

РОДИТЕЛЬ-СКАНДАЛИСТ

КАК ОБУЗДАТЬ КОНФЛИКТНОГО РОДИТЕЛЯ

Н. В. Чуб

Работа учителя многогранна. Учитель учит и воспитывает детей. А ещё много общается с родителями. О том, как он воспитывает и учит детей. И как родителям лучше воспитывать своих детей.

ПОЧЕМУ РОДИТЕЛЬ ПРИХОДИТ К УЧИТЕЛЮ РУГАТЬСЯ?

Как только мы разберёмся в том, откуда у родителя столько агрессии, негатива и претензий, мы поймём, что с этим делать и как всё-таки обуздать конфликтного родителя. Поэтому сразу после причины мы будем обсуждать и те действия, которые может предпринять учитель для умирения мам и пап.

У родителя просто плохое настроение именно сегодня

Жизнь — штука сложная. И родителям в ней нелегко приходится. Работы много, денег не хватает, дети непослушные, начальник несправедливый и т. д. Нередко приходится наблюдать ситуацию, когда папа или мама, придя в школу в плохом настроении по каким-то своим, не связанным с ребёнком и школой, причинам, вымещает свою злость на учителя. Просто потому, что так сложилось. Повод для агрессии может быть абсолютно незначительным. Или, если это учитель пригласил маму или папу в школу, повод для «наезда» на учителя — это самое приглашение. «Ты виноват уж тем, что хочется мне кушать», — написал Крылов в своей знаменитой басне. Вот и тут то же самое.

Действия учителя

Поскольку такой разговор никогда не перейдёт в конструктивное русло, его нужно прекратить. Скажите: «Сейчас я не могу уделить вам достаточно времени. Предлагаю перенести наш разговор на... (оговариваете дату и время встречи)».

Тем самым вы прекратите поток агрессии в свой адрес и перехватите руль, то есть возьмёте управление ситуацией в свои руки.

Если такой ход не сработал, постарайтесь прервать разговор хотя бы на время. Скажите: «Подождите меня немного, мне нужно ненадолго отлучиться».

За то время, пока вы будете отсутствовать, родитель сможет немного успокоиться. Вы тоже соберётесь с мыслями, возьмёте себя в руки, подготовитесь к разговору. И, когда вы снова начнете разговаривать с родителем, вы уже заговорите первым, сможете задавать вопросы, которые помогут повернуть беседу в более мирное русло.

У родителя тяжёлый характер

Вспыльчивые, импульсивные по природе люди — не редкость. И среди родителей их также встречается немало. Прежде всего вы должны научиться распознавать таких людей. На любом родительском собрании вы легко сможете заметить их и в дальнейшем вести себя с ними осторожно. Вспыльчивые люди:

- легко заводятся по пустякам,
- разговаривают громче остальных,
- имеют быструю, прерывистую речь,
- двигаются быстро, резко,
- нередко предпочитают яркие цвета в одежде или выбирают чёрный цвет,



- занимают «нависающую позицию» во время диалога,
- ведут себя активно во время общих собраний.

Действия учителя

Идеальным был бы вариант, когда вы не собираете всех родителей на собрание. Тогда у вспыльчивых и импульсивных мам и пап не будет возможности выступить на публику. Общаться с родителями можно индивидуально. А если всё же времени у вас мало и собрания проводить приходится со всеми родителями, то тем, кто может завести аудиторию, вы можете позвонить за день-два до собрания. Это поможет спустить пар, выяснить болевые точки.

Если вам нужно пообщаться с таким родителем, всегда делайте это тет-а-тет. Постарайтесь выбирать время, когда вы никуда не торопитесь. Занимайте сильную, активную позицию. Такие люди специально используют тактику нападения, чтобы ошеломить противника, выбить почву у него из-под ног. Не давайте родителю возможности застать вас врасплох. Встреча должна быть назначена заранее.

Если собеседник не слышит ваших аргументов, не стремитесь продолжать беседу. Результат всё равно будет не тем, который вам нужен. Иногда с такими людьми проще общаться по электронной почте, отправлять сообщения по телефону. Тогда эмоциональный накал будет меньше. Так что постарайтесь строить общение с подобными собеседниками так, чтобы между вами было минимум эмоций и максимум конструктива.

Родитель боится учителя

И именно потому нападает. Откуда берётся страх? Возможно, даже из детства. Например, нынешний папа, еще учась в школе, боялся кого-то из учителей и теперь переносит свои чувства на вас. И его агрессия и нападение — на самом деле не что иное, как защита. Выяснить это несложно. Достаточно задать родителю несколько вопросов о том, как было в его детстве. Причём делать это нужно аккуратно, не привлекая внимания к проблеме. Например, в разговоре о ребёнке вы можете, словно невзначай, спросить у родителя: «А вы помните, была ли у вас в детстве подобная проблема?».



Действия учителя

Допустим, вы заметили или выяснили, что у родителя остался детский страх перед школой и учителями. Как вам правильно строить отношения с таким родителем, избегая конфликтов?

Постарайтесь не разговаривать с родителем свысока, наоборот — говорите с ним на равных, давая понять, что вы — два взрослых человека, которые понимают, как нужно воспитывать детей, и советуются, как сделать это ещё лучше.

Много спрашивайте у родителя. Тем самым вы дадите ему понять, что вам важно его мнение, вы уважаете его. Вопросы могут касаться как ребёнка, его учёбы и воспитания, так и отвлечённых тем.

Старайтесь не критиковать его родительские умения. Избегайте фраз «пора бы вам уже заняться своим ребёнком», «а дома у вас тоже такие же проблемы?», «вижу, вам тоже трудно с вашим ребёнком» и т. д.

Наоборот, поддержите родителя, даже если он пришел к вам в раздражённом состоянии. Постарайтесь успокоить его, похвалить, если есть повод (а его, как правило, всегда можно найти, ведь не бывает стопроцентно плохих детей). Расскажите ему об успехах ребёнка, а если у ребёнка нет особых успехов в последнее время, отметьте его позитивные человеческие качества, расскажите, как он строит отношения с детьми в классе, с учителями. Ваша задача — увидеть хорошее в ребёнке и поделиться этим со взрослым.



У родителя есть проблема, которую он хочет решить

Скорее всего, если сегодня родитель уже общается с вами не совсем корректно и спокойно, эта проблема не была решена раньше. Накопились недовольство, раздражение, негатив. И теперь родитель выплёскивает всё это на вас в полной мере. А вам приходится слушать, даже если это вопрос не в вашей компетенции.

Действия учителя

Самое плохое, что вы можете сделать в этой ситуации, — это постараться переложить решение проблемы на кого-то другого. «Это не моя проблема», «Это вам нужно к другому учителю обратиться», «Это не от меня зависит» — такие фразы ещё больше выводят из себя и без того расстроенного родителя.

«Давайте вы расскажете мне о своей проблеме, а я подумаю, чем я могу вам помочь», — говорите вы. Такой фразой вы:

- располагаете к себе,
- даёте человеку понять, что готовы его выслушать,
- позволяете человеку, который настроен агрессивно, немного спустить пар и успокоиться, рассказав о своей проблеме.

В 99 % случаев вашему собеседнику легче уже от того, что его просто кто-то выслушал. Остальные случаи — это проблема, которая может решиться довольно легко. Например, родитель просит пересадить ребёнка, проконтролировать выполнение домашнего задания,

разобраться с объективностью отметки и т. д. И если вы будете видеть в родителе не назойливого, раздражённого человека, а просто маму или папу ребёнка, которого вы учите, то очень скоро от непонимания и агрессии не останется и следа.

Родитель — просто любитель поскандалить

Есть люди, чей стиль общения иначе как скандальным не назовешь. Они общаются на повышенных тонах, даже если у них нет необходимости решить какую-то проблему. Они кричат и обзываются, разговаривают слишком громко и слишком грубо, обвиняют всех вокруг в своих проблемах и при этом не предлагают никакого конструктивного решения. Есть люди, которые даже получают удовольствие от того, что на кого-то наехали. Это могут быть «большие начальники» или, наоборот, люди с нереализованным потенциалом, которым негде «порулить».

Действия учителя

Смотрите пункт 1. Если нужно быстро разрядить обстановку, не поддаваться на агрессию, то все рекомендации из этого пункта подходят и для «любителя поскандалить».

Но ведь одним разом ситуация может быть не исчерпана, и вполне вероятно, вам придётся ещё не раз общаться с этим родителем. Поэтому ваша задача — постепенно, день за днём перестраивать общение.

- Всегда будьте предупредительны и вежливы, общаясь с подобным собеседником.
- Делайте ему комплименты. Тёплые слова могут обескураживать родителя, но постепенно он к ним привыкнет. А если тебе говорят хорошее, то тебе вряд ли захочется говорить в ответ плохое.
- Вместо того чтобы избегать общения с «неудобным» родителем, наоборот, старайтесь общаться как можно больше. «Хорошо, когда вы приходите в школу», «Мне приятно вас видеть» — такие фразы должны звучать от вас искренне.

И помните, общение — процесс двусторонний. Ответите агрессией на агрессию — запустите целую цепочку негатива. Попробуйте отвечать позитивом на любой выпад. И увидите, что человек повернётся к вам своей доброй стороной. Даже если он — родитель.