

ЗН.015  
Д16

P-P

1098/-

КИЕВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
имени А.М. ГОРЬКОГО

На правах рукописи

АБРАМОВА Лариса Николаевна

УДК 370.153.

ДЕТСКИЕ ЖАЛОБЫ И ОСОБЕННОСТИ ИХ  
ПРОЯВЛЕНИЯ В ДОШКОЛЬНОМ ВОЗРАСТЕ

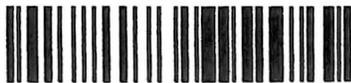
19.00.07. - педагогическая и  
возрастная психология

А в т о р е ф е р а т  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук

Київський педагогічний  
інститут ім. О. М. Горького  
БІБЛІОТЕКА

Киев - 1987

НБ НПУ  
імені М.П. Драгоманова



100310670

Работа выполнена в Витебском государственном педагогическом институте имени С.М.Кирова.

Официальные оппоненты - доктор психологических наук  
проф. МУХИНА В.С.  
кандидат педагогических наук  
/ по психологии /  
проф. НИКОЛЕНКО Д.Ф.

Ведущая организация - Житомирский государственный педагогический институт  
им. И.Франко

Защита состоится "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 1987 года в "\_\_\_" \_\_\_\_\_ часов на заседании специализированного совета К 118.01.02 в Киевском государственном педагогическом институте имени А.М.Горького (252030, г.Киев-30, ул.Пирогова, 9).

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Киевского государственного педагогического института имени А.М.Горького.

Автореферат разослан "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 1987 года.

Ученый секретарь  
специализированного совета  
кандидат педагогических наук,  
доцент

*Нез*

Л.Г. ПОДОЛЯК

Актуальность исследования. Новый этап в развитии нашего общества поставил новые задачи перед психологической наукой. "Настала пора поставить в центр исследований человека, как носителя общественных отношений и как высшую ценность социалистического общества", — подчеркивалось на Всесоюзном совещании заведующих кафедрами общественных наук. Решить поставленную задачу можно только при изучении глубинных слоев внутреннего мира человека на всех этапах его развития. Становление этого мира определяется характером взаимоотношений и взаимодействий человека с окружающими людьми. В формировании личности ребенка первостепенное значение имеют контакты со взрослыми и сверстниками, характер которых проявляется в общении.

Большое значение в связи с этим приобретает изучение различных сложных явлений, наблюдаемых в повседневной жизни дошкольников, которые оказывают влияние на их внутренний мир. Среди этих явлений не последнее место занимают жалобы детей, которые являются точкой пересечения двух сфер общения. Первая сфера связана с общением детей между собой, а вторая с общением ребенка со взрослыми. Значение и роль этих сфер общения в становлении и развитии ребенка уже достаточно хорошо изучены: А.В.Запорожец, М.И.Дюжина, В.С.Мухина, А.И.Сильвестру, Е.И.Кульчицкая, Е.О.Смирнова, Р.А.Смирнова, А.Г.Русская, Т.А.Репина и другие. Однако исследования названных авторов не затрагивали природу детских жалоб, тем не менее, изучение сущности этого явления имеет важное значение в формировании личности дошкольника. Внутренние механизмы его, причины возникновения, поводы, формы проявления и даже правомочие их в условиях общения детей со сверстниками еще не изучались.

Феномен детские жалобы – явление довольно сложное по своей природе, форме проявления, реализации в общении и в отношении к ним окружающих взрослых. Изучение опыта работы с детьми дошкольного возраста показывает, что отношение к детским жалобам далеко не однозначно: одни воспитатели заостряют на них внимание, другие индифферентно относятся к ним, третьи их пресекают, в то время как жалобы являются одной из форм личностного поведения ребенка, возникающей по поводу его дискомфорта в детском коллективе. Так, А.С.Макаренко и Я.Корчак заостряли внимание практических работников на жалобах детей, считая жалобы надежным инструментом, обеспечивающим дифференциальную коррекцию поведения ребенка.

Различные подходы к решению данной проблемы мы находим и в психолого-педагогической литературе. Д.Селли, Д.М.Болдуин, И.А.Сикорский, Б.А.Краевский правильно усматривали в детских жалобах явления, способствующие актуализации социального опыта ребенка. В.А.Горбачева, М.Н.Волокитина, М.Уиттли справедливо считали, что жалобы свидетельствуют об активном усвоении правил поведения, санкционируемых взрослыми для конкретных ситуаций и определенных видов занятий.

Существует и отрицательное отношение к жалобам детей. Б.Перэ и М.М.Рубинштейн, например, утверждают, что внимание взрослых к жалобам ограничивает возможности становления личности ребенка и ссылаются на уже заметные или потенциальные возможности аномалий в нравственном его становлении.

Учитывая практическую актуальность и недостаточную разработанность проблемы, мы избрали темой нашего исследования "Детские жалобы и особенности их проявления в дошкольном возрасте".

В своем исследовании детских жалоб мы опирались на разработанный в советской психологии подход к развитию психики как ус-

воению социального опыта (Л.С.Выготский, Д.Б.Эльконин, Л.И.Божович, А.В.Запорожен, Р.С.Костюк и др.) и на известную концепцию общения детей со взрослыми и сверстниками разработанную А.В.Запорожцем, М.И.Лисиной и ее сотрудниками, что позволяет рассматривать детские жалобы как одну из инициативных форм общения детей.

Объект исследования - особенности общения детей в конфликтных ситуациях.

Предмет исследования - динамика и возрастные особенности жалоб дошкольников.

Цель исследования - изучение содержания детских жалоб и их проявлений в дошкольном возрасте, определение влияния взрослого на интенсивность потока жалоб детей.

Гипотеза исследования. В жалобах дошкольников отражается субъективная неудовлетворенность ребенка, сопряженная, как правило, с конфликтным характером взаимодействий или взаимоотношений его со сверстниками или взрослыми, при которых ограничивается реализация потребности ребенка в общении, деловом сотрудничестве, в познании себя и других.

Цель исследования и гипотеза определили задачи исследования: классифицировать жалобы детей дошкольников в условиях реального общения;

определить цели и причины, поводы для жалоб детей; выявить значимые различия содержания, динамики протекания и форм проявления жалоб от стиля поведения взрослого.

Основные методы - естественный эксперимент, систематические клинические наблюдения за поведением и деятельностью детей в детском саду с регистрацией жалоб, возникающих у дошкольников в естественных жизненных ситуациях. Исследованием были охвачены дети

трех-семи лет в дошкольных учреждениях и семьях нескольких регионов страны УССР, РСФСР, БССР. За время исследования были собраны данные, подробно описывающие истории свыше 1000 отдельных жалоб детей.

Научная новизна исследования состоит в следующем: впервые разработана развернутая классификация типов и видов жалоб детей дошкольного возраста; проанализированы их поводы, причины и цели; исследованы психологические особенности детских жалоб в естественных условиях при разнообразных спонтанно возникающих конфликтах; прослежена возрастная динамика активности детей в жалобах различных типов; определена связь между спецификой детских жалоб, их динамикой и характером контактов со взрослыми; установлено расхождение в некоторых типах жалоб между смысловым содержанием жалоб и фактическими целями; показано, что жалобы детей могут служить дополнительным критерием оценок межличностных отношений и определения статуса ребенка в дошкольные годы.

Теоретическая значимость. Полученные результаты исследования раскрывают природу феномена детские жалобы, обогащают знания о потребностно-мотивационной сфере личности дошкольников. В исследовании показано, что жалоба как инициативная форма общения ребенка является реальным проявлением его потребности в общении, в познании себя, а также других людей. Углублены представления о причинах внутреннего конфликта ребенка, преодоление которого возможно только с помощью взрослого. Значительно обогащены представления об особенностях общения ребенка со сверстниками в естественных возникающих конфликтных ситуациях.

Практическая значимость. Разработаны практические рекомендации по руководству межличностным общением детей в конфликтных ситуациях, которые могут оказать помощь работникам дошкольных уч-

реждений в индивидуализации процесса воспитания. Доказано, что конфликтная ситуация нуждается в тщательном анализе причин, побудивших ребенка выбрать жалобу как способ разрешения своего неблагополучия. Сложность феномена детских жалоб: неоднородность содержания, многообразие аффективно-эмоциональной окраски, различия в проявлении, отсутствие в жалобе вербализованной цели указывает на необходимость разъяснения воспитателям и родителям причин жалоб детей и форм их проявления. Результаты исследования могут быть использованы в процессе преподавания курсов возрастной и педагогической психологии, при изучении спецкурсов и спецсеминаров, руководстве курсовыми и дипломными работами в педвузах и педучилищах.

На защиту выносятся следующие положения:

1. В жалобах актуализируется потребность детей в общении и взаимодействии, а также в познании себя и других. Они являются следствием возникшей конфликтной ситуации и свидетельствуют о возникновении внутреннего дискомфорта, который ребенок пытается устранить, обратившись за помощью к взрослому.

2. Динамика возникновения жалоб у дошкольников обусловлена переходом от потребности в содействии и помощи к потребности во взаимопонимании и сопереживании взрослых. Процесс познания ребенком себя и других идет неравномерно, и характер жалоб старших дошкольников свидетельствует о недостаточном понимании ими сверстников, типичном для более раннего возраста.

3. Процесс социализации детей дошкольников, усвоение ими нормативно-правовой регуляции поведения, уровень развития их речи оказывает значительное влияние на содержание, характер и динамику жалоб.

4. Жалобы детей в совокупности их причин и мотивов можно ис-

пользовать в качестве индикатора при изучении особенностей формирования нравственной сферы личности ребенка, а также судить об эффективности методов воспитания детей дошкольного возраста.

Апробация. Основные результаты работы обсуждены и одобрены лабораторией развития детей раннего и дошкольного возраста НИИ общей и педагогической психологии АПН СССР; Витебским областным институтом усовершенствования учителей, на всесоюзных конференциях в г.Москве в 1979 г. и в г.Курске в 1980 г., на внутривузовской конференции Витебского государственного педагогического института им. С.М.Кирова (1981-1986 гг.).

Внедрение результатов исследования. Разработан и внедрен в учебный процесс Витебского пединститута спецсеминар "Особенности эмоциональных проявлений детей в условиях конфликтного общения". Материалы исследования используются при чтении курса лекций в областном институте усовершенствования учителей для учителей начальных классов и дошкольных работников. Разработанные нами протоколы для сбора детских жалоб успешно используются студентами при выполнении лабораторных работ и сбора данных курсовых работ.

Структура диссертации включает введение, четыре главы, заключение, список использованной литературы.

#### ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснована актуальность темы исследования, охарактеризованы его предмет, цель и основные задачи, показаны методы, научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования.

В первой главе "Постановка проблемы и задачи исследования" рассматривается теоретическое состояние проблемы. Как известно, глубокое понимание природы общения, ее средств и способов содер-

жится в работах советских психологов, исследовавших различные аспекты коммуникативной деятельности взрослых: А.А.Бодалев, А.Н.Леонтьев, Б.Ф.Ломов, М.И.Лисина, А.В.Петровский и др. Однако в работах этих авторов общение на разных возрастных этапах развития ребенка рассматривается преимущественно в благоприятно протекающих условиях развития и воспитания ребенка. Что касается конфликтных ситуаций и возникающих в них жалобах детей, то они анализируются как частный случай такого общения. В главе представлена противоречивость подходов и неоднозначность оценки разными авторами феномена жалобы детей. Раскрыт нравственно-этический подход к оценке жалоб детей, отраженный в работах Д.М.Болдуина, Б.Перэ, Д.Селли, В.Г.Белинского, Б.Краевского, А.С.Макаренко, Я.Корчака. Ряд авторов В.А.Горбачева, М.И.Волокитина более конкретно рассматривают жалобы, видят в них способ корректировки и закрепления нормативно-правовой регуляции поведения детей.

Согласно точке зрения А.С.Макаренко в жалобах выражается желание ребенка согласовать свою точку зрения со взрослым, кроме того жалоба обеспечивает ребенку чувство защищенности. Я.Корчак считал, что познать ребенка, пренебрегая его жалобами, невозможно.

Противоречия, существующие в оценке жалоб разными авторами, незавершенность теоретических разработок и неоднозначность подходов к жалобам, затрудняет практическим работникам познание природы этого явления, не обеспечивает педагогически верного их понимания. Поэтому возникла необходимость в проведении поисковых, предварительных исследований, дающих эмпирический материал о жалобах детей, и особенностях их проявлений на разных возрастных этапах развития ребенка.

В основу исследования была положена концепция генезиса общения, разработанная А.В.Запорожцем и М.И.Лисиной, в соответст-

вии с которой жалоба как форма выражения потребности в общении является инициативным обращением ребенка к старшему по возрасту, к взрослому, и одновременно активным действием, связанным со стремлением ребенка рассказать о себе и о своем внутреннем конфликте. Такое инициативное обращение предполагает ответную активность взрослого. Жалоба представляет собой попытку ребенка согласовать свою точку зрения с позиций других по данному вопросу.

Жалобе, как правило, присуща повышенная по сравнению с обычным процессом общения ребенка со взрослыми, четко выраженная эмоциональная окраска. В ней ярче, чем просто в обращении, выражено переживание ребенка и его стремление поделиться со взрослым своими тревогами. Эта особенность жалобы позволяет использовать ее для определения уровня развития морального сознания ребенка, степени усвоения им норм поведения и нравственных ценностей. Кроме того, жалоба может являться естественным индикатором как уровня освоения ребенком возможностей, принятых норм общения людей, так и критерием, позволяющим практически выявить то, что стало значимым для ребенка и эмоционально закрепленным.

В этой главе содержатся данные о том, что жалобы возникают не только при контакте ребенка со сверстниками, а и при разных, иногда прямо не связанных и соотносимых с ситуацией обстоятельствах, например, физическое недомогание, некоторые случаи внутреннего дискомфорта.

Данные пилотажного исследования, в которых участвовали дети и взрослые, показали, что детские жалобы являются неотъемлемой частью коммуникативной деятельности, вписываясь тем самым в проблему общения. В большинстве случаев они возникают в результате контактов, взаимоотношений, взаимодействий ребенка как со

сверстниками, так и со взрослыми. Желание ребенка жаловаться свидетельствует о наличии ситуации, препятствующей удовлетворению какой-либо потребности, важной для ребенка. Опыт показал, что жалобы являются результатом общения дошкольника в сложных, часто конфликтных ситуациях, при которых познание себя и других (взрослых и сверстников) заставляет ребенка обращаться за помощью к любому лицу, способному разрешить сложную ситуацию. Особое внимание в исследовании уделено как составляющим жалобы, так и сопутствующим ей обстоятельствам: ситуации, породившей жалобу, их вербальному представлению, эмоциональному состоянию жалующегося ребенка, его собственной активности.

В главе представлены систематические наблюдения, которые проводились автором при участии воспитателей детских садов и родителей. В специальном протоколе фиксировались составляющие жалоб, учитывались основные психологические факторы, способствующие выявлению целей жалоб, его активность и настойчивость, описывались конфликтные ситуации, содержание жалобы, поводы, эмоциональное состояние ребенка. Для уточнения и проверки полученных данных в большинстве случаев проводилась доверительная беседа с жалующимся ребенком или с детьми, участвовавшими в конфликте.

Эмпирические данные свидетельствуют, что не каждый ребенок, оказавшийся в конфликтной ситуации, обращается за помощью к взрослому. Некоторые дети молча переносят дискомфорт, другие собственными силами, без внутреннего переживания пытаются выйти из конфликтной ситуации. Поэтому значительный научный интерес представляет изучение мотивов и истинных причин жалоб в форме обращения ребенка к взрослому.

Вторая глава "Содержание детских жалоб в естественных конфликтных ситуациях" содержит результаты анализа и последующего

обобщения данных, описанных в протоколах наблюдений и бесед, фиксировавших детские жалобы различных возрастных групп. На основании содержания и совокупности обстоятельств, послуживших причиной возникновения жалоб, проведена их классификация по типам. Каждая возрастная группа характеризуется своей качественной и количественной представленностью жалоб. Так, жалобы детей трехлетнего возраста можно сгруппировать в девять различных типов. К семилетнему возрасту разнообразие детских жалоб увеличивается. В обработке и обобщении экспериментальных данных выделено 14 основных типов жалоб. Полученные данные отражены в таблице № I.

Анализ данных, полученных при фиксации жалоб вышеперечисленных типов, показывает, что если у самых маленьких детей жалобы преимущественно связаны с взаимодействием между детьми: толкнул, ударил, отнял, укусил, не поделился, то старшие дошкольники отражают в жалобах взаимоотношения сверстников: "А почему Саша С. всегда к девочкам лезет и мешает?!", "А Вита всегда дразнит детей!", "Димка и Алешка всем детям опять мешают", "А они у нас всегда карандаши отнимают". В жалобах детей старшего дошкольного возраста доминирует интерес детей к другим и оценка поведения сверстника не только по результатам общей практической деятельности, но и в зависимости от содержания общения с ним. В них отражается недоверие к информации сверстников или неудовлетворенность нравственной стороной поведения. В содержании жалобы дошкольников обнаружена и другая закономерность. Суть ее состоит в том, что младшие дошкольники конфликтуют чаще всего из-за желания обладать тем или иным предметом, именно тем, которым в данный момент манипулирует сверстник. Старших дошкольников тоже интересуют предметы, которые принадлежат сверстни-

Типы жалоб детей 3-7 лет (данные в %)

Типы жалоб	В о з р а с т				Суммарные данные
	3-4	4-5	5-6	6-7	
1. Душевный дискомфорт	4	I	6	I	3
2. Физическая боль, недомогание, травма, болезнь	4	-	6	4	3
3. Словесное оскорбление	3	2	7	3	5
4. Оскорбление действием	3	6	3	6	5
5. Физическая боль, причинен- ная в драке или контакте со сверстниками	32	22	9	9	18
6. Препятствие в стремлении об- ладать предметом, игрушкой	25	25	11	6	16
7. Помеха сверстника в различ- ных видах деятельности	3	12	4	17	10
8. Личностное отношение к сверстнику	-	2	2	5	I
9. Осложнение отношений в про- цессе совместной деятельности	I	2	2	-	I
10. Информация о проступках сверстника	21	25	10	13	16
11. Обсуждение проступка сверстника	-	-	11	2	4
12. Сопереживание	4	2	8	8	6
13. Оценка сверстника в соци- альном плане	-	I	23	14	6
14. Необходимость подтверждении точки зрения на познава- тельные и социально-этиче- ские темы	-	-	9	13	5

кам, по поводу их конфликт возникает чаще с теми, к кому дети испытывают признанные чувства. Мир вещей они познают как бы через сверстника, в процессе общения с ним, а возникновение жалоб свидетельствует о сложностях в развитии коммуникативной деятельности и взаимопознании.

На основании качественного анализа содержания жалоб детей дошкольного возраста было установлено, что с возрастом изменяется и соответственно углубляется интерес детей к личности, одновременно корректируются знания ребенка и о самом себе. Динамика возникновения жалоб разных типов также свидетельствует о тесноте взаимосвязи познания детьми сверстников с самопознанием.

Детальный анализ содержания жалоб позволил установить, что словесное изложение жалоб часто не раскрывает сути конфликта — за текстом жалобы нередко можно выявить более сложные переживания, нежели те, что зафиксированы в их вербальном представлении взрослому. Следовательно, от взрослых требуется достаточно уважительное отношение к жалующемуся ребенку и тщательный анализ конфликтной ситуации с тем, чтобы выявить истинные причины поступившей жалобы.

В ходе исследования выявлено многообразие поводов в отдельных типах жалоб, что указывает на то, что мотивационно-потребностная сфера личности ребенка-дошкольника имеет сложную структуру и небогата по содержанию, поэтому мотивы детских жалоб не могут быть сведены только к нормативно-правовой регуляции.

Относительная стабильность типов жалоб на протяжении четырех дошкольных лет свидетельствует о том, что при безразличном отношении взрослых и отсутствии у них интереса к жалобам детей острые конфликтные взаимоотношения дошкольников затягиваются.

В третьей главе "Цели жалоб и формы их проявления" просле-

живается связь эмоционального состояния жалующегося ребенка с типом жалобы.

В подавляющем большинстве случаев психическое состояние ребенка в момент конфликтных взаимоотношений значительно более насыщено эмоциями, чем при обычном общении, т.е. жалоба, в основном, сопровождается насыщенностью переживаний, "непосредственностью побудительных сил". Высокая эмоциональная чувствительность, характерная для детей дошкольного возраста, к различным конфликтным ситуациям дала возможность выявить возрастную динамику эмоционального состояния, в зависимости от содержания жалоб и характера межличностного отношения со сверстниками и взрослыми. Каждому типу жалоб соответствует своя палитра эмоциональных состояний, обусловленная мотивами жалоб, а также уровнем развития ребенка.

Прослежена коммуникативная и моторная активность детей на трех этапах предъявления жалобы: кульминационная острота конфликта, нетерпимая более ребенком; обращение ко взрослому с жалобой; момент сообщения самой жалобы и поведение ребенка после реакции взрослого на жалобу. Так, решив обратиться с жалобой, одни дети спокойно подходят к взрослому, другие - торопливо спешат, третьи - бегут, а иногда застывают на месте и неистово кричат. В одних случаях дети сообщают жалобу прямо с места конфликта, а в других - все бросают и устремляются к взрослому, отвлекают его от любых дел, заглядывают в глаза, теребят за одежду, берут за руку, часто и сильно жестикулируют. Речь детей в одних случаях бывает спокойная, ровная, повествовательная, в других - торопливая, прерывистая, громкая, отдельные слова многократно повторяются; некоторые дети выкрикивают свои жалобы, сопровождая их не только обильными слезами, но и громкими рыданиями.

Оценивались особенности поведения ребенка во время сообщения жалобы и после реакции взрослого. Степень активности ребенка фиксировалась в протоколе соответствующими баллами.

Статистическая обработка полученных результатов показала, что на протяжении дошкольного периода количество некоторых типов жалоб уменьшается, а именно: душевный дискомфорт, словесные оскорбления, препятствие в стремлении к деятельности с предметом или игрушкой, личностное отношение к сверстнику, осложнение отношений в процессе совместной деятельности.

Другие типы характеризует изменение степени активности ребенка как по числу обращений, так и по интенсивности в ходе внешнего ее проявления при предъявлении жалоб. На одном возрастном этапе активность проявления жалоб повышается, на другом — падает, но в целом к семи годам прослеживается тенденция к повышению количества жалоб на физическую боль, недомогание, травмы, болезни; растут жалобы, несущие информацию о проступках сверстников, сопереживание, оскорбление действием.

Третья группа типа жалоб характеризуется количественным ростом, что свидетельствует о устойчивом повышении активности дошкольника к семи годам в оценке сверстника в социальном плане, в подтверждении его точки зрения на познавательные и социально-этические темы.

Активность детей в момент жалобы зависит от ряда обстоятельств, из которых наиболее значимыми являются численный состав группы и роль взрослого. Так, жалобы детей родителям имеют повышенную эмоциональную окраску, по сравнению с жалобами воспитателям. Различная степень эмоциональности присуща жалобам, обращенным детьми одной группы к воспитателям, работающим в разных сменах. В основе этих различий, наблюдаемых у части де-

тей, на наш взгляд, лежит гипертрофированная потребность их в ласке, сопереживании, признании.

Наличие различия в реакциях на жалобы со стороны родителей и воспитателей, замечаемое и детьми, приводит зачастую к стойкому состоянию тревожности и трансформации чувства незащищенности в новую потребность в ласке, признании, доброжелательности, взаимопонимании и сопереживании.

Четвертая глава "Зависимость интенсивности потока жалоб детей от характера поведения взрослых" содержит результаты естественного эксперимента по проверке данных наблюдений, которые позволили проследить особенности поведения детей в конфликтной ситуации при участии в ней воспитателей с разным стилем поведения и отношением к жалобам.

Естественный эксперимент состоял из игр с водоплавающими игрушками, одна из которых разваливалась во время игры, ибо использовался нестойкий к воде клей. Были реализованы два варианта опытов, условно названных "тревожный" и "спокойный". В "тревожном" варианте выдачу и прием их после игры осуществлял воспитатель, для которого характерным был авторитарный стиль, а в "спокойном" - воспитатель был демократичным, предоставляя сверстникам руководить игрой детей. Кроме того, в первом ("тревожном") варианте было предусмотрено опытом отсутствие возможности ремонта испорченной игрушки, а во втором - дети могли сдавать испорченную игрушку в "бюро ремонта".

Цель этого опыта - глубже понять психологические механизмы наблюдаемого повышенного потока жалоб в одной и той же группе, и на протяжении всего дня пребывания детей в детском саду, в состоянии тревожности ребенка, а также различную его интенсивность. Кроме того, опыт позволил проследить характер взаимост-

ношений и взаимодействий детей, при которых ситуации столкновения на одном предмете в процессе осуществления совместной деятельности у них не возникло. Этот эксперимент помог раскрыть природу неуступчивости детей взаимной неприязни и причины этого явления.

Эксперимент показал, что выбрав себе из набора игрушку (а все они в наборе имели одинаково привлекательный вид), дети некоторое время ее интенсивно обыгрывали в воде, сопровождая свои действия радостными возгласами или репликами и наблюдая при этом за действиями сверстников. Спустя некоторое время у детей начался обмен игрушками. В таком плане игра протекала до тех пор, пока одна из игрушек не начинала ломаться. Возникали конфликтные ситуации, в которых дети вели себя по разному: в ситуациях "тревожного" варианта зафиксирована целая гамма, в основном, негативных переживаний, начиная с попыток ребенка любым образом избавиться от испорченной игрушки, вплоть до бегства. Во взаимоотношениях детей часто возникала неприязнь. Высказывались ложные обвинения в адрес сверстников. Часто ребенок старался не привлекать внимания к своим действиям, опасаясь в случае поломки игрушки получить свидетеля. В этом варианте превалировали самостоятельные манипуляции с игрушками и монологические игровые сюжеты, сокращалось проявление положительных эмоций. Лишь небольшая часть детей интенсивно искала истинную причину поломки игрушки.

В "спокойном" варианте отсутствовали жалобы по поводу испорченной игрушки и попытки самостоятельно отремонтировать ее, поведение детей в этом случае отличалось раскованностью, положительным настроением, слышны были возгласы, сопровождающие бурные действия детей с водой и игрушками. Тем не менее, по отноше-

нию к испорченной игрушке дети вели себя безразлично, почти никто из них не пытался понять или объяснить причину, по которой испортилась игрушка. Но взаимоотношения детей носили более приятный характер, нежели в "тревожном" варианте, дети много импровизировали, создавая сюжеты совместных игр, менялись игрушками, подражали друг другу в манипуляциях и действиях.

В целом эксперимент подтвердил устойчивый и доминирующий интерес детей к людям, а различия в поведении детей в приведенных вариантах подтверждают данные наших наблюдений о том, что при авторитарном стиле общения взрослых с детьми в условиях конфликтной ситуации резко возрастает взаимная неприязнь у детей, которая препятствует их взаимному пониманию. Установлено также, что в "тревожном" варианте, по сравнению со "спокойным", аффективные компоненты познания субъекта "берут верх" над когнитивными и почти полностью исключают объективную оценку ребенком своего отношения к другому.

#### ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Сравнительный анализ жалоб детей, адресованных воспитателям, няням и близким взрослым, показал сложность и неоднозначность природы этого явления и дал возможность определить некоторые психологические механизмы, влияющие на характер и взаимоотношения дошкольников, а также содержание жалоб и формы их проявления.

Детские жалобы, отражающие внутреннюю неудовлетворенность ребенка, сопряженную чаще всего со сложностями взаимодействий или взаимоотношений его со сверстниками или взрослыми, раскрывают потребность в общении, в практической помощи взрослого (нормализовать общение и взаимодействие), в сопереживании и взаимопонимании, в познании себя и других, в согласовании своей точки зрения (в оценке, отношении, понимании) с точкой зрения автори-

тетного для него старшего или взрослого. Таким образом была подтверждена гипотеза, принятая в начале исследования.

Статистическая обработка данных показала, что 70% жалоб имеют яркую аффективную окраску и лишь 30% — выраженное эмоционально менее четко. Но во всех случаях жалобы связаны с эмоциональной напряженностью детей. Пик интенсивности проявлений жалоб дошкольников приходится на возрастную группу 4–5 лет, к шести–семи годам у детей проявляется возрастающая тенденция к сдержанности в конфликтной ситуации.

Жалоба, как форма инициативного обращения ребенка к взрослому, является надежным показателем потребности ребенка дошкольного возраста в коммуникативных контактах со взрослым, проявлением его внутренней активности. Более того, дети хорошо знают, что жалоба чаще всего вызывает отрицательное отношение как со стороны взрослых, так и сверстников. Побудительной силой, вызывающей у ребенка желание пожаловаться, является личностная значимость ситуации и степень причастности ребенка к ней, острота переживаний, связанная с субъективным дискомфортным состоянием, или актуализацией потребности в познании себя и других.

Выделены следующие типы жалоб: душевный дискомфорт, физическая боль, недомогание, травма, болезнь; словесное оскорбление; оскорбление действием; физическая боль, причиненная в драке или контакте со сверстниками; препятствие в стремлении к деятельности с предметом или игрушкой; помеха сверстника в других видах деятельности; личностное отношение к сверстнику; осложнение отношений в процессе совместной деятельности; информация о проступках сверстников; осуждение проступка сверстника; соперничество, оценка сверстника в социальном плане; потребность в подтверждении точки зрения на познавательные и социально-этические темы.

Показателем активности ребенка в проявлении жалобы может быть и настойчивость, которую проявляют дети при обращении к взрослому. В одних случаях дети, сообщив жалобу, возвращаются к прерванной деятельности, в других – настойчиво ждут осуществления желаемого, несмотря на то, что взрослый уже пообещал им удовлетворить их жалобу, в третьих – упорно требуют выполнения определенных действий, даже если взрослый был невнимателен к ним или требовал от них совсем другого поведения.

Полученные данные позволяют по-новому подойти к встречающимся в дошкольном возрасте отрицательным явлениям, выявить некоторые их особенности во взаимоотношениях ребенка со взрослыми и сверстниками.

Анализ жалоб по их содержанию, динамике, формам проявления может служить надежным методическим приемом для глубокого изучения характера межличностных отношений на каждом возрастном этапе и определения статуса ребенка в группе. Жалобы требуют к себе внимательного и дифференцированного отношения со стороны взрослых. Преодолеть случаи неприязни к сверстникам можно только путем полного удовлетворения потребности жалующихся детей во внимании, сопереживании и содействии через создание соответствующих условий.

Полученный материал и его анализ позволяют заключить, что ведущей потребностью, трудности и неудачи в удовлетворении которой активизируют жалобы детей, является потребность в общении, в процессе которого дети познают себя и других.

Незначительная часть жалоб определяется обстановкой в семье, а именно: жалобы, связанные с физическим самочувствием детей. Они, как правило, направлены на удовлетворение потребности в сопереживании. У родителей с авторитарным стилем общения

эта потребность детей часто носит гипертрофированный характер.

На основании исследования можно сделать практические выводы:

1. Детские жалобы заслуживают самого серьезного к себе внимания со стороны воспитателей дошкольных учреждений и семьи. Инициативное обращение ребенка помогает воспитателю глубже разобраться как в существе конфликта между детьми, так и в личности ребенка.

2. Представляя собой сложное психологическое явление, не поддающееся однозначной оценке, детские жалобы существенным образом отличаются от так называемого ябедничества. Принципиальное различие этих понятий заключается в том, что жалоба практически исключает искажение сути происходящего, тогда как ябедничество, как правило, неизбежно с ним связано. И потому беседа воспитателя с жалующимся ребенком, детальный анализ конфликтной ситуации позволяет уточнить фактическую цель, стоящую за текстом жалобы.

3. Жалобы детей - всегда свидетельство неблагополучия в межличностных взаимоотношениях детей. Кроме того, они могут быть сигналом невротических отклонений в развитии ребенка. Поэтому воспитатели не должны пресекать жалобы, предоставляя детям возможность самим искать выход из конфликтной ситуации. Напротив, необходимо разобраться в существе ситуации, выяснить причину жалобы и подсказать ребенку адекватный способ поведения.

4. Наши материалы позволяют предложить воспитателям дошкольных детских учреждений ряд корректирующих методов, а именно:

- а) в процессе учебно-воспитательной работы в дошкольных учреждениях необходимо предусматривать различные ситуации, которые бы <sup>не</sup> были бы чреваты конфликтами у детей и стимулировать совместную деятельность, обеспечивающую атмосферу нравственного поведения;
- б) доброжелательное ровное отношение воспитателя ко всем детям

в группе может способствовать снижению неприязни, агрессии между детьми; в) воспитательная работа, направленная на обеспечение адекватной самооценки у детей также снижает конфликтные ситуации, провоцирующие жалобы.

5. Авторитарный склад личности воспитателя резко усиливает тревожную обстановку в группе, вызывает и обостряет неприязненные взаимоотношения сверстников, заметно увеличивает количество жалоб детей. Недоброжелательное отношение взрослого к личности ребенка может способствовать в такой же мере интенсивности потока жалоб. Дети заимствуют у взрослых их негативное мнение о своих ровесниках, а это усиливает аффективность жалобы, осложняя внутренний конфликт, придавая ему более стойкий характер, искажает и осложняет процесс взаимопонимания детей.

6. Демократичный склад личности воспитателя, напротив, создает благоприятные условия для общения и контактов детей. Сложности взаимоотношений и взаимодействий детей носят открытый характер и обеспечивают оптимальные условия для взаимопонимания, познания других и самого себя.

7. Разработанная нами и апробированная во многих детских учреждениях методика выявления причин и целей жалоб детей может быть использована в работе воспитателя детского сада. Помимо того, систематическая регистрация жалоб, возникающих в конфликтных ситуациях, дает возможность воспитателям определять и корректировать статус ребенка в каждой возрастной группе. Кроме того, учет индивидуальных жалоб поможет воспитателям своевременно преодолевать намечающиеся невротические отклонения в становлении личности ребенка.

Полученные нами данные могут быть использованы и в условиях семейного воспитания в целях коррекции поведения детей. Нами

было установлено, что интенсивность и частота жалоб детей тесно связана с определенными неблагоприятными семейного воспитания, а именно: а) в семье к ребенку предъявляют неадекватные и противоречивые требования; б) ребенок чувствует свое одиночество в семье в силу разных объективных причин: рождение брата или сестры, конфликты между членами семьи и т.д.; в) воспитание ребенка в неполной семье; г) господство в семье излишнее суровых методов воспитания.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях:

1. Жалобы дошкольников как проявление их потребности в общении со взрослыми. - Сб. "Исследования по проблемам возрастной и педагогической психологии". М., 1978.
2. Анализ психологической природы жалоб как метод изучения особенностей личности детей дошкольного возраста. - Психологические основы формирования личности в условиях общественного воспитания. Тез. докл. Всесоюзн., 1979.
3. Ябеда. - Газета "Московский комсомолец", 6 мая 1979 г.
4. К вопросу о психологической природе жалоб дошкольников. - Сб. "Исследования по проблемам возрастной и педагогической психологии". М., 1980 (в соавторстве).
5. Соотношение характера жалоб дошкольников с особенностями их общения со взрослыми. - "Личность в системе коллективных отношений". - Тез. докл. Всесоюзн. конф. Курск, 1980.
6. Что стоит за жалобой дошкольника? - "Дошкольное воспитание", № 8, 1980 (в соавторстве).
7. Как относятся к жалобам дошкольников в детском саду. - "Вопросы психологии", № 4, 1983 (в соавторстве).

*Ю. С. Смирнов*

Ротопронт КиевНИИШградостроительства  
Заказ № 263 Тираж 100