не должен помогать лентяям, но одноклассники бойкотируют его убеждения,	человек, конечно, очень переживает,	не хочется терять дружбу своих товарищей. Я правильно тебя поняла?	люди в такой ситуации в первую очередь делают выбор для себя: или дружба, или убеждения. Если дружба, то делятся даже с лентяями, а если свои убеждения, то становятся несгибаемыми, но в одиночестве.	тебя важнее в жизни?	к тому, что ты или всегда будешь приспособливаться к мнению коллектива или придется привыкать жить в гордом одиночестве.
--	-------------------------------------	--	--	----------------------	--

Ситуация 3. Малыш пришел в школу в перемазанной обуви и его не пускает дежурный в класс. Малыш толкается, плачет, даже дерется...

Никита, ты пришел в школу без сменки? И тебя не пускаю в класс?	Я представлю, как тебе обидно и страшно,	ведь ты не хочешь пропустить урок, пока бегаешь домой за сменкой ..	Обычно дети в такой ситуации заранее моют обувь в луже, или звонят маме, чтобы принесла сменку, или просят друга, чтобы предупредил учительницу о том, что	Давай вместе подумаем, как тебе поступить по-другому, хотя если ты уверен, что дежурный испугается твоих кулаков, то можно и подраться.	Только боюсь, тогда мне придется тебя наказать и за грязную обувь и за драку, ты хочешь этого?
---	--	---	--	---	--

			ТЫ опоздаешь, или подлизывае тся к дежурному , угощая его конфетой ...		
--	--	--	---	--	--