

Как реагировать на детскую грубость

Анатолий Козлов, медиатор, педагог-психолог, аналитик II категории отдела медиации ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», член Ассоциации профессиональных медиаторов «Единство», оператор Горячей линии по вопросам урегулирования конфликтов в школе, медиации и примирения в образовательных организациях, автор телеграм-канала «Осторожно! Ребенок!»

Эту статью я хотел бы построить в виде диалога, адресованного тем, кого обижает, выводит из себя резкий ответ или агрессивное заявление со стороны детей. Оговорюсь: неуважительная форма общения взрослых тоже может служить показателем того, что с вами беседует не совсем профессионал. Скорее всего, вы слышите его внутреннего ребенка, который живет в каждом из нас вне зависимости от возраста. Поэтому все, о чем пойдет речь ниже, свободно можно применять в общении не только с детьми и молодежью, но и с лицами старше 35 лет. Местами я буду говорить не о ребенке, а о собеседнике.

Что такое грубость

- У меня все нормально. Отстань!
- Раз вы такой умный, вот сами и расскажите. Зачем меня спрашивать?
- Не буду я этого делать. Вам меня не заставить!
- Не нужна мне ваша химия/литература/физика, я ее сдавать не буду!
- Что вам от меня надо?

Что это было?

Вы сейчас прочитали несколько фраз. Что-то из написанного выше вы, возможно, слышали в свой адрес, а может, говорили похожее сами. Посмотрите на них еще раз и задумайтесь, какие ощущения вызывают эти слова. А в каких ситуациях вы скажете их сами?

Пока придержите ответ на этот вопрос.

Что есть грубость? Обычно говорят, что это неуважение, дерзкие ответы, агрессия, хамство. Но это все очень расплывчатые формулировки,

под которые попадают многие формы деструктивного поведения.

Предлагаю для начала взглянуть на грубость с точки зрения человека, в чей адрес она направлена. Грубое слово вызывает у нас чувство обиды, раздражения, злости. Это могут быть прямые оскорбления или насмешки, провокационные вопросы или ответы, агрессивный или, наоборот, чрезмерно пассивный тон.

Откуда грубость берется

«Почему ты себя так ведешь?» — хотим спросить мы, но наталкиваемся на еще большую стену. Теперь самое время ответить на заданный мной ранее вопрос. В каких ситуациях вашей первой реакцией будет грубость?

Предлагаю несколько вариантов причин грубости у детей, которые вы можете дополнить.

Грубиян чаще всего не нацелен на то, чтобы оскорбить, обидеть или унижить. Он просто игнорирует чувства и интересы других людей, ориентируясь только на собственные потребности.

- **Средство социализации, тестирование моделей поведения.** Ребенок пробует такую форму поведения и смотрит на реакцию окружающих. Может, она будет эффективной?
- **Копирование моделей поведения значимых лиц.** Заметьте, не обязательно родителей или взрослых. Ребенок может копировать грубость своего товарища по футбольной команде, киногероя или вашего соседа.
- **Малый социальный опыт.** Многие ситуации для детей еще не знакомы, и они



прибегают к самым простым и понятным формам поведения в них. Часто грубость говорит о том, что этому мальчику или девочке еще никто не показал, как можно общаться иначе.

- **Тестирование взрослого — провокация.** Исходя из опыта работы с трудными подростками, замечу, что зачастую на первом этапе установления контакта может быть социальное зондирование именно с помощью грубости. Это осознанный ход. Они смотрят, как вы отреагируете.
- **Повышенная тревожность и стресс.** Плохое

физическое или психологическое состояние снижает ресурсы человека, и ему сложнее соблюдать социально приемлемое поведение. Это может происходить из-за семейных неурядиц, проблем с учебой, трудностей в детском коллективе или соматических заболеваний.

- **Защитная реакция.** Ребенок чувствует опасность и просто нападает первым. Возможно, следует проанализировать свое к нему отношение: не нарушены ли его границы бестактным вопросом или резким тоном. А также не лишним будет изучить его социальную

обстановку в классе, семье, на секциях — на предмет травли.

Так что чаще всего ребенок не намеренно вам грубит. Он просто не может иначе. Не знает как.

Какие техники медиации помогут

«Как ты со мной разговариваешь?» — вырывается у нас. Наш первый порыв — восстановить статус-кво методами Шуры Балаганова. Но потом мы берем себя в руки и цедим сквозь зубы что-то социально приемлемое.

Однако есть альтернативные

методы. В чемоданчике медиатора лежит несколько техник и инструментов, которые могут помочь нам конструктивно отреагировать на высказывание грубияна. Но прежде, чем мы будем извлекать инструменты, нужно убедиться, а не станут ли техники ненасильственного и уважительного общения в наших устах просто скрытыми манипуляциями наподобие таких фраз, как:

- Не говори так, ты же не хочешь снова расстраивать свою маму.
- Разве я заслужила такое отношение к себе? Ты неблагодарный!

— Тебе должно быть очень стыдно. К старшим нужно уважительно обращаться.

Уточню. Я не отрицаю зачастую действенности манипулятивных способов воспитания (через стыд и страх). Но тут вопрос в том, что мы получим от таких методов в будущем?

Теперь прошу вас сесть поудобней, расслабиться и определить, кто вы по отношению к ребенку в ситуации, когда он вам грубит? Не важно, по работе вы с ним общаетесь или это ваша дочь/сын. Вы выступаете из роли:

- родителя, который чувствует потребность «починить» грубияна?
- педагога, который сразу начинает учить и отчитывать?
- ребенка, который обижается и отвечает грубостью на грубость?

Или вы можете абстрагироваться от ситуации и стать на минуту нейтральным человеком? Человеком, который не осуждает, не учит и не кричит. Мы уже проговорили, что грубое поведение ребенка — не обязательно выпад в вашу сторону.

Медиация предлагает замечательные возможности по организации условий для уважительного диалога, а именно — свои принципы. Ключевое, что нас интересует, — это создание безопасного и уважительного пространства, которое сразу нейтрализует целый ряд

причин грубости. Достигается это за счет добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия, уважения, ответственности, открытости и сотрудничества. Опираясь на принципы, нам проще сохранить бережное отношение к ребенку, его чувствам и потребностям.

1. Техника «рефрейминг»

«Я слышу, что для тебя важно», — именно с этих слов начинается первая техника, которую мы рассмотрим в контексте реагирования на детскую грубость.

Посмотрим на примере одной ситуации. Медиация между матерью и сыном. Парень заканчивает среднюю школу, учится на «тройки» и считает,

Рефрейминг позволяет:

- снизить уровень эмоционального напряжения собеседника;
- конструктивно отреагировать на грубое или агрессивное высказывание;
- перевести разговор из детской позиции (претензии, оскорбления, колкости) во взрослую (ясное обозначение интересов и потребностей и разработка способов их достижения);
- продемонстрировать ребенку альтернативный способ реагирования на негативные высказывания.

что этого достаточно, потому что занимается программированием и не видит смысла в прикладывании больших усилий в школе. Ведь можно посвятить время своему увлечению, которое приносит доход. Мама высказывает свою позицию, отрицательную по отношению к стратегии сына.

Ребенок обращается к медиатору, перебивая мать:

— Не слушайте маму. Она в этом не разбирается, но вечно критикует!

Медиатор делает рефрейминг:

— Я правильно понимаю, что для тебя важно, чтобы уважали то, в чем ты разбираешься, и сейчас ты злишься?

Ребенок уже спокойней:

— Да.

Как вы поняли, используя эту технику, мы слушаем собеседника, определяем его интересы, потребности, чувства, скрытые за резкими фразами, и проговариваем их, но уже в позитивной форме, начиная со слов: «Я тебя правильно понял?».

У этой техники есть несколько тонкостей. Переформулированная вами фраза должна отвечать следующим критериям:

- начинаться со слов «Я тебя правильно понимаю» / «Я слышу, что ты». Мы не делаем заключений, а только предполагаем. Ребенок либо подтвердит, либо поправит нас;

- не содержать в себе упоминаний других людей: «Тебе не нравится, что мама критикует»;
- не содержать негативных и оценочных суждений: «Твоя мама вечно тебя не понимает»;
- озвучивать то, что для человека важно, или то, что он хотел бы, а не то, что ему не нравится или что он требует: «Ты хочешь, чтобы к твоему увлечению относились серьезно?»;
- иногда может содержать наблюдение об эмоциях: «Я вижу, тебе обидно», «Слышу, ты раздражен».

2. Техника «Я-сообщение»

Вторым инструментом реагирования на детскую грубость будет техника ненасильственного общения по Маршаллу Розенбергу — «Я-сообщение». Отмечу, что техника может не требовать ответа и не должна формировать у собеседника чувства вины в случае отказа от выполнения нашей просьбы.

Идет медиативная беседа между двумя учащимися средней школы. Один постоянно перебивает другого своими замечаниями о том, что все было не так.

Напоминание про принцип взаимоуважения и про то, что будет возможность рассказать свою историю немного позже, не помогло. Тогда медиатор сказал:

— Когда я слышу, как люди перебивают друг друга, я

расстраиваюсь. Для меня важно, чтобы во время беседы присутствовало уважительное отношение ко всем ее участникам, и чтобы я имел возможность рассказать о сложившейся ситуации. Поэтому я прошу внимательно выслушать друг друга, не перебивая. После этого у вас будет возможность высказаться или задать вопросы.

Суть техники в том, чтобы мы ясно объяснили собеседнику свою позицию (чем

Техника «Я-сообщение» позволяет:

- конструктивно сказать о своих эмоциях;
- продемонстрировать ребенку позитивную модель поведения;
- попросить о чем-то, не провоцируя в ответ агрессию;
- бережно отнестись к другому человеку и его потребностям.

недовольны, что чувствуем, что для нас важно, чего хотим). При этом мы говорим строго про себя, про свои эмоции, интересы, наблюдения, не переходя на личности и не указывая человеку, что ему делать.

Структура техники «Я-сообщение»:

1. Конкретные наблюдаемые нами действия, которые влияют на наше благополучие, — это нужно, чтобы установить контекст разговора, указать на определенное событие или

поступок человека («Когда я вижу/слышу»);

2. Наши чувства относительно того, что мы наблюдаем, — это помогает ясно проговорить собеседнику отношение к сложившейся ситуации («Я чувствую, что»);
3. Потребности, ценности, желание и все остальное, что формирует наши чувства, дают возможность поделиться с собеседником итоговой целью, которой вы хотите достичь через общение («Для меня



важно / Потому что я нуждаюсь в»);

4. Конкретные действия, о которых мы просим, чтобы обогатить свою жизнь, — позволяют предоставить собеседнику план действий по удовлетворению

своей же потребности («Могли бы вы / Я прошу тебя»).

Добавлю, что данная техника — одна из самых простых. Мы учим ей детей в специальных учебно-воспитательных учреждениях

закрытого типа. Для этого можно делать небольшие памятки на основе представленной выше схемы. И таким образом мы расширяем возможности ребенка сказать о том, что важно для него.

Вы можете обратиться за бесплатной консультацией на Горячую линию ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» по вопросам урегулирования конфликтов в школе, медиации и примирения в образовательных организациях.



Что делать, чтобы ребенок не грубил?

1. Принять, что на определенных этапах развития личности он будет это делать.
2. Постоянно развивать его навыки общения, чтобы он умел пользоваться разными способами отстаивания своей позиции и реагирования на грубость в свой адрес.
3. Ввести понятные семейные правила общения, которые распространяются на всех членов в равной мере. Нагрубил — как будешь за это отвечать?
4. Личный пример. В первую очередь дети переживают наши способы реагирования.
5. Внешние факторы. Важно следить за режимом дня, достаточными физическими нагрузками, уровнем витаминов, минералов, гормонов и общим состоянием здоровья ребенка.

На этом наш разговор подходит к концу. Когда меня внимательно слушают, я чувствую радость. Для меня важно, чтобы мой труд приносил пользу и счастье окружающим!

А это можно почитать

- Г. Фридман, Д. Химельштейн «Вызов конфликту. Понимающий подход в медиации»
- М. Розенберг «Язык жизни. Ненасильственное общение»
- С. Руст «Если Жираф танцует с Волком»
- А. Фабер, Э. Мазлиш «Как говорить, чтобы дети слушали, и как слушать, чтобы дети говорили»
- Т. Гордон «Курс эффективного преподавателя. Как раскрыть в школьниках самое лучшее»
- А.С. Макаренко «Педагогическая поэма», «Книга для родителей»

