

Poradnik dla Nauczycieli ZSEH Kołobrzeg

TRUDNE ZACHOWANIA MŁODZIEŻY

A-drobne przewinienia nawykowe	B - średnie wykroczenia	C-poważne naruszenie dyscypliny
<ul style="list-style-type: none"> -komentarze -przeżuwanie → -100 pytań do... -paradźwięki -zabawy -brak aktywności → -pararuchy -śmiecenie nawykowe → -liściki -chodzenie po klasie -rozmowy → 	<ul style="list-style-type: none"> -wyklócanie się -prowokacja -MP3, telefony -odrabianie zadań, odpisywanie -ściąganie -ignorowanie poleceń → -spóźnianie się -wulgaryzmy nawykowe -rzucanie śmieci -wyśmiewanie się → -dokuczanie -niebezpieczne zabawy -krzyki 	<ul style="list-style-type: none"> -falszerstwo -agresja słowna -odmowa wykonania poleceń -używki -kradzieże -wymuszenia -nękanie -zastraszanie -szantaż -bójki -„fala”

CZYNNIKI WYZWAŁAJĄCE AGRESJĘ, TKWIĄCE W OSOBOWOŚCI MŁODZIEŻY I WYNIKAJĄCE Z NIEZASPOKOJONYCH POTRZEB

1. Poczucie osamotnienia i odrzucenia.
2. Poczucie krzywdy i lęku.
3. Nadmierna potrzeba brania od innych, a brak umiejętności dawania.
4. Nieumiejętność przebaczenia
5. Brak treningu dotyczącego pracy nad sobą, kształtowania własnej osobowości, szczególnie w obszarze rozwoju moralnego.

POTRZEBY

1. Uczeń potrzebuje mieć poczucie bezpieczeństwa, chce:
 - Pracować w dobrze zorganizowanej klasie
2. Uczeń potrzebuje być doceniany i zauważony, chce:
 - Być zachęcany do komunikowania się
 - Być wysłuchany i mieć poczucie, że jego wkład w pracę klasy jest ważny
 - Mieć poczucie wysokiej samoświadomości i wiary we własne siły
3. Uczeń potrzebuje mieć kontrolę lub czuć, że ktoś sprawuje nad nim kontrolę (w zależności od wieku)
 - Chce wypróbować dorosłych i rówieśników, zobaczyć jak daleko można się posunąć, mieć poczucie w pewnych określonych granicach, że może kierować swoim życiem
4. Uczeń potrzebuje mieć poczucie, że uczy się czegoś nowego lub robi postępy, potrzebuje:
 - Odczuwać sens uczenia się
5. Uczeń potrzebuje rozumieć sens zagmatwanego świata, potrzebuje:
 - Dowiedzieć się, czy ludziom można zaufać
 - Zrozumieć związek pomiędzy przyczyną a skutkiem np. zachowaniem a konsekwencją
6. Uczeń potrzebuje poczucia przynależności, chce:
 - Być akceptowanym
 - Szanowanym
 - Docenianym przez rówieśników i dorosłych

PRZYCZYNY NIEWŁAŚCIWEGO ZACHOWANIA UCZNIÓW W KLASIE

<i>Czynnik motywacyjny</i>	<i>Charakterystyka zachowania ucznia</i>	<i>Odczucia nauczyciela</i>	<i>Reakcja nauczyciela-pytania wprost</i>
Uwaga	Uczeń powtarza działania stawiające go w centrum uwagi (zadaje pytanie za pytaniem, prosi ciągle o pomoc, kręci się po klasie, rozmawia nie na temat, popisuje się, błaznuje). Nie potrafi zdobyć akceptacji zachowaniami aprobowanymi społecznie. Gdy nauczyciel prosi o spokój, (dostarcza mu uwagi) posłucha, ale później znowu zaczyna zachowywać się nieodpowiednio.	Rozdrażnienie, irytacja, gniew.	- „Czy przypadkiem przeszkadzając innym, nie chcesz, abym zwrócił na Ciebie uwagę?” - ignorowanie zachowania - poświęcić więcej uwagi, gdy zachowuje się odpowiednio. Karcąc dziecko lub namawiając do zmiany postępowania, poświęca się mu więcej uwagi, co wzmacnia jego zachowanie
Władza	Powtarza zachowania, dzięki którym jest w centrum zainteresowania (kłóci się z nauczycielem, kłamie, sprzeciwia się, ignoruje prośby i nakazy). Celem tych zachowań jest wciągnięcie dorosłego w jawną konfrontację, w walkę. Jest to wystarczająca nagroda dla dziecka, które myśli, że o jego wartości świadczy umiejętność kontrolowania sytuacji, dominowania nad dorosłymi i manipulowania nimi. Zawsze w tym wypadku wygrywa dziecko - osiąga to na czym mu zależało. Przeciwdziałanie się nauczycielowi przynosi im społeczną aprobatę rówieśników. Gdy nauczyciel prosi, aby przestał, buntuje się, nasila negatywne zachowanie i stawia dorosłemu wyzwanie. Jeżeli uczeń jest często karany za swoje zachowanie może przystąpić do realizacji kolejnego celu – poszukiwania zemsty.	Poczucie porażki, przeczucie, że chodzi o próbę sił i myśli „Ja ci pokażę, kto tu rządzi, zmuszę Cię do tego”	- „Czy możliwe jest, że chodzi Ci o to, że Ty chciałbyś wybrać co robić dalej, że chcesz pokazać, że nikt nie może Ci kazać tego zrobić?” - ignorowanie zachowania, żeby nie dać się sprowokować i wciągnąć w konflikt - próba skierowania postępowania ucznia na inne tory – np. prośba o pomoc - dziecko ma władzę nad własnym zachowaniem, bardzo ciężko jest go zmusić do zmiany zachowania
Zemsta	U ucznia, który długi czas podejmował próby pozyskania uwagi i zdobycia władzy rozwija się poczucie niższej wartości, postrzega, że został niesprawiedliwie potraktowany. Karanie może spowodować poczucie krzywdy i chęć odwetu. Krzywdzi innych bez wyraźnej przyczyny (niszczy przedmioty innych, grozi innym, używa przekleństw, zachowuje się agresywnie).	Poczucie skrzywdzenia, zranienia, gdyż trudno jest określić przyczynę krzywdzącego zachowania.	- „Czy przypadkiem nie chodzi Ci o to, żeby skrzywdzić kolegów, zemścić się na mnie, bo dostałeś minusy z zachowania...?” - istotne jest aby unikać odwetu, karania, - starać się utrzymać dyscyplinę bez kolejnych nakazów i ograniczeń
Bezradność	Uczniowie, którzy z góry zakładają swoją porażkę, gdyż wcześniej byli często obwiniani za wydarzenia, które były ich udziałem lub nie, mają tendencję do unikania odpowiedzialności. Nie chcą, żeby ktoś ich zauważał, są bierni, ospali, odrzucają kontakt społeczny, odmawiają uczestnictwa w zajęciach. „Zostawcie mnie w spokoju, to ja nie będę przeszkadzał”	Poczucie frustracji, beznadziejności	- „Czy Ty przypadkiem nie boisz się, że sobie z tym nie poradzisz?” - stwarzać okazję, by dziecko mogło odnieść sukces - wspierać te obszary rozwoju z którymi dziecko sobie nie radzi

JAK RADZIĆ SOBIE Z TRUDNĄ MŁODZIEŻĄ?

Charakterystyczne dla tej grupy młodzieży są następujące zachowania:

- agresja,
- nadmierna impulsywność,
- nadmierna ruchliwość,
- mała zdolność do wewnętrznej kontroli (łatwo się denerwują, zniechęcają się),
- konflikty z kolegami,
- zaburzenia uwagi podczas zajęć,
- trudności ze zorganizowaniem sobie pracy,
- zapominanie poleceń,
- unikanie zadań wymagających wysiłku umysłowego,
- zwracanie na siebie uwagi za wszelką cenę.

JASNE REGUŁY TO POŁOWA SUKCESU?

Należy ustalić jednoznaczne, zrozumiałe reguły określające funkcjonowanie podczas zajęć:

- dawać bardzo krótkie komunikaty formułowane pozytywnie,
- powtórzyć polecenie krótko i czytelnie,
- zapisać polecenie,
- stanąć przy uczniu, poprosić o powtórzenie swoich słów, utrzymywać kontakt wzrokowy,
- zwracać uwagę hasłowo np. spójrz na mnie, zobacz, itp,
- sprawdzić, czy uczeń wykonał polecenie zanim wydamy następne,
- zauważać możliwie wiele, choćby drobnych właściwych czynności ucznia,
- chwalić za każdy etap pracy,
- przy nadmiernej ruchliwości i nerwowości poprosić o przyniesienie czegoś,
- uczeń odpowiada za skutki swojego zachowania, nawet gdy było nieumyślne,
- mówić powoli – to uspokaja.

NAUCZYCIEL MUSI BYĆ KONSEKWENTNY !

Skuteczne stosowanie konsekwencji wymaga jasnego trybu postępowania. Reakcje na brak zdyscyplinowania ucznia stopniujemy od najłagodniejszych, nie zaczynamy od razu od np. ukarania minusowymi punktami:

Poziom pierwszy: INFORMACJA ZWROTNA I PROŚBA

(słowo klucz - "proszę, nie rób tak") Jeżeli jakieś zachowanie nas denerwuje, wprawia w zakłopotanie, to zanim wezmą górę emocje, warto dać sygnał o swoim dyskomforcie.

Przykład: nie mogę jasno wytłumaczyć, skoro przerwałeś mi w trakcie mojej wypowiedzi. Proszę cię, żebyś nie robił tego więcej.

Intencja: zależy mi na tym, żebyśmy porozumieli się mówiąc po kolei. Jeżeli dołożymy do prośby swoje intencje, wówczas zwrócenie uwagi będzie łagodniejsze i sprawi, że uczeń nie będzie się czuł poniżony, skrzywdzony, czy ośmieszony.

Poziom drugi: WYZNACZENIE GRANICY

(słowo klucz - "nie życzę sobie") Kiedy dziecko naruszające regułę nie zareagowało na prośbę, przechodzimy do postawienia drugiej granicy. Może się zdarzyć tak, że stawianie granic musimy zacząć już od tego poziomu.

Przykład: nie życzę sobie, żebyś mi przerywał. Chcę być wysłuchana do końca.

Poziom trzeci: ZAPOWIEDŹ SANKCJI

Dodajemy zapowiedź sankcji, którą zastosujemy, jeżeli uczeń w dalszym ciągu zachowuje się nieodpowiednio. Skuteczna sankcja musi spełniać dwa warunki:

- być realna do wykonania,
- być uciążliwa dla osoby, w stosunku do której chcemy ją zastosować. Uciążliwość powinna być proporcjonalna do wagi wykroczenia.

Przykład: jeżeli nadal będziesz mi przerywał, wstawię ci minus za pracę na zajęciach.

Poziom czwarty: WYKONANIE SANKCJI

To ostatni poziom, na którym już musimy zastosować zapowiedzianą sankcję.

Uwaga: Ważne jest, abyśmy nie wracali do niższych, (łagodniejszych) poziomów, gdy przeszliśmy już na wyższe. Świadczyłyby to o braku konsekwencji.

POWODY MAŁEJ SKUTECZNOŚCI NARZUCANYCH RYGORÓW !

Wypowiedź słowna staje się przekonująca wtedy, gdy jest zgodna z "mową ciała". Trzeba zawrzeć w niej również swoje intencje. Dlatego w rozmowie z uczniem:

- okazujemy, że rozmowa z Nim jest dla nas ważna,
- wymagamy wzajemnego szacunku i uwagi,
- skupiamy całą swoją uwagę na rozmówcy,
- jeśli uczeń celowo zachowuje się zaczepnie, aby wywołać jak największy efekt **nie ustawiamy się w roli przeciwnika, już sam fakt wejścia w utarczkę słowną jest naszą porażką.**

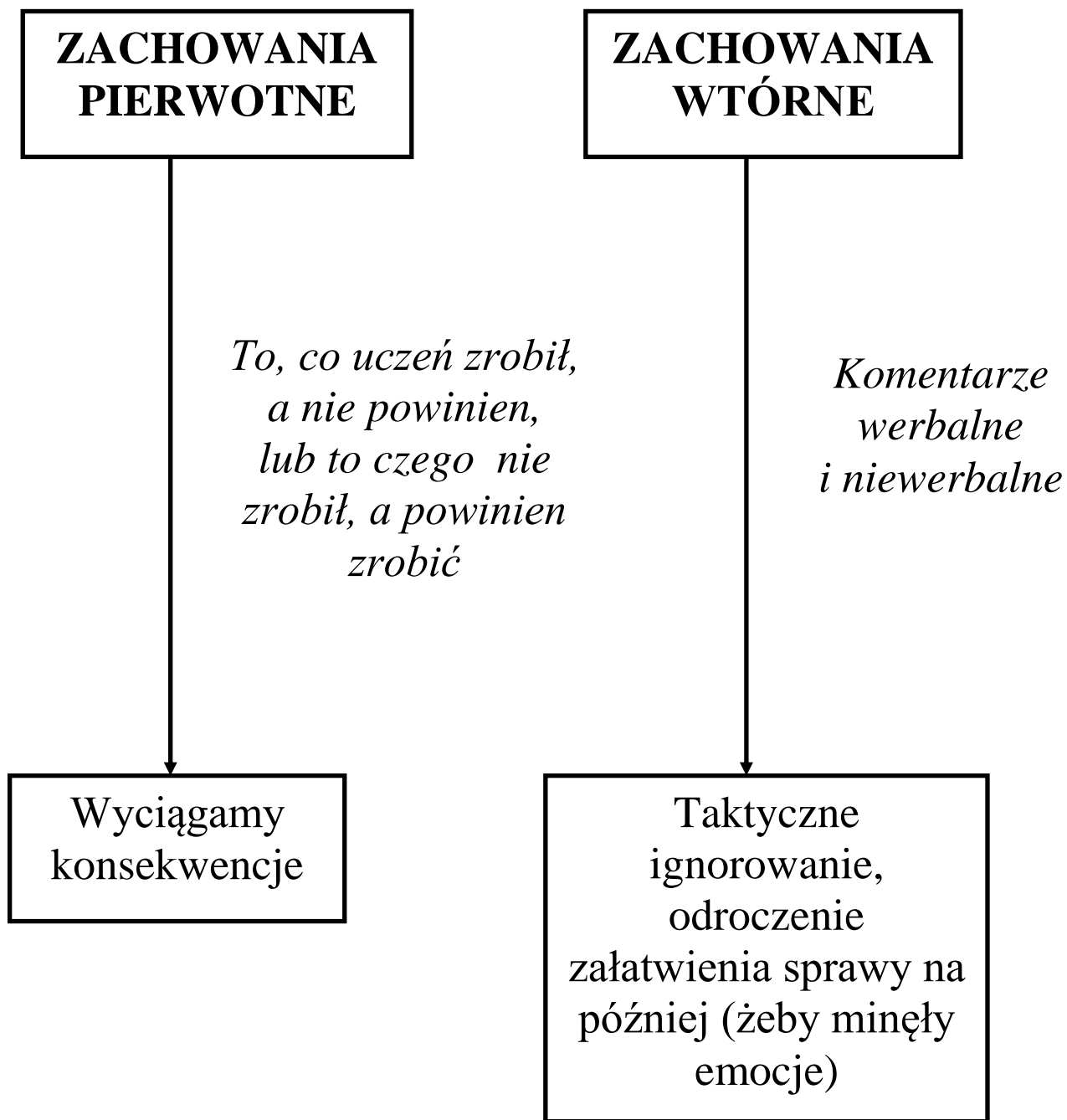
Na „ostateczne zwycięstwo” w takiej sytuacji nie powinniśmy liczyć, ponieważ możemy być zmuszeni do poważnych sankcji, co nie powinno zdarzać się często w procesie wychowawczym i podlega ograniczeniom prawnym. (*Załącznik Nr 2 do rozporządzenia MEN z dnia 15 lutego 1999 r. w sprawie ramowego statutu publicznej sześcioletniej szkoły podstawowej i publicznego gimnazjum (Dz.U. nr 14 poz. 131.)*) Nie mogą być stosowane kary naruszające nietykalność i godność osobistą ucznia, warunki pobytu w szkole mają zapewniać uczniom bezpieczeństwo, ochronę przed przemocą, uzależnieniami, demoralizacją oraz innymi przejawami patologii społecznej. Obserwowanie interwencji naładowanej silnymi, negatywnymi emocjami jest sprzeczne z wymogami bezpieczeństwa psychicznego. Ponadto (*zgodnie z Rozporządzeniem MEN w sprawie oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów... Dz.Urz. MEN 1999 Nr 41, poz. 413*) poglądy i opinie kontrowersyjne lub niezgodne z poglądami nauczyciela nie mogą mieć wpływu na uzyskiwane przez ucznia oceny merytoryczne. Dochodzi tu jeszcze dość powszechnie znany zakaz ograniczania dziecku dostępu do nauki, w myśl którego, nie wolno wypraszać ucznia z klasy podczas lekcji (*Konwencja o Prawach Dziecka, przyjęta przez ONZ 20 listopada 1989 r. /Dz. U. 1991, Nr 120, poz. 526 i 527*).

ZAPAMIĘTAJ !

- Nie ulegamy podczas zajęć emocjom.
- Całą swoją postawą okazujemy spokój płynący z pewności własnej wiedzy.
- Modelujemy zachowanie rozsądne.
- Osłabiamy napięcie.
- Nie pozwalamy naruszać norm, sami pokazujemy dobry przykład.

JAK ZACHOWANIA AGRESYWNE UCZNIÓW MOGĄ WPLYWAĆ NA NAUCZYCIELA, CO POWODUJĄ W JEGO PRZEŻYCIACH?

- Lęk związany z oceną.
- Lęk przed utratą autorytetu.
- Myśli, np. "Jeżeli nie zareaguję natychmiast, za chwilę inni będą zachowywać się podobnie. Cała klasa wejdzie mi na głowę".
- Lęk przed reakcją rodziców ucznia.
- Myśli, np. "Znowu będzie awantura". "Ciekawe, czy pobiegną do kuratorium na skargę?".
- Lęk przed opinią ze strony kolegów/koleżanek z rady pedagogicznej.
- Myśli, np. "Jak pozwolę na takie zachowanie ze strony uczniów, to pomyślą, że nie radzę sobie z klasą, że jestem złym nauczycielem".
- Lęk przed reakcją dyrektora.
- Myśli, np. "Jak sobie nie poradzę, to dyrekcja będzie miała pretensje. Mają być zwolnienia, mogę stracić pracę".
- Lęk przed utratą kontroli (przed nieadekwatnością swojej reakcji).
- Myśli, np. "Muszę się opanować, bo... ". "Zaraz mu coś zrobię". itp.
- Lęk o własne bezpieczeństwo fizyczne. Zdarza się, że nauczyciel może spotkać się z próbą zastraszenia ze strony ucznia (przykładowe sformułowania ucznia: "Ja wiem, gdzie pani mieszka"; "Mam kumpli w szkole, do której chodzi pani syn").



JAK ROZMAWIAĆ Z UCZNIEM...

- Nie porównuj go z innymi uczniami mówiąc: dlaczego inni potrafią, a ty nie. On chce, byś rozumiał jego trudności.
- Nie zawstydzaj go przed całą klasą mówiąc: czy nie mogłeś się lepiej ubrać? Ono chce być szanowane przez ciebie.
- Nie odbieraj nadziei mówiąc: nic z ciebie nie będzie. Dziecko chce wierzyć, że coś w życiu osiągnie.
- Nie lekceważ uczuć mówiąc: tu jest miejsce na naukę, problemy zostaw za drzwiami. Dziecko potrzebuje wsparcia.
- Nie oceniaj mówiąc: jesteś po prostu nieukiem! Dziecko ma prawo dobrze myśleć o sobie.
- Nie moralizuj mówiąc: przestań się użalać, zabieraj się do roboty. Dziecko potrzebuje twojego zrozumienia.
- Nie przypisuj mu złych intencji mówiąc: ty po prostu robisz mi na złość! Świat wydaje się wtedy dziecku nieprzyjazny.
- Nie okazuj dezaprobaty, gdy dziecko ma kłopoty z zapamiętaniem pytając: co tak słabo? Wydaje mu się wtedy, że do niczego się nie nadaje. Dziecko potrzebuje dowartościowania.

KOMUNIKATY JA

W sytuacji, gdy zachowanie drugiej osoby jest niemożliwe do zaakceptowania przez nas, porozumiewanie się jest bardzo trudne. Najczęściej przeżywamy wtedy silne emocje i próbujemy w jakiś sposób je wyrazić. Często obwiniamy lub oskarżamy drugą osobę albo też w inny sposób obciążamy ją odpowiedzialnością za zaistniałą sytuację. Osoba ta zazwyczaj broni się w podobny sposób - atakuje i odpiera zarzuty; wzajemne napięcie wzrasta i rozwiązanie konfliktu staje się coraz trudniejsze.

Podczas prowadzenia rozmowy zarówno nadawca, jak i odbiorca mogą stosować różne **blokady komunikacyjne**. Są to komunikaty i towarzyszące im zachowania, uniemożliwiające lub utrudniające konstruktywny kontakt. Ich autorzy stosują je bezwiednie.

Dlatego warto dokonywać systematycznej refleksji nad swoimi umiejętnościami w tym zakresie. Dydaktyk, który zna swoje mocne strony oraz ograniczenia w obszarze komunikacji interpersonalnej, może prowadzić z uczniem rozmowy w sposób zaplanowany i bardziej skuteczny. Bez tych podstaw nauczyciel, narażony na kontakt z deficytami wychowanka, bywa bezradny, niejednokrotnie sam posługuje się schematycznymi tekstami, a często zostaje uwikłany w gry interpersonalne. Wszystko to blokuje komunikację!

Nie tylko uczniowie nie lubią krytykowania, moralizowania i generalizowania. Takie zabiegi wywołują często zachowania reaktywne, najczęściej agresywne i blokujące porozumienie, a tego przecież nauczyciel chce uniknąć.

Sposobem poradzenia sobie w takich sytuacjach są „**komunikaty JA**”.

Główna idea takiego komunikatu polega na tym, aby otwarcie i we własnym imieniu (stąd nazwa) informować drugą osobę, dlaczego dane zachowanie stanowi **dla nas** problem, jak odbieramy tę sytuację i jakie uczucia ona w nas budzi. Wysyłając takie komunikaty bierzemy na siebie odpowiedzialność za swój wewnętrzny stan, informujemy o nim wprost, pozostawiając jednak drugiej osobie decyzję odnośnie zmiany zachowania.

Pełny „komunikat Ja” zawiera:

1. informację o twoich uczuciach jakie ta sytuacja wywołuje	Czuję... np. złości mnie, irytuje, żenuje, martwi, bawi, osłabia, boję się, jestem zdumiony, niepewny, zaskoczony, napięty, winny, przybity
2. wskazanie jakie zachowanie lub sytuacja jest problemem	kiedy... np. gdy hałasujesz, przeszkadzasz mi, biegasz po korytarzu, popychasz go, przerywasz mi, wiercisz się, spóźniasz się, odrabiasz zadania na mojej lekcji, komentujesz, przeżuwasz, rozmawiasz, ignorujesz moje polecenia, odmawiasz wykonania polecenia, wyśmiewasz się, bawisz się, pytasz o rzeczy nie związane z lekcją
3. informacje o tym, dlaczego jest to dla mnie problem (jakie niesie za sobą skutki)	ponieważ... np. nie mogę prowadzić lekcji, rozmawiać przez telefon, zakłóca to tok mojego myślenia, rozprasza mnie
4. informację o tym, czego oczekujemy od drugiej osoby (czasem nie jest to konieczne)	i chciałbym... np. żebyś przestał rozmawiać, wiercić się,

LEKCJA JĘZYKA POLSKIEGO

Nauczycielka po odczytaniu listy obecności wzywa Karola do odpowiedzi. Ten nie wstając z miejsca mówi: sama sobie odpowiadaj. Klasa wybucha śmiechem.

Nauczycielka czuje, jak gwałtownie narasta w niej złość. Czuje się prowokowana, może nawet upokorzona przed klasą. Ma ochotę "spacyfikować" Karola, pokazać, kto tu rządzi. Przypomina sobie jednak, że takie zachowanie może doprowadzić do otwartej walki, z której nie będzie dobrego wyjścia. Agresja ucznia wynika z lęku (Karol czegoś się obawia - czego?). Uczeń także wobec nauczyciela zachowuje się często w taki sposób, który wypracował przeciwko własnym rodzicom.

Dla nabrania większego dystansu do zaistniałej sytuacji nauczycielka sama zadaje sobie pytanie: jaką normę złamał Karol? Odpowiedź nie jest trudna: odmowa wykonania polecenia (uczeń jest zobowiązany odpowiadać, gdy nauczyciel chce sprawdzić jego wiadomości), a także niestosowne zachowanie wobec osoby starszej.

Podchodzi do Karola i mówi:

Zasady dobrego wychowania nakazują, aby uczeń zwracał się do nauczyciela używając zwrotu: proszę pani (pani profesor). Jesteśmy w szkole. Ty jesteś uczniem, a ja nauczycielem. Moim obowiązkiem jest ciebie uczyć. Twoim obowiązkiem jest odpowiadać, gdy chcę sprawdzać, czy się nauczyłeś. Za odmowę odpowiedzi grozi jedynka.

W tym momencie nauczyciel może umożliwić uczniowi poprawienie się (Podejdź do odpowiedzi!). Jeżeli uczeń wyjdzie, następuje sprawdzenie jego wiadomości. Po odpytaniu nauczycielka może powiedzieć: Karol chcę z tobą porozmawiać, po lekcji zostań w klasie.

Jeżeli uczeń ponownie odmawia podporządkowania się poleceniu nauczycielki, ta może powiedzieć: Rozumiem, że decydujesz się na otrzymanie oceny niedostatecznej - to jest twój wybór. Zostań po lekcji, chcę z tobą porozmawiać. Nauczycielka wpisuje ocenę do dziennika i kontynuuje lekcję.

Został zrealizowany pierwszy etap postępowania z "ucniem trudnym":

Przed nami etap drugi.

Zadzwoił dzwonek, uczniowie pakują plecaki i wychodzą z klasy. Nauczycielka przypomina: Karol, zostań, chcę z tobą porozmawiać.

Jeżeli nauczycielka przez 45 minut zajęć nabrała dystansu do zaistniałej sytuacji, może rozpocząć rozmowę. Jeżeli dalej czuje silną złość, warto, aby umówiła się z Karolem na późniejszy termin (Wciąż jestem zła na ciebie, za twoje zachowanie. Lepiej będzie, jak porozmawiamy kiedy indziej. Warto zadbać o to, aby termin spotkania nie był odległy, oczekiwanie na rozmowę będzie dla ucznia silnie obciążające emocjonalnie). Będzie miała czas, aby przygotować się do spotkania w sposób najbardziej konstruktywny. Pomocna może się okazać rozmowa z innym nauczycielem mającym dobry kontakt z uczniem.

Przygotowując się do spotkania z Karolem, nauczycielka sporządza sobie listę jego pozytywnych cech (ważne, aby lista zawierała konkretne informacje odwołujące się do realnych sytuacji. Jeżeli samodzielne sporządzenie takiej listy jest dla nauczycielki zbyt trudne - nie dostrzega pozytywnych cech ucznia - może zapisać sobie pozytywne informacje o nim, uzyskane od innych nauczycieli). Ten element przygotowawczy jest bardzo ważny, gdyż umożliwia nauczycielce "zmiękczenie własnego serca" wobec ucznia. Będzie również pomocny w trakcie spotkania.

Planując spotkanie zatroszczyła się o:

- **czas**. Prowadzenie rozmowy pod "dyktaturą czasu" wprowadza dodatkowe, niepotrzebne napięcie. Przerywanie rozmowy "w połowie" też może oddalać nas od realizacji zamierzonego celu;

- **miejsce**. Korytarz szkolny w trakcie przerwy z pewnością jest miejscem, które może utrudniać osobowe spotkanie nauczyciela z "trudnym uczniem". Pokój nauczycielski też może być miejscem napięciotwórczym dla ucznia. Pozostaje więc pusta sala (pokój pedagoga szkolnego);

- **jasne określenie celu**. Wbrew pozorom nie jest to oczywiste. Bo cóż jest głównym celem nauczycielki - dowiedzenie się o przyczynach złego zachowania ucznia? A może doprowadzenie do tego, aby podobne zachowania nie powtarzały się na jej lekcjach? Nie są to cele tożsame, chociaż wydają się być podobne.

Rozmowę z Karolem nauczycielka rozpoczyna od pozytywnych informacji (patrz: lista cech), pomaga mu w ten sposób obniżyć lęk (lęk może prowadzić do agresji), stwarza też klimat bardziej sprzyjający nawiązywaniu więzi. Nauczycielka może powiedzieć: Karol, nie wiem co myśleć o tym, jak się zachowałeś na lekcji. Z jednej strony wiem, że jesteś zdolny, potrafiś się nauczyć, gdy tego chcesz (najlepszym przykładem jest ostatnia klasówka - gratuluję), jesteś koleżeński, wiem, że koledzy w klasie cię lubią, pani od matematyki powiedziała mi, że zawsze się jej kłaniasz, gdy ją spotykasz. Z drugiej strony na języku polskim zachowałeś się w taki sposób, którego nie mogę tolerować. Zależy mi na tym, aby wszystkich oceniać sprawiedliwie. Ale pamiętaj, że jestem tylko człowiekiem. Jeżeli ktoś okazuje, że mnie lekceważy (a tak odebrałam twoje zachowanie na lekcji), trudno jest mi wznieść się ponad złość, którą wówczas czuję. Nie chcę, aby to odbijało się na twoich ocenach, dlatego chciałam z tobą porozmawiać. Sam siebie najlepiej znasz, powiedz mi, jaka jest twoja propozycja: co zrobić, aby w przyszłości podobne sytuacje się nie powtarzały?

Dobrze, jeżeli rozmowa skończy się konkretną propozycją (będzie do czego odwoływać się). Nauczycielka pamięta, aby utrzymać osobisty (osobowy) kontakt z uczniem, podchodzi do niego na przerwie i pyta np. o postępy w nauce, zainteresowania, sytuację rodzinną.

Jeżeli rozmowa nie przyniosła zadowalającego nauczycielkę efektu, umawia się z uczniem na następne spotkanie. Ona wie, że ma "dużo" czasu - uczeń będzie przecież chodził do szkoły jeszcze przynajmniej kilka miesięcy. Ta perspektywa pozwala na zachowanie dystansu i spoglądanie z troską na "agresywnego" ucznia (wyrządza on krzywdę przede wszystkim sobie).

Opisany sposób postępowania z uczniem trudnym nie jest oczywiście złotą receptą. Nie działa też samodzielnie - nauczyciel może spróbować (lub nie próbować) przetestować go w praktyce.

Pamiętajmy, że ujednolicenie norm i konkretnych konsekwencji obowiązujących w placówce, z pewnością będzie korzystne dla nauczycieli (wiem, czego się trzymać), a w efekcie dla uczniów (wiem, czego się nie oplaca robić).

PRZYKŁADY RÓŻNYCH ZACHOWAŃ UCZNIÓW – JAK REAGOWAĆ

Lekcja języka polskiego. Nauczycielka po odczytaniu listy obecności wzywa Karola do odpowiedzi. Ten nie wstając z miejsca mówi: sama sobie odpowiadaj. Klasa wybucha śmiechem.

REAKCJA:

Podchodzi do Karola i mówi:

Zasady dobrego wychowania nakazują, aby uczeń zwracał się do nauczyciela używając zwrotu: proszę pani (pani profesor). Jesteśmy w szkole. Ty jesteś uczniem, a ja nauczycielem. Moim obowiązkiem jest ciebie uczyć. Twoim obowiązkiem jest odpowiadać, gdy chcę sprawdzać, czy się nauczyłeś. Za odmowę odpowiedzi grozi jedynka.

Uczeń stuka długopisem w pulpit ławki

REAKCJA :

Można podejść do ucznia i zatrzymać się koło ławki, utrzymać kontakt wzrokowy, pokiwać przecząco głową, wtrącić imię.

To jest nudne, musimy się tego uczyć...?

REAKCJA :

Być może jest to dla was nudne, ale zrobmy to, ja potrzebuję zrobić to dzisiaj, bo taki mam plan. Być może nudzi cię to w tym momencie, ale pozwól pracować – nie używamy słowa **muszę**- jest to źle odbierane przez młodzież, wzbudza niechęć do działania

Uczennica maluje paznokcie na lekcji, mówi do koleżanki „ Nie będę tego robić”

REAKCJA:

... (zwracamy się zawsze po imieniu) czy te rzeczy potrzebne są ci do lekcji, jeżeli nie, to w czym ci mogę pomóc

Uczeń gdera, bo dostał uwagę – pani mnie nie lubi, pani jest niesprawiedliwa, pani się mnie czepia itp.

REAKCJA:

...Rozumiem, że tak możesz myśleć, ale nie zmienię swojej decyzji, dostałeś uwagę za to, że zrobiłeś... - **technika zdartej płyty**

Nauczyciel przychodzi na zastępstwo, uczniowie okazują niechęć do nauczyciela

REAKCJA:

Być może jest tak, że chcielibyście robić coś innego, skończę wcześniej i będziecie mogli zająć się swoimi sprawami

Uczeń bawi się komórką na lekcji

REAKCJA:

...Zastanów się, albo oddasz mi tę komórkę, albo ją schowasz, bo konsekwencje będą takie... - krótka reakcja np. Maciek – do ławki - dziękuję, Karolina – komórka – dziękuję, podnieś papier – ale to nie mój – rozumiem, ale podnieś – dziękuję

Uczeń stroi sobie żarty, szydzi z innych, np. No i co Kuba, postawiła ci pałę

REAKCJA:

Jestem bardzo zła, jak tak mówisz do Kuby, bo myślę, że on bardzo źle się z tym czuje, nie zgadzam się, żebyś wyśmiewał się z kogokolwiek, każdy z nas może się znaleźć w takiej sytuacji, czy chciałbyś tego doświadczyć

Uczeń zadaje pytania nie związane z lekcją – chce odciągnąć naszą uwagę od lekcji

REAKCJA:

Ciesz się, że o to pytasz, przyjdź po lekcji, nie teraz będziemy o tym rozmawiać

To co pani zrobiła jest niedopuszczalne, ma pani przechlapane

REAKCJA:

Najlepiej zignorować takie zaczepki na lekcji i odroczyć rozmowę na późniejszy czas, nie dać się sprowokować przy uczniach – słuchaj jestem teraz zła, porozmawiamy o tym po lekcji

Inna pani pozwala nam słuchać muzyki na lekcji, tylko pani nam nie pozwala

REAKCJA:

Nie wolno oceniać innych nauczycieli przy uczniach – można odpowiedzieć: mam takie zasady na lekcjach, dobrze o tym wiecie, jeżeli wam to przeszkadza napiszcie pismo do dyrektora

Uczeń dostał punkty karne za złe zachowanie – No i co, ulżyło pani

REAKCJA:

Rozumiem, że nie zgadzasz się z moją decyzją, porozmawiamy o tym po lekcji – lepiej odroczyć

Uczniowie mieli coś narysować, rysują np. nagiego człowieka (chcą w ten sposób zawstydzić nauczyciela)

REAKCJA:

Widzę, że dojrzewacie, to bardzo dobrze, podoba mi się wasz rysunek, widzę na nim nagiego człowieka z narządami płciowymi, (trzeba nazwać to co się widzi) ale bardzo mi to w tym momencie przeszkadza na lekcji, odbieram to jako prowokację, nie teraz jest pora aby o tym rozmawiać

Grupa uczniów stoi i mówi do przechodzącego nauczyciela brzy i ktoś dodaje- Stara krowo

REAKCJA:

Posłuchajcie moim zdaniem to jest nie w porządku wobec mnie i nie życzę sobie następnym razem takiego zachowania.

KONTRAKT

Kontrakt - umowa między uczniem a instytucją lub jej przedstawicielem albo wzajemne zobowiązanie obu stron (jednostronnie ustalone albo negocjowane)

- **Trudne zachowanie, cel zmiany**
- **Konsekwencje**
- **Przywileje/ nagrody**
- **Czas trwania**
- **Podpis**

Po co zawierać kontrakt?:

- zmotywowanie ucznia do nauki, poprawy ocen z określonego przedmiotu
- zobowiązanie ucznia do przestrzegania ustalonych norm, zasad
- zmotywowanie ucznia do zmian w zachowaniu (poprawa frekwencji, punktualności)
- zobowiązanie ucznia do pracy nad zaburzonymi zachowaniami (agresja wobec rówieśników, zachowania ryzykowne, impulsywność, zakłócanie toku lekcji)
- określenie zasad zachowania w określonych sytuacjach (wycieczka, wyjście do teatru)

Ważne elementy kontraktu:

1. Kontrakt edukacyjny:

- Kto z kim zawiera umowę (uczestnicy kontraktu, świadkowie zobowiązania)
- Jaki jest cel kontraktu?
- Jaki jest czas realizacji?
- Kiedy został zawarty ?
- Jak zostanie dokonana analiza i ocena stopnia realizacji umowy?

2. Kontrakt sytuacyjny/kryzysowy

- Kto z kim
- Opis problemu - cel zmiany
- Zobowiązania obu stron
- Konsekwencje pozytywne i negatywne
- Czas realizacji
- Podpisy

3. Kontrakt behawioralny

- przywileje, jakie traci uczeń w domu i w szkole
- szczegółowe zasady służące sprawowaniu większej kontroli nad zachowaniem ucznia w szkole/ w domu;
- konsekwencje ponoszone przez ucznia zarówno w szkole/ w domu przypadku nieprzestrzegania tych zasad;
- zobowiązanie ucznia do powstrzymywania się od niewłaściwych zachowań i przestrzegania ustalonych zasad
- zgoda ucznia na poniesienie konsekwencji w przypadku złamania warunków umowy;

określenie zasad odzyskiwania przywilejów.

CZYNNIKI UTRUDNIAJĄCE DOBRĄ KOMUNIKACJĘ

Bariera komunikacyjna	Przykład komunikatu	Uczeń czuje się	Tak	Nie
Rozkazywanie, kierowanie, komenderowanie	„Musisz to zrobić, bo nie zdasz!” „Oczekuję, że zmienisz swoje zachowanie”. „Skończ z tym gadulstwem!” „Idź i przeproś panią od matematyki!” „Pospiesz się” „Bądź cicho”	zły skrępowany przybity napięty wściekły nieopanowany niechętny nieprzyjazny		
Ostrzeganie, namawianie, groźenie	„Lepiej, żebyś zaliczył ten sprawdzian, bo inaczej nie zdasz!” „Jeśli tego nie zrobisz, to powiadomię twoich rodziców”. „Lepiej nie wyzywaj Asi, bo będziesz miał ze mną do czynienia!” „Ostrzegam cię, jeśli po raz kolejny to zrobisz, wyrzucę cię z klasy!”	zły wściekły skrępowany przybity napięty		
Moralizowanie, prawienie kazań, prośby, korygowanie, pouczanie	„Powinieneś systematycznie uczyć się”. „Jesteś odpowiedzialny za zapisanie polecenia”. „To twój obowiązek!” „Życzę sobie, żebyś wstał!” „Pospiesz się z pisaniem, bardzo proszę!” „Książki są do czytania a nie do rzucania” „Wiesz do czego służy miotła”	zażenowany speszony skrępowany zdziwiony neutralny obojętny zły		
Doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań	„Myślę, że powinieneś przeprosić panią od biologii”. „Byłoby dla ciebie najlepiej, jeśli zaliczyłybyś wszystkie zadania od razu”. „Dlaczego nie podejdziesz do tego inaczej?” „Najlepsze rozwiązanie to po prostu uczyć się”. „Powinieneś teraz....” „Może byś wreszcie”	skrępowany speszony zażenowany niepewny neutralny obojętny		
Przesadne chwalenie, pochlebstwo	„Twoje wypowiedzi są zawsze bardzo dobre, a dzisiaj...”. „Jesteś przecież taki inteligentny, więc co to było!” „Masz tak dużo możliwości, a nie wykorzystujesz ich”.	zażenowany speszony skrępowany zdziwiony neutralny		
Obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, zawstydzanie	„Jesteś rozlazłym uczniem”. „Masz mętny sposób myślenia”. „Mówisz, jak twoja matka”. „Rzeczywiście postąpiłeś głupio”. „Z jakiej szkoły jesteś...to od razu widać...” „Z ciebie już i tak nic nie będzie” „Z twoją inteligencją daleko nie zajdziesz” „Czyżbyś się wybierał do tej szkoły, z takimi ocenami” „Zachowujesz się jak nienormalny” „Zachowujecie się jak dzikusy” „Jesteś leniwy, głupi, niedbały”	nienawidzący wściekły nieopanowany nieprzyjazny niechętny pełen poczucia krzywdy gorszy niepewny przestraszony napięty pełen poczucia bólu nieszczęśliwy samotny zmartwiony smutny		
Sądzenie, krytykowanie, potępienie, strofowanie	„Postępujesz bezsensownie”. „Nie myślisz normalnie”. „Nie zrobiłeś tego dobrze”. „Wygadujesz głupoty!” „Te kryteria są bez sensu. Kto je napisał?” „Wiedziałem, że dostaniesz jedynkę”	nienawidzący wściekły nieopanowany nieprzyjazny niechętny pełen poczucia krzywdy gorszy nieszczęśliwy smutny niepewny		
Kasowanie informacji	„Nigdy nie zachowywałeś się właściwie!” „Nigdy niczego nie możesz skończyć”	gorszy nieszczęśliwy smutny niepewny		
Wyołbrzymianie	„Ciągłe coś psujesz!” „Ciągłe gadasz” „Nic, tylko ciągłe wymówki”	niespokojny słaby przestraszony samotny nieszczęśliwy zmartwiony smutny napięty rozedrgany gorszy		
Generalizacja	„Wszyscy mają cię po dziurki w nosie!” „Wszyscy mają dość twojego błaznowania” „Ty zawsze się spóźniasz” „Nigdy nie dotrzymujesz słowa”, To znowu ty...”	nienawidzący wściekły nieopanowany gorszy nieprzyjazny niechętny pełen poczucia krzywdy		

Interpretowanie, analizowanie, stawianie diagnozy	„Dokuczasz Adamowi, bo jesteś agresywny”. „Jesteś zazdrosny o wyniki Pawła”. „To, czego naprawdę potrzebujesz, to nauka”. „Chcesz robić dobre wrażenie”. „Lekceważysz mnie”.	skrępowany speszony zażenowany niepewny		
--	--	--	--	--

JAK DZIAŁAJĄ BARIERY KOMUNIKACYJNE

Radzenie: *Uważam, że powinienes...*

Słuchacz, który posługuje się dobrymi radami, nigdy nie dotrze do sfery uczuciowej swojego rozmówcy. Wystarczy mu kilka danych, aby mógł sformułować gotową receptę. Jak można się domyślić - żaden nastolatek nie zechce otworzyć się przed osobą, znającą odpowiedź na wszystkie pytania, zanim zostały postawione.

Współzawodnictwo: *Jestem pewny, że wyglądam lepiej niż...*

Podczas rozmowy, w dialogu wewnętrznym słuchacza, odbywa się specyficzny ranking: kto lepszy? Nieustanne porównywanie siebie z rozmówcą, uniemożliwia prawdziwe zaangażowanie. Wrażliwy nastolatek szybko zidentyfikuje taką postawę.

Naukowe uwagi: *Podobno badania wykazały, że...*

Słuchacz - "naukowiec" precyzyjnie cytuje sprawdzone uwagi. Zachowuje się jak terapeuta, który przeanalizował podobne przypadki, zna wszystkie mechanizmy, śpieszy z wyjaśnieniem sprawy. W rzeczywistości nie interesuje go człowiek, tylko problem (i to powierzchownie). Nie dopuszcza do równości partnerów (zawsze jest mądrzejszy).

Zmiana tematu: *Spójrz, czyż to nie wspaniałe miejsce...*

Pozwalam mówić dziecku dopóty, dopóki mi to odpowiada. Potrafię zręcznie zmienić temat, kierując rozmowę na zupełnie inne tory. Skutki takiej strategii są fatalne - młody rozmówca czuje się zlekceważony, odrzucony.

Bujanie w obłokach: *Co?...Ach tak...Rozumiem.*

Ta blokada rani człowieka mówiącego o swoich osobistych sprawach, ponieważ słuchacz udając zainteresowanie, w rzeczywistości zajęty jest własnymi myślami. Od czasu do czasu włącza się na chwilę, pozorując zaangażowanie. W oczach nastolatka jest to oszust, nie wart zaufania.

Filtrowanie: *Kolejny udany dzień w pracy [szkole], no nie?*

Jest to wybiórcze przyjmowanie pewnych wiadomości. Te, które nie odpowiadają słuchaczowi, są pomijane (jakby ich nie słyszał). Towarzyszy temu beznamiętny, pusty wyraz twarzy.

Wywlekanie uraz: *Tak, ale ty...*

Niektórzy ludzie mają zwyczaj gromadzenia negatywnych informacji o dziecku, tworząc osobistą "księgę zażaleń". Podczas rozmowy, zamiast skupić się na wysłuchaniu nastolatka, wyliczają wszystkie jego błędy, uchybienia. Jak można się domyślić, wywołuje to w dziecku poczucie winy i blokuje dialog.

Identyfikowanie: *To zupełnie tak jak wtedy, gdy ja...*

Słucham do momentu, w którym znajdę odskocznnię do mojej własnej historii. W przypadku rodziców najczęściej przybiera to postać sławetnego "Gdy ja byłem w twoim wieku...". Przytaczając takie opowieści, zamykamy drogę do swobodnych wypowiedzi dziecka, zupełnie jak wtedy, gdy przybiegało do nas z popsutą zabawką, a my odsyłaliśmy je z niczym.

Ignorowanie

Całkowite milczenie, brak jakiegokolwiek reakcji odbiorców na słowa nastolatka, mogą wyrażać albo ich obrazę, albo kompletny brak zainteresowania. Dziecko odnosi wrażenie, że rozmawia z nieobecnymi. Jest sfrustrowane i zagubione.

Przyczepianie etykietek: *Oj, daj spokój, zupełny z siebie paranoik.*

Klasyfikowanie, kategoryzowanie ludzi oraz ich problemów zawsze zamyka drogę do prawdziwego porozumienia. Jeśli syn bądź córka zwróćą się do rodziców, otwierając swoje wnętrze, a ci - poznawszy kilka faktów, dopasują go do jakiejś kategorii, to dalsza rozmowa nie ma sensu, bo wszystko jest jasne i z góry przesądzone. Dziecko, które ma problemy w szkole, bywa często sklasyfikowane jako leń. Z góry wiadomo, że

rodzice nie zechcą wysłuchać go do końca, tylko posłużą się formułką przypisaną tej kategorii ludzi: "Zamiast gadać, bierz się do roboty!".

Ciągle potakiwanie: O tak. To prawda. Mhm, masz rację.

Taka blokada wynika z potrzeby podobania się, utrzymania spokoju i unikania konfliktów za wszelką cenę. Nie prowadzi to do niczego konstruktywnego. Daje natomiast fałszywe poczucie, że wszystko jest w porządku ("w naszym domu nie ma kłótni, doskonale rozumiemy się z dziećmi"). Tymczasem nie zawsze jest to zgodne z rzeczywistością. Nastolatki dążą do autentycznej wymiany argumentów. Chcą poznać dogłębnie rodziców i pokazać im swoje prawdziwe oblicze, nawet jeśli nie odpowiada ono rodzicielskim wyobrażeniom.

Ćwiczenie własnych odpowiedzi: Jak tylko skończy mówić, powiem mu...

Podczas wypowiedzi dziecka, rodzic obmyśla replikę. Nie podejmuje nawet wysiłku, w celu zrozumienia swojej pociechy, gdyż jest zajęty własnymi myślami.

Sarkastyczne uwagi ("wsadzanie szpil").

Jest to forma obrony przed prawdziwym zaangażowaniem. Zamiast podjąć próbę wysłuchania, zrozumienia, zbliżenia się, posługujemy się "ostrym językiem". Może to wywoływać salwy śmiechu wśród otoczenia, jednak wrażliwy, młody człowiek czuje się zraniony, wykpiony. Prawdopodobnie zasklepi się w swoim wnętrzu i nie odważy się więcej wystawiać na takie działania "zabawnych" rodziców.

PRZEPISY PRAWNE DOTYCZĄCE SANKCJI STOSOWANYCH W STOSUNKU DO UCZNIĄ

Jeżeli jesteśmy zmuszeni do zastosowania poważnych sankcji, co nie powinno zdarzać się często w procesie wychowawczym i podlega ograniczeniom prawnym. (*Załącznik Nr 2 do rozporządzenia MEN z dnia 15 lutego 1999 r. w sprawie ramowego statutu publicznej sześcioletniej szkoły podstawowej i publicznego gimnazjum (Dz.U. nr 14 poz. 131.)* trzeba pamiętać, że:

- Nie mogą być stosowane kary naruszające nietykalność i godność osobistą ucznia, warunki pobytu w szkole mają zapewniać uczniom bezpieczeństwo i ochronę przed agresją. Obserwowanie interwencji naładowanej silnymi, negatywnymi emocjami jest sprzeczne z wymogami bezpieczeństwa psychicznego.
- Ponadto (*zgodnie z Rozporządzeniem MEN w sprawie oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów... Dz.Urz. MEN 1999 Nr 41, poz. 413*) poglądy i opinie kontrowersyjne lub niezgodne z poglądami nauczyciela nie mogą mieć wpływu na uzyskiwane przez ucznia oceny merytoryczne.
- Dochodzi tu jeszcze dość powszechnie znany zakaz ograniczania dziecku dostępu do nauki, w myśl którego, nie wolno wypraszać ucznia z klasy podczas lekcji (*Konwencja o Prawach Dziecka, przyjęta przez ONZ 20 listopada 1989 r. /Dz. U. 1991, Nr 120, poz. 526 i 527*). Jeżeli już takie odesłanie nastąpi, bo nie jest możliwe prowadzenie lekcji, uczeń np. zagraża bezpieczeństwu swojemu i innych, należy zapewnić uczniowi należytą opiekę - jesteśmy za to odpowiedzialni karnie! Może być to odesłanie do dyrektora, pedagoga czy innej osoby i nie powinno trwać dłużej niż 5-20 minut. Należy pamiętać, że odizolowanie jest ostateczną formą działania nauczyciela, stosowaną wtedy, gdy wszystkie inne sposoby działania zawiodły. Można też jako forma kary izolować dziecko w czasie lekcji, np. od zajęć w grupie, należy tylko wziąć pod uwagę fakt, że dziecku właśnie o to może chodzić, bo np. nie ma ochoty na pracę w grupie.

WSPÓLDZIAŁANIE!!!

- Przede wszystkim nauczyciel musi pamiętać, że **nie jest w stanie wychować ucznia** (odpowiedzialni za wychowanie są rodzice!). Może jednak dbać o to, aby uczniowie przestrzegali reguł, ucząc ich poszanowania dla prawa (czyli pośrednio wychowując!).
- Sam nauczyciel niewiele może zdziałać. Potrzebne jest **współdziałanie całej kadry pedagogicznej** i personelu pomocniczego.
- Nauczyciele powinni zadbać o **tworzenie grup**, w których będą mogli omawiać swoje niepowodzenia wychowawcze bez lęku, że zostaną "oplotkowani", napiętnowani. Każdy przecież przeżywa porażki, a lęk przed ich ujawnieniem jest często najpoważniejszą przeszkodą na drodze do poradzenia sobie z trudnymi wychowawczo sytuacjami. Ujawnienie tego lęku może powodować wzrost poczucia bezpieczeństwa w zespole.
- Należy stworzyć **klasowy system zasad**, których należy przestrzegać, żeby można było się do nich cały czas odnosić. Trzeba o nich systematycznie przypominać, żeby utrwalić prawidłowe zachowania młodzieży.
- Należy stworzyć **Szkolny System Dyscyplinarny** określający szczegółowo konsekwencje i kary za nieodpowiednie zachowania. Wszyscy nauczyciele powinni przestrzegać takich samych zasad, np. jeden nauczyciel pozwala uczniom pić na lekcji, słuchać muzyki ze słuchawkami, żuć gumę, drugi nie. Jeden nauczyciel przynosi na lekcje kawę czy herbatę inny nie itp. Wszyscy uczniowie, we wszystkich klasach powinni być jednakowo traktowani i mieć dostęp do takich samych przywilejów, inaczej młodzież czuje się skrzywdzona, niejednakowo traktowana np. czajnik w klasie (często powoduje łamanie zasady nie picia na lekcji).
- Nie można obarczać winą wychowawcę klasy za złe zachowanie uczniów i za swoje niepowodzenia wychowawcze. Trzeba je rozwiązywać **samodzielnie** i na bieżąco. Można skorzystać z **pomocy** wychowawcy lub pedagoga. Jeżeli uczeń lub nauczyciel czuje się skrzywdzony, nic nie pomoże interwencja drugiej osoby, potrzebna jest konfrontacja wprost zainteresowanych stron.

OPRACOWAŁA: Agata Spyra