Как педагогу избавиться от взаимного негатива в конфликте с родителями

Разногласия между педагогом и семьями детей неизбежны: все люди разные, их взгляды и ценности могут не совпадать

Зачастую разногласия педагога и семьи начинаются с конфликта педагога и ребенка. Причин для таких ситуаций много: недисциплинированное или вызывающее поведение детей, трудности в обучении, чувство обиды у школьника, чрезмерные требования преподавателя и т. д.

Когда причина ваших разногласий с семьей – это конфликт с ребенком, учитывайте, что родители наверняка придут с негативными эмоциями. Они будут возмущаться, злиться, обижаться, пытаться поставить вас на место и т. п. Как правило, и педагог в подобной ситуации испытывает похожие чувства. Этот взаимный негатив, готовность обменяться претензиями и доказать свою правоту – серьезный барьер между вами и семьей. Он мешает урегулировать конфликт. 

Когда конфликт педагога и ребенка не приведет к негативу со стороны родителей

Иногда семья понимает правоту педагога. Как правило, это бывает, когда поступок ребенка вызывает стыд или ужас у родителей. Например, ребенок употреблял алкоголь или наркотики, вел себя непристойно. В такой ситуации семья может не предъявлять претензий к педагогу, но желать как можно скорее «замять» проблему.

Чтобы разрешить конфликт, который начался с разногласий с ребенком, придерживайтесь восьми простых правил.

**Правило 1. Помните про цель.**Не забывайте, что главная цель вашей встречи с родителями ребенка – это поиск подходящего выхода из конфликта.

**Правило 2. Ведите диалог.**Конфликтом можно управлять только в диалоге. Создайте атмосферу сотрудничества. Не начинайте с претензий и недовольства. Будьте вежливы и спокойны. Поздоровайтесь, предложите сесть, поблагодарите родителей за визит. Спросите, хотят ли они, чтобы ребенок поучаствовал в разговоре. Если родители против – не настаивайте.

**Правило 3. Создайте положительные эмоции.**Во время беседы старайтесь создавать ситуации, в которых собеседник испытает положительные эмоции. Внимательно слушайте, проявляйте интерес к его мнению, поддержите переживания. Это мотивирует партнера решить, а не усугубить конфликт.

**Правило 4. Передайте слово собеседнику.**В начале беседы попросите родителей высказаться. Скажите, что сначала хотите выслушать их и узнать, что рассказывал им ребенок. Если родители не озвучат свое мнение и будут слушать только вас, есть риск, что они не воспримут сказанное. Ведь желание высказаться будет отвлекать их от содержания ваших слов. Пока родитель говорит, слушайте, не перебивайте, даже если он неверно трактует информацию, незаслуженно критикует вас или школу.

**Правило 5. Пресеките грубость.** Учитывайте, что родитель может грубить специально, чтобы вывести вас из равновесия. Отвечайте вежливо, ровно, с достоинством. Попросите сменить тон: «Прошу вас так не выражаться», «Давайте поговорим без крика». Контролируйте ваши слова. Лучше сказать общую фразу – «Да, я слышу вас», «Я вижу, вы огорчены»,  чем сорваться.

**Правило 6. Изложите свои мысли.** Когда выслушаете родителя, кратко расскажите, как видите ситуацию сами. Постарайтесь говорить ровным тоном, без обвинений и обиды. Оперируйте фактами, а не эмоциями. Если обсуждаете конкретную ситуацию, начните с того, что вы беспокоитесь и ищете выход. О чем говорить дальше – смотрите в таблице 1.

**Таблица 1. Что сказать собеседнику в продолжение конфликтного разговора**

| **О чем говорить** | **Пример** |
| --- | --- |
| О времени происшествия | Вчера, каждый урок, уже несколько месяцев |
| О поведении ребенка | Не выполняет задания, много и громко болтает, грубо высказывается в адрес сверстника или педагога |
| О своей реакции на проступок ребенка | Делаю замечание, вызываю отвечать, говорю наедине, стараюсь не реагировать |
| Об ответной реакции ребенка | На короткое время останавливается, делает хуже, никак не реагирует, обижается |
| О главной проблеме (по вашему мнению) | Не дает слушать другим, создает конфликты, отвлекает педагога, не усваивает материал |

Бывает, что вы обсуждаете с родителями не конкретную ситуацию, а отношения с ребенком. Например, его жалобы на вашу несправедливость, обиду на какие-то действия, постоянное напряжение в общении, агрессию, страх перед вами. Как строить разговор в таком случае, смотрите в таблице 2.

**Таблица 2. Что сказать родителям, если разговор об отношениях с ребенком**

| **О чем говорить** | **Пример** |
| --- | --- |
| О своих главных профессиональных принципах | Я требовательна к дисциплине и оценкам, поддерживаю рабочую атмосферу в классе. Я люблю детей и стараюсь быть с ними мягкой. Я готова многое разрешить, пока это не мешает получать знания. Понимаю, что дети могут быть резкими, но некоторые поступки я считаю недопустимыми. Оценки выставляю с учетом знаний и усилий детей |
| О своих действиях в адрес ребенка | Я прошу от него того же, что и от остальных; я неоднократно просила так не делать, я испробовала такие-то способы |
| Об ответной реакции ребенка | Не реагирует на замечания; грубит |
| О главной проблеме (по вашему мнению) | Я не нахожу способа вовлечь его в урок, мне неприятна его грубость |

**Правило 7. Идите на уступки.** Ответьте на вопросы родителей насчет вашего мнения о ситуации. Не препятствуйте, если семья хочет привлечь к решению конфликта других сотрудников ОО – администрацию, педагога-психолога. Если вы действительно были неправы с ребенком, нужно извиниться. В любом случае покажите, что вы на стороне ребенка и семьи, а конфликт связан не с отношением к ним, а с конкретной ситуацией.

**Правило 8. Ищите выход из ситуации, а не виновных.**Помните, что на конфликт влияет множество факторов: его причина, личные качества участников, представления о возможной выгоде и т. д. Обменяйтесь с собеседником информацией о своих взглядах на конфликт. Сравните позиции: кого вы и родитель считаете инициатором конфликта, какие действия оппонента усугубляют разногласия, как можно решить проблему. Опирайтесь на то, в чем есть согласие. Как правило, все источники конфликта устранить невозможно. Тем более, что часть из них собеседники даже не осознают. Например, родитель не осознает, что ожидал от педагога большей любви к ребенку. А педагог не осознает, что в первую очередь его возмущает факт несогласия с ним.

Чтобы найти варианты решения проблемы, ориентируйтесь на потребности оппонента и ваши собственные потребности. Вам поможет таблица 3: посмотрите, какие признаки о каком типе потребностей сигнализируют.

**Таблица 3. Типичные потребности конфликтующих сторон и их признаки**

| **Потребность собеседника** | **Характерные признаки** | **Что хочет собеседник (возможные выгоды)** |
| --- | --- | --- |
| Безопасность | Моральное и физическое насилие; избыточные или неадекватные требования; невозможно действовать в условиях, которые создала вторая сторона | Скорректировать требования второй стороны; смягчить или стабилизировать условия деятельности; исключить насилие |
| Самоуважение | Нарушены личные границы (постоянное вмешательство второй стороны, непрошеные советы); собеседник игнорирует обещания, обесценивает результаты, не принимает всерьез оппонента | Снизить или исключить вмешательства второй стороны; общаться уважительно; чтобы собеседник дорожил чужим временем |
| Самореализация | Отсутствует возможность полноценно действовать; жесткие стандарты, которые не дают проявить инициативу и высказать свое мнение | Проявлять инициативу, действовать самостоятельно; пересмотреть стандарты требований; расширить формы деятельности |
| Поиск справедливости | Собеседник ссылается на законы, ущемляет права, жалуется на предвзятость, неравноправие; желает получить моральное удовлетворение, игнорирует договоренности | Соблюдать договоренности; воздействовать на вторую сторону, если она игнорирует обязательства; чтобы собеседник уважал партнера, компенсировал ему ущерб, публично извинился |
| Материальное удовлетворение | Вторая сторона констатирует свои расходы, материальный ущерб, заявляет о собственных финансовых обстоятельствах, фиксирует материальную сторону дела | Вернуть деньги за неоказанную или некачественную услугу, если конфликт касается платных услуг; получить дополнительные услуги |

Как не испортить отношения с родителями, если вы не хотите выполнять их просьбу

Когда нужно отказать родителям в какой-то просьбе, придерживайтесь правил вежливого отказа.

**Правило 1. Дайте родителям высказать свое мнение.**Прежде чем сказать собеседнику «нет», выслушайте его мнение. Часто бывает, что человеку нужно просто высказаться. Ему достаточно, что собеседник его услышал, и он не будет настаивать на своей позиции. Кроме того, человек, который сказал все, что хотел, охотнее выслушает мнение собеседника.

**Правило 2. Используйте безоценочные высказывания.** Чтобы не дать разногласиям вырасти до масштабов скандала, излагайте и аргументируйте отказ без оценочных высказываний: «очень плохо», «так не пойдет» и т. п. Это позволит завершить беседу конструктивно. Стройте фразы по принципу «я-высказывания». Например: «мне трудно это говорить, но…», «меня очень расстроило, что…».

Фразы в формате «ты-высказывания» эффективны, когда нужно показать, что вы понимаете позицию собеседника. Например, «у вас плохое расписание» – «вы считаете, что мы должны его изменить? Что вам кажется в нем некорректным, неверным? Давайте попробуем прояснить и разобраться…».

**Правило 3. Говорите о фактической стороне дела.** Просьбы и пожелания родителей обычно окрашены разными эмоциями: волнением, напряжением, разочарованием, раздражением. Важно услышать среди них факты. Это позволит определить суть вопроса, начать обсуждать варианты, как выйти из ситуации.

**Правило 4. Создайте атмосферу понимания.** Когда заранее понятно, что мнения собеседников противоположны, нужно задать беседе конструктивный тон. Используйте для этого специальные речевые конструкции: «если мы правильно вас поняли, то вы хотели бы…», «мы частично согласны с тем, что вы говорите, однако…».

Вместо негативно окрашенных слов лучше подбирать нейтральные. Примеры – в таблице.

**Как заменить негативные фразы на нейтральные**

| **Хорошо** | **Плохо** |
| --- | --- |
| «Правилами предусмотрено… (то-то и то-то)» | «Никогда не будет… (так-то)» |
| «Согласно документам можно сделать следующее» | «Нельзя делать… (так-то)» |

**Правило 5. Следуйте теме разговора.** Обычно истории родителей имеют множество деталей. Не углубляйтесь в частности, не переключайтесь на новые темы и обстоятельства. Чтобы не уводить разговор в сторону, можно повторить одну и ту же мысль разными словами, но без обсуждения новых деталей. Иначе беседа затянется, а к нужным результатам вы так и не придете.

**Правило 6. Обезличьте отказ.** При отказе важно, чтобы «нет» звучало не для конкретных родителей и их ребенка, а для той проблемы, которую они озвучили. Объясните, что вы не можете помочь, у вас нет таких компетенций, а ОО подобные вопросы не решает. Ссылайтесь на факты, нормативные документы, педагогический опыт.

**Правило 7. Не ставьте точку ответом «нет».**Некоторые просьбы родителей выполнимы, но невозможно помочь срочно, в конкретных условиях, которые обозначила семья. Если рекомендовать другие варианты, у родителей будет возможность выбора. Например, вы можете обсудить проблему семьи с администрацией школы или на педагогическом совете. Предложите родителям такой вариант. Тогда слово «нет» будет звучать не как конец беседы или отказ от дальнейших встреч с родителями, а как предложение вести диалог.

Совместно с родителями проговорите выход из конфликта, который вы видите. Если прекратить конфликт невозможно, и решение проблемы вы не нашли, предложите вернуться к разговору через несколько дней.

Как избежать конфликта с родителями – представителями других культур

**Почему педагогу сложно общаться с семьями других культур**

В одном классе или группе могут быть дети разных национальностей, религий, культурных традиций. Общаться с семьями таких детей непросто. Родители видят в педагоге «своего» или «чужого», «хорошего» или «плохого». Их отношение к педагогу часто зависит от собственных религиозных, культурных и национальных предубеждений.

Религия определяет ценности человека, его цели и внутренние мотивы, отношение к внешним поступкам и многое другое. Любой верующий человек считает оскорбительной критику его веры. Негативно оценивает попытки представителей других религий повлиять на его религиозные убеждения. 

Какие претензии на почве религии могут возникнуть у семьи ребенка к ОО

Претензии могут касаться разговоров на тему веры, пищи, праздников, школьной одежды (в уставах школ обычно сказано, что дети должны носить светскую одежду).

Минимально касайтесь религии семей, с которыми работаете. Высказывайтесь в этой области только по необходимости и осторожно. Ребенок может соблюдать религиозные нормы семьи, если они не противоречат уставу ОО и не создают препятствий для учебы.

Самыми сложными собеседниками бывают представители тоталитарных сект. Например, Свидетели Иеговы, саентологи, кришнаиты, адвентисты. Они часто не только фанатичны в собственных запретах, но и агрессивно навязывают их другим людям. Не бойтесь сообщать администрации ОО о попытках религиозной пропаганды. Твердо обозначьте границы диалога. В нем нет места религии. Да и вообще в ОО нельзя навязывать свои религиозные убеждения.

**От чего зависят культурные различия**

Культурные различия могут затрагивать самые разные психологические и поведенческие качества людей. По классификации известного специалиста в области межнационального взаимодействия Ричарда Льюиса, есть три типа культур. Они зависят от стиля делового общения и отношения ко времени:

– моноактивные культуры (task-oriented, ориентированные на задание);

– полиактивные культуры (people-oriented, ориентированные на людей);

– реактивные культуры (respect-oriented, ориентированные на уважение).

Что характеризует каждый тип культуры, смотрите в таблице ниже.

**Характеристики разных типов культур**

| **Тип культур** | **Особенности представителей культуры** | **Пример** |
| --- | --- | --- |
| Моноактивные | Ориентированы на дело; в один момент времени сконцентрированы только на одной задаче, привыкли планировать жизнь; ценят предсказуемость, пунктуальность; предпочитают логику, факты | США, Англия, Германия, скандинавские страны |
| Полиактивные | Ориентированы на людей; общительны, словоохотливы, обычно приветливы, многословны; подвижны, открыто эмоциональны; способны делать несколько дел одновременно, но не всегда доводят их до конца; ориентируются больше на отношения, а не на факты | Южная Европа, арабские страны, Ближний Восток, Индия, Россия, многие славянские народы |
| Реактивные | Ценят уважение; закрыты, терпеливы, вежливы, осторожны; готовы слушать, сглаживать острые места; скрывают истинные эмоции, склонны к недомолвкам; стараются не называть конкретных персон, избегают конфликтов | Финляндия, представители большинства азиатских стран |

Психически здоровый человек позитивно воспринимает собственную национальную культуру. Она влияет на поведение человека. Педагогу стоит позитивно отзываться о народности в целом, демонстрировать уважение к культуре семьи. Это снизит риск конфликта на национальной почве.

Народная, этническая и религиозная культуры не предопределяют поведение и мировоззрение человека целиком. Всегда есть индивидуальные различия. Нельзя считать всех представителей одной культуры одинаковыми. Избавьтесь от собственных предубеждений и стереотипов, и общаться с представителями других национальностей станет проще.

**Каких основных правил общения стоит придерживаться**

Чтобы минимизировать и упростить общение с родителями–представителями других культур, придерживайтесь следующих правил:



Представители различных культур могут по-разному относиться ко времени, личному пространству, целям в воспитании мальчиков и девочек. Если будете обсуждать с родителями подобные вопросы, говорите, что они и ребенок должны соблюдать обязательные правила. Об этих правилах сказано в уставе ОО. Помимо обязательных правил, в ОО могут быть традиции, которые сложились со временем. Например, ОО может регулярно проводить праздничные концерты, творческие конкурсы и т. п. Соблюдать эти традиции или нет – ребенок и семья решают сами. Но надо учитывать, что если ребенок будет игнорировать подобные устои, он может стать «белой вороной». Например, если будет постоянно отказываться от участия в праздниках по религиозным соображениям.

Как общаться с представителями азиатских и кавказских культур

Учитывайте, что представители азиатских и кавказских культур патриархальны. Они могут придавать большое значение церемониям, внешнему статусу, авторитетным работникам. Поэтому уделяйте внимание внешним факторам общения, признавайте авторитет собеседника. Можете пригласить директора или завуча на встречу, чтобы показать, как вам важен собеседник.