

Взаимодействие педагога и воспитанника на «территории решения проблем»

Галина Михайловна Пономарёва,

*начальник организационно-методического отдела Хабаровского краевого института развития образования в г. Комсомольске-на-Амуре, почётный работник
общего образования*

- взаимодействие взрослого и ребёнка • ошибки взаимодействия • «активное слушание»
- «Я-высказывание» • «технология решения проблем» •

Процесс взаимодействия взрослого и ребёнка строится с использованием особых педагогических технологий, приводящих к определённому целевому результату. Арсенал таких технологий у каждого учителя достаточно многообразен, и каждый раз при выборе той или иной техники взаимодействия он должен согласовываться с определённой 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 ребёнка, то её 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 ребёнка «пользоваться удочкой»? Намного легче взрослому показать воспитан-

нику некий образец правильного поступка, совершенно не задумываясь над такими вопросами: а нужен ли ребёнку 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 у ребёнка или у взрослого появляется некая проблема. Проблема взрослого чаще всего заключается в том, что он хочет изменить поведение ребёнка в ту или иную «правильную» сторону, показав этот самый образец — правильно вот так. Проблема у ребёнка появляется только тогда, когда ему нужен взрослый в качестве носителя этого образца, в противном случае ребёнок сам знает, как ему поступить и использовать свой предшествующий опыт определённой тактики поведения. Взаимодействие взрослого и ребёнка может происходить на разных территориях, условно назовём их «территория проблем взрослого» и «территория проблем ребёнка».

варианту о том, что он ушёл 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 ребёнка. Цель взаимодействия на этой территории заключается в том, что взрослый:

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

Другими словами, реализуется педагогическая цель взрослого: научить ребёнка 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 распространённые в психологической практике техники «Активное слушание» и «Я-высказывания».

Напомним кратко основные идеи двух технологий.

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

Существует несколько шагов, которые определяют осознанность понимания.

Первый шаг. *Выражение благорасположенности.*

В качестве обратной связи необходимо дать ребёнку 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 ребёнку, 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 произнесённых ребёнком, — 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 ребёнка, педагогу следует начать прояснять смысл его слов. Это происходит с помощью вопросов-уточнений, вопросов-стимулов к продолжению разговора.

Четвёртый шаг. *Подведение итогов услышанного.*

Для того чтобы убедиться, что взрослый и ребёнок 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 ребёнку, нужно убедиться, что он остался доволен обсуждением проблемы. Можно спросить: «Думаешь, мы друг друга правильно поня-

ли? Или у нас ещё что-то осталось нерешённым?»

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

«Я-высказывание» — это:

- способ вербального выражения чувств, возникающих в напряжённых 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 её 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 ребёнку самому решить свою проблему в рамках социально приемлемого поведения.

Ведущим беседы является педагог, поэтому ему необходимо очень внимательно наблюдать за экспрессивными проявлениями в поведении ребёнка при беседе, уметь строить предположения относительно эмоций и мотивов ребёнка в настоящий момент, обладать достаточным запасом примеров поведения (как положительного, так и отрицательного, но обязательно социально приемлемого). Уважительное отношение педагога к личности ребёнка, достигаемое с использованием техники «Активного слушания» должно подтверждаться авторитетным набором фактов ожидаемых последствий того или иного выбора ребёнком своего поведения.

В качестве примера рассмотрим следующую ситуацию: Марина на уроке поднимает руку и жалуется учителю на одноклассника Серёжу, который дёргает её за волосы, царапает ручкой спину и смеётся над её 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). Понимая, что за такой выбор учитель накажет уже её, 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 Серёже 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 ребёнком педагог? Марина замолчала, терпит «нападку» озорника, но вести учителю урок не мешает. Что получила от такого взаимодействия Марина? Ничего, она свою проблему не решила — Серёжа как приставал

к ней, так и дальше будет приставать, ей же остаётся 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 путём нескольких шагов:

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

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

Шаг 3. Затем нужно объяснить девочке, какой мотив поведения объясняет её 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 передаёт учителю записку с жалобой на Серёжу, но не отвлекает внимание всего класса на себя. Или поворачивается и даёт сдачи прямо на уроке...».

Шаг 5. Далее надо дать возможность ученице выбрать вариант своего будущего поведения с учётом возможных последствий этого выбора. Фраза учителя такая: «Перед тем, как сделать выбор, подумай, как собы-

тия будут развиваться дальше. Не придётся ли тебе столкнуться с новыми проблемами? Что ты выбираешь?».

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

Теперь несколько комментариев к этим шагам.

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

Шаг 2. Важно не ошибиться в оценке эмоций ребёнка. Ребёнок младшего возраста не сможет сам подобрать слова, характеризующие его эмоциональное состояние, поэтому нужна помощь взрослого, который подберёт 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 своё согласие «Похоже, что так и есть...» или несогласие «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 ребёнка в ситуации, дав ему выбор только согласиться или не согласиться с предложением. А вот вы-

брать 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 ребёнка 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» поведение, на первый взгляд, наказуемое, и девочка должна быть готова к тому, что учитель может наказать и её. Но, с другой стороны, именно таким своим поведением Марина даст знать Сергею, что она не потерпит к себе хамского отношения, а наказание учителя перенесёт 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 ребёнком. Выбор же наиболее приемлемого для ученика поведения предоставляется только ему самому, и обязательно даётся 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 обнаружатся. Поэтому надо научить ребёнка заглядывать в будущее — что произойдёт через некоторое время? Такого ли будущего он хотел? Устроит ли ребёнка 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 ребёнка в трудной ситуации обязательно, даже если взрослый как более опытный человек может предсказать негативные последствия. На данном шаге главное, чтобы ребёнок сам сделал выбор и был бы готов за него нести ответственность. Если выбор положительный, то в следующей похожей ситуации ребёнок будет придерживаться этой тактики поведения, он не будет обращаться за помощью к взрослому (научится пользоваться удочкой в другой реке). Если выбор будет отрицательным, но ребёнок не готов нести наказание за своё новое поведение, то это будет уже новая проблема, и всё начнётся сначала.

В заключение предлагаем несколько вариантов беседы взрослого и ребёнка по технологии «территория разрешения проблем»:

КОНЦЕПЦИИ, МОДЕЛИ, ПРОЕКТЫ

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4	Шаг 5	Шаг 6
Ситуация 1. Юноша пригласил девушку на танец, но вдруг резко развернулся и ушёл. Девушка заплакала.					
Когда молодому человеку, пригласившему девушку на танец, необходимо срочно уйти,	ему наверняка неловко от осознания того, что он обидел девушку,	ведь истинной причиной ухода было не обидеть, а что-то другое, очень важное, но о чём 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, любовью твой выбор будет правильным для тебя, но подумай и о девушке — она переживает.	Поэтому, если девушка будет опять плакать, мне придётся встать на её 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 человек считает, что не должен помогать лентяям, но одноклассники бойкотируют его убеждения,	то он, конечно, очень переживает,	так как ему не хочется терять дружбу своих товарищей. Я правильно тебя поняла?	Обычно люди в такой ситуации в первую очередь делают выбор для себя: или дружба, или убеждения. Если дружба, то делаются даже с лентяями, а если свои убеждения, то становятся нестигаемыми, но остаются в одиночестве.	Что для тебя важнее в жизни?	Но будь готов к тому, что ты или всегда будешь приспособливаться к мнению коллектива или тебе придётся привыкать жить в гордом одиночестве.
Ситуация 3. Малыш пришёл в школу в перемазанной обуви, и его не пускает дежурный в класс. Он толкается, плачет, даже дерётся...					
Никита, ты пришёл в школу без сменки? И тебя не пускают в класс?	Я представляю, 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 ты опоздаешь, или подлизываются к дежурному, угощая его конфетой...	Давай вместе подумаем, как тебе поступить по-другому, хотя если ты уверен, что дежурный испугается твоих кулаков, то можно и подражаться.	Только боюсь, тогда мне придётся тебя наказать и за грязную обувь, и за драку. Ты хочешь этого?