

**Алгоритм  
разрешения конфликта  
родителей с участниками  
образовательного  
процесса**

**Н.В. Ковалева**

# Типы родителей

# 1. «Паровой каток».

- ◆ Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым.
- ◆ Рекомендации: Лично к вам агрессия не имеет отношения — он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения. Оставляйте последнюю реплику за собой.

## 2. «Скрытый агрессор».

- ◆ Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка.
- ◆ Рекомендации. Никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» В открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например при помощи шутки.

# 3. «Разгневанный ребенок»

- ◆ Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой.
- ◆ Рекомендации. Дайте разрядиться, проявите сочувствие.

## 4. «Жалобщик»

Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован.

Рекомендации. Покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

## 5. «Всезнайка»

- ◆ Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью.
- ◆ Рекомендации. Не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: «может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить такого родителя в союзника.

## 6. «Молчун»

- ◆ Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь.
- ◆ Рекомендации. Не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов. Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

# 7. «Сверхпокладистый».

- ◆ Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту.
- ◆ Рекомендации. Необходима четкая договоренность: что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

## 8. «Скрытый»

- ◆ Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению.
- ◆ Рекомендации. Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

# Виды конфликтов родителей с субъектами образовательного процесса

- ◆ Родитель – учитель
- ◆ Родитель – администрация
- ◆ Родитель – ребенок
- ◆ Родитель – чужой ребенок
- ◆ Родитель – другой родитель
- ◆ Родитель-педагог-психолог
- ◆ Родитель – социальный педагог
- ◆ Поведение
- ◆ Обучение
- ◆ Отношения

# Картография конфликта

- ◆ *Этап 1.* В чем проблема? (в общих чертах)
- ◆ *Этап 2.* Кто участники конфликта? (главные стороны конфликта, есть ли скрытый манипулятор)
- ◆ *Этап 3.* Какие истинные нужды и опасения имеются у каждого из участников конфликта? (перечислить основные потребности и опасения, прояснить мотивы, стоящие за позициями участников конфликта)
- ◆ *Этап 4.* Возможные решения проблемы. Какой способ вам понравился более всего и почему?

# ***Действия родителей, которые могут спровоцировать конфликт***

- ◆ проявление агрессии или антипатии родителей к учителю
- ◆ проявление недовольства руководством, построением образовательного процесса в классе
- ◆ постоянные придирки к деятельности учителя
- ◆ отрицательная оценка профессиональной деятельности учителя или общественной деятельности других родителей
- ◆ истерическое состояние родителей (чаще всего мам и бабушек)
- ◆ активное навязывание своей точки зрения
- ◆ отказ от компромиссов, предлагаемых учителем или директором
- ◆ создание групп и коалиций, противоборствующих целям школы
- ◆ втягивание учеников ил родителей в назревающий конфликт
- ◆ навязывание своей преувеличенной роли в жизнедеятельности школы

# Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями

- ◆ 1 Не допускать, чтобы преобладали отрицательные эмоции.
- ◆ 2. Признать как минимум половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации, а не перекладывать всю вину на родителей.
- ◆ 3. Помнить, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (если папа — «большой начальник», он и с педагогом может начать разговор как с подчиненным).

# Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями

- ◆ 4. После конфликта дать возможность успокоиться себе и родителям.
- ◆ 5. Не избегать общения после конфликта. Через некоторое время обсудить случившееся, разобрать причины эмоциональных реакций как родителей, так и педагога.
- ◆ 6. Выработать общую точку зрения на причины случившегося и наметить общую стратегию, чтобы подобное не повторялось.

# Факторы взаимодействия педагогов и родителей

- ◆ 1. Как родители, так и педагоги могут испытывать трудности во взаимодействии, например, из-за возрастных и половых различий.
- ◆ 2. Значимые различия в уровне образования могут стать барьерами во взаимодействии.
- ◆ 3. Как педагоги, так и родители могут испытывать трудности во взаимодействии из-за плохого физического и (или) эмоционального состояния.
- ◆ 4. Родитель и педагог могут напоминать друг другу по внешним и (или) внутренним качествам человека, взаимодействие с которым ранее носило негативный характер.
- ◆ 5. Психологические типы педагога и родителей могут быть трудносовместимыми, что может осложняться недостаточной гибкостью и недостаточной компетентностью в общении.

# Предупреждение эскалации неожиданного конфликта

- ◆ *Постарайтесь сохранить спокойствие*
- ◆ *Будьте внимательны*
- ◆ *Уточнить*
- ◆ *Примените правильное построение ответной речи.*
- ◆ *Ищите общее в Ваших позициях, выделяя в сообщении другого человека то, с чем Вы можете согласиться.*
- ◆ *Предложите инициатору конфликта рассмотреть различные альтернативные варианты решения проблемы.*

Отнеситесь к инициаторам конфликта как к детям, которым нужно помочь разобраться. Будьте готовы к сотрудничеству. Не принимайте близко к сердцу возможные оскорбления и постарайтесь не реагировать на них

# единый алгоритм решения любого школьного конфликта

- ◆ Спокойствие
- ◆ Сокращение числа участников
- ◆ анализ ситуации без привратности
- ◆ открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта
- ◆ выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти
- ◆ выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем

# Школьная служба медиации

- ◆ **Медиация** - современная технология разрешения конфликта, содействия в поиске соглашения в спорной ситуации.
- ◆ Задача посредника – организовать процесс переговоров таким образом, чтобы стороны действовали эффективно в достижении своих интересов, нарушенных в результате возникшего конфликта. Но ответственность за результаты, соглашение, которое принимают стороны, полностью принадлежит участникам конфликта.
- ◆ Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем, что как раз важно для урегулирования конфликта в педагогическом коллективе, в образовательной организации. Важно соблюдать принципы медиации:
  - ◆ посредничество осуществляется на основе добровольного согласия на участие третьей стороны;
  - ◆ медиатор обязуется сохранять конфиденциальность, не выносить сор из избы;









# Правило +++

- ◆ + Улыбка.
- ◆ + Имя собеседника.
- ◆ + Compliment (лучший комплимент для родителей – похвала их детей)

# правила решения любого школьного конфликта

- ◆ спокойствие
- ◆ анализ ситуации без превратности
- ◆ открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта
- ◆ выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти
- ◆ выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем