

Королева Елена Земильевна

воспитатель

МБДОУ Д/С №72

г. Череповец, Вологодская область

ЧТО ДЕЛАТЬ С ДЕТСКИМИ ЖАЛОБАМИ

***Аннотация:** в статье рассмотрены детские жалобы, типы жалоб и роль взрослого в их устранении в дошкольном детстве. Даются рекомендации родителям и воспитателям по устранению жалоб. Подробно описывается алгоритм работы с жалобщиками в детском коллективе.*

***Ключевые слова:** воспитание, детский коллектив, жалоба, типы жалоб, ябедник.*

Как часто нам приходится слышать от малышей, что их кто-то обижает, или у него что-то болит, или кто-то из детей что-то сделал неправильно. Жалуясь, дети ищут у взрослого поддержки, такого же отношения к событиям и явлениям, которые для них значимы и волнуют их в данный момент. Таким образом, жалоба – это потребность ребёнка в эмоционально окрашенном контакте с взрослым, она сигнализирует о некотором неблагополучии малыша, о его дискомфортном состоянии. Жалующийся ребёнок становится изгоем и в среде сверстников, и в среде взрослых, и, как результат, у него формируются отрицательные черты личности – агрессивность, капризность, конфликтность, драчливость, что может помешать его самоутверждению в дальнейшей жизни, поэтому ему нужна своевременная помощь взрослых, как педагогов, так и родителей. Истинную причину жалобы можно узнать путём наблюдений и анализа ситуаций. А для этого необходимо знать типы жалоб.

Типы жалоб.

1 тип – конкретно-эмоциональный. Содержание жалобы – огорчение, обида, вызванные физической болью, причинённой сверстнику, душевный дискомфорт. Внешне выражается плачем, криком. Ребёнок ищет у педагога ласки и внимания или сочувствия к себе. Он неотступно ходит за взрослым, постоянно на что-то

жалуется: то у него пальчик болит, то голова. Однако, он здоров. Стоит педагогу погладить ребёнка, обнять его – боль затихает и следует рассказ о своих переживаниях. Когда взрослый наказывает обидчика и этим доказывает, что он сочувствует жалобщику, последний успокаивается. Для ребёнка важно не наказание, а то, что взрослый сочувствует.

Чаще всего такое поведение наблюдается у тех детей, кто впервые переступил порог детского сада. При такого рода жалобах, достаточно просто уделить внимание малышу и пообщаться с ним.

2 тип – практически-действенный. Жалобы возникают как результат столкновения интересов сверстников. Когда испытывают острую заинтересованность в предмете, когда соперничают товарищу, когда нужно содействие («пусть Алёша отдаст мой танк!», «а Нина мне мешает!», «а он на диван полез»). Проявление – возбуждение, возмущение. Плач и крик используются как средство «нажима» на взрослого, как средство поиска реальной помощи. Дошкольники обращаются к взрослому, побуждая его к реальным и конкретным действиям по отношению к сверстнику. Цель – обеспечение им некоторого практического и материального результата (пусть отдаст, пусть уйдёт), т.е. заставь его отдать, и у меня будет предмет. Здесь важно научить детей просить предметы, проситься в деятельность, которой заняты другие дети. Уместно использование приёмов: действие очередности, которое может быть по договорённости, по жребии, по считалке. Также в таких жалобах может просматриваться боязнь за безопасность товарища. Главное показать своё понимание и участие. Вместе с жалобщиком объяснить товарищу, почему он за него так волнуется, и предложить совместную деятельность.

3 тип – познавательно-эстетические. К этой категории относятся жалобы-информации о товарищах, когда дети сообщают педагогу о поступках и проступках сверстников, не обнаруживая на первый взгляд в этом никакой личной заинтересованности (а он не ест кашу, ребята не спят). Окрашены они сравнительно спокойным тоном. Ребёнок просто не может безразлично относиться к тому, что

правила нарушаются. За его информацией стоит определённое понимание правил общежития в детском коллективе, которыми он впервые овладел. Столкновение с открытым нарушением толкает его за поддержкой и разъяснением к педагогу. Жалобщику нужна поддержка старшего для утверждения себя в понимании правила. Чаще всего с подобными жалобами дети, обращаются к тем взрослым, к которым они больше расположены, кто для них является авторитетом. Разрешается конфликт обычно введением нарушителя в ситуацию, соответствующую правилам общежития. Следует отметить, что любые правила, вводимые в жизнь детей, должны быть разъяснены и обоснованы. И нарушителю они просто вновь напоминаются.

4 тип – личностные. В данной группе жалоб чувствуется личная заинтересованность. Жалуясь на сверстника, ребёнок стремится получить одобрение взрослого, как в познавательном, так и в нравственном плане, добиться его расположения к себе, похвалы. Либо же жалобщик хочет избежать возможного наказания и, сообщая о проступке сверстника, как бы отделяет себя от случившегося. Когда воспитатель делит группу на любимых и нелюбимых детей, последние получают больше замечаний, их положительное поведение на фоне похвал в адрес других детей остаётся незамеченным. У таких детей возникает гипертрофированное желание получить одобрение, похвалу со стороны педагога, заслужить его расположение. Решается всё очень просто: обратить внимание педагога на отрицательное поведение товарищей, на моменты, которые ускользают от внимания взрослого. Порой жалобы такого рода приобретают оттенок «доноса». Количество таких жалоб возрастает в таких группах, где работают авторитарные педагоги, которые властью и строгостью стремятся утвердить свой авторитет.

Разрешение жалобы возможно при двух компонентах:

- желание взрослого решить ситуацию;
- одинаковое отношение ребёнка и взрослого к данной ситуации.

Рекомендации воспитателям:

– необходимо ставить перед собой цель не только устранить жалобу, но и осознать её. Уметь анализировать жалобы детей;

– необходимо единство требований, форм и средств коррекции негативных состояний ребёнка; правила должны быть едины для всех, но они могут изменяться в зависимости от обстоятельств, но оставаться едиными для всех, показывайте значимость каждого ребёнка, его успехи;

– воспитатель должен помочь родителям осознать необходимость и социальную важность данной работы.

Родители – первые и самые важные учителя своего ребёнка, и первая его школа – семья, поэтому в коррекции такого явления как детская жалоба, должны принимать участие не только педагоги, но и родители ребёнка.

Рекомендации родителям:

– вы – образец общения для ребёнка. Ваш ребёнок будет говорить так же, как и его домашние. Если ребёнок слышит, как вы жалуетесь на своего начальника, то он повторит это, но уже в другой ситуации;

– уделяйте ребёнку как можно больше времени. Этим вы закладываете основы уверенности в ребёнке и успешного его общения вне дома;

– уважайте неповторимость вашего ребёнка. Никогда не сравнивайте его с другими, особенно его личностные характеристики;

– не поощряйте детских жалоб. Помните, жалоба – лишь видимая вершина айсберга. Постарайтесь взглянуть в неё и увидеть за формой содержание;

– самое главное в общении с неуверенным в себе ребёнком – любить его. Причём, ребёнок должен быть уверен, что его любят не за поступки, а за то, что он есть. Осуждают не его, а поступки, которые он совершает;

– ребёнку надо доверять, поощрять его стремление быть самостоятельным, видеть в нём личность, считаться с его мнением, желаниями;

– что касается жалоб, нельзя хвалить и даже косвенно поощрять жалобы ребёнка, т.к. это приводит к утверждению поведения «ябедничества».

Коррекция детских жалоб. Особенно коррекционному воздействию подлежат «жалобы-доносы», выражающие обиды, огорчения и др., которые формируют устойчивую самооценку с тенденцией к занижению. Они негативно сказываются на личностном развитии ребёнка.

У Овчаровой Р.В выделены методы коррекции жалоб:

– в игровой и учебной сфере – познавательные игры, создание ситуаций успеха, использование предвосхищающей оценки и другое;

– в сфере организации жизни и деятельности детского воспитательного коллектива (коллективные игры, создание ситуаций личностной и групповой перспективы и др.);

– в сфере общения и взаимодействия в различных ситуациях: уважение, требовательность, убеждение, осуждение, понимание, доверие, сочувствие, педагогическое предостережение, анализ поступка-жалобы, решение конфликтной ситуации;

– в сфере личностного развития ребёнка (пример, разъяснение, снятие напряжения, обращение к самолюбию, самоуважению, любви, стыду, состраданию, внушение, требование).

Направления работы с жалобщиками.

1. Подготовительная работа. Сбор данных, анализ.

Цель – выявление причин возникновения жалоб и определение коррекционной работы по устранению. В результате наблюдений устанавливается яркий жалобщик, анализируются его обращения, делается вывод, чего не хватает ребёнку для уверенности в себе, выясняется цель его жалоб. Анализируется стиль работы педагога. В беседах с родителями выясняется их стиль воспитания.

Задачи коррекционной работы:

– нравственное воспитание, знакомство с нормами и правилами социального общежития;

– регулировка поведения в коллективе;

– уменьшение тревожности;

– помочь справиться с негативными переживаниями, которые препятствуют нормальному самочувствию детей;

– воспитание уверенности в себе;

– обучение нормам поведения через ролевые игры, игры с правилами.

Серия игр-этюдов. Вот несколько примеров.

Этюд на отображение отрицательных черт характера – «Ябедник».

Инструкция и ход этюда: мальчик мешает рисовать сидящим за столом ребятам. Он всячески вредничает детям: забирает к себе все карандаши, портит чужие рисунки, чиркая в них карандашом, отбирает игрушки. Дети прогоняют его. Мальчик плача бежит к своей маме (к воспитателю), и говорит, что его обидели.

Во время проигрывания этюда звучит музыка С. Слонимского «Ябедник». После игры идёт обсуждение и выясняется мнение обеих сторон – «обидчика» и «обиженных», выясняются их чувства.

Игра на развитие умения ладить с людьми – «Раскрасить любовью».

Цель: создание в группе обстановки взаимной любви, закладка основ устойчивых дружеских отношений между детьми.

Оборудование: сопровождающая спокойная музыка. Дети работают в парах (желательно «жалобщика» поставить в пару с его «недругом»).

Инструкция: «Как вы показываете другим людям, что вы их любите? Как вы сами понимаете, что другой человек вас любит?»

Разделитесь на пары. Теперь вытяните руки вперёд и представьте, что они покрыты чудесным цветом любви. Какой цвет вы для себя выберете? А теперь один из вас начинает «раскрашивать» второго выбранным вами цветом с добром и любовью. Я покажу вам, как это можно сделать. Положите руки сверху на голову вашего друга, и начните его «раскрашивать». Начните с головы и постепенно «окрашивайте» уши, потом щёки, затылок, через плечи опускайтесь по рукам к ладоням. Наконец, от бёдер по ногам переходите к коленям и ступням. Делайте это под музыку. Теперь поменяйтесь парами. У вас есть несколько минут, рассказать друг другу, что вы чувствовали».

Очень нравится детям игра «Аплодисменты».

Цель: сплочение коллектива, группы. Создание атмосферы взаимного принятия и хорошего настроения.

Инструкция: «Вы были в театре или на концерте? Кто там выступает? Что они делают? А вы слышали, как артистам хлопают в конце выступления, аплодируют? Как вы думаете это приятно? Я считаю, что время от времени каждый из нас заслуживает аплодисментов».

Педагог обозначает в середине сцену и говорит: «Сейчас каждый из вас попробует быть артистом» Ребёнок выходит на «сцену», его представляют, он кланяется, дети-зрители хлопают.

Анализ упражнения: тебе понравилось, когда тебе хлопали? тебе понравилось хлопать в ладоши? хочешь ли получать в жизни аплодисменты?» Такие игры, как «Кто позвал?», «Мигалки», «Кто спрятался?», «Круг-кружочек?» и другие подобные игры, с обязательным называнием имени и обращения к каждому ребёнку, делают присутствие детей в группе значимым.

Итак, важно понять, что жалоба – это не возрастное явление, которое пройдёт, лишь только ребёнок вырастет. В любом обращении ребёнка с взрослым или же это сигнал о неблагополучии малыша. В любом случае нужно знать, что в дошкольном возрасте ребёнок лишь нащупывает характерные для него способы отношений с окружающими, поэтому следует выяснить причину, по которой ребёнок обращается с жалобой и после этого приступить к поиску путей её устранения.

Список литературы

1. Абраменкова В.В. Социальная психология детства. – М., 2000.
2. Ветрова В.В. Уроки психического здоровья. – М., 2000.
3. История социальной педагогики / под ред. М.А. Галигузовой. – М., 2001.
4. Осорина М.В. Секретный мир детей в пространстве мира взрослых. – С-Пб., 1999.
5. Психология дошкольника / сост. Г.А. Урунтаева. – М., 2001.
6. Фридман Л.М. Психология воспитания: книга для всех, кто любит детей. – М., 1999.