

## **Из цикла статей: «Родители – наши союзники»**

### **Статья 3: «Конфликт: причины и пути решения»**

Ни для кого не секрет, что в повседневной практике общения педагога с родителями могут возникать ситуации, из которых невозможно найти выход, не избежав столкновения интересов, мнений, взглядов и т.п. Такие ситуации возникают довольно часто, поэтому в третьей статье нашего цикла мы хотим поговорить о конфликтах, их причинах и способах решения.

#### ***Что же может стать причинами возникновения конфликта?***

Со стороны родителей это неудовлетворенность отношением педагога к ребенку (мало уделяет внимания, слишком груб, чересчур требователен), профессионализмом (не то и не так объясняет, не может найти подход к ребенку, не создают нужных условий для развития), несбывшиеся ожидания родителя (моя девочка такая талантливая, но в конкурсах не занимает призовых мест), желание утвердиться за счет педагога.

Педагоги же чаще всего критикуют родителей за неправильное воспитание детей (слишком балуют или совсем не уделяют внимание), игнорирование просьб и требований (нет необходимых принадлежностей, приводят и забирают не вовремя, не участвуют в мероприятиях), неуважительное отношение и необоснованные претензии к персоналу.

Специалисты выделяют несколько стадий прохождения конфликта. В конфликтной ситуации некоторые стадии могут отсутствовать и иметь разную продолжительность, но они всегда идут в определенном порядке.

- 1. Предконфликтная ситуация** - иногда она может быть совершенно благополучной, и конфликт тогда начинается внезапно, под воздействием какого-то внешнего фактора, но чаще всего на этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта.
- 2. Инцидент** — это первая стычка конфликтующих сторон. Он выступает как завязка конфликта. Нередко инцидент возникает как будто по случайному поводу, но на самом деле такой повод является последней каплей, которая переполняет чашу.
- 3. Эскалация** – развитие конфликта. На этой стадии конфликт развивается в зависимости от действий и противодействий конфликтующих сторон.
- 4. Кульминация** — это верхняя точка эскалации. При кульминации конфликт достигает такого накала, что обеим или, по крайней мере, одной из сторон становится ясно, что продолжать его больше не следует.
- 5. Завершение конфликта** - чаще всего завершение конфликта удается достичь только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение.
- 6. Постконфликтная ситуация** - конфликт редко проходит бесследно, чаще всего отношения конфликтующих сторон отличаются от тех, какими были до конфликта.

#### ***Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:***

- **Соревнование** – самый распространённый и в то же время самый неэффективный способ решения проблемы. Каждый из конфликтующих стремится отстоять свои

интересы в ущерб другому. В результате при поражении возникает чувство неудовлетворенности, при победе – чувство вины и испорченные отношения.

- **Приспособление** – игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир. Как правило, конфликт остается незавершенным, так как вы уступили, поэтому решение откладывается.
- **Компромисс** – поиск решений за счет взаимных уступок. В этом случае каждый получает только половину ожидаемого, и причины конфликта полностью не устранены.
- **Избегание** – уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход неважен. Есть вероятность, что конфликт перейдет в скрытую форму.
- **Сотрудничество** – самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой стороны, также этот способ требует наибольших усилий для решения конфликта.

### ***Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации***

1. Признать существование конфликта, то есть признать наличие противоположных целей и мнений у родителей; определить участников конфликта.
2. Определить возможность переговоров и уточнить, как именно будут проходить переговоры (сроки, место, время, с посредником или без, и кто может быть посредником).
3. Выявить круг вопросов, составляющих круг конфликта, определить, что является предметом конфликта, а что нет.
4. Разработать варианты решений.

### ***Профилактика конфликтных ситуаций***

Специалисты условно выделяют 8 психологических типов «трудных» родителей, определив которые можно выработать стратегию эффективного взаимодействия.

**1. «Паровой коток».** 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.

**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. **«Скрытный».** 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.

В заключении хочется отметить, что любой конфликт имеет не только отрицательные стороны, но и позволяет осознать и сформулировать проблему, найти пути ее решения, учить формам общения и умению налаживать отношения, оказывает содействие личностному и профессиональному росту.