

Педагог: «Спасибо Вам за сигнал, это для нас очень важно. Мы за партнерские отношения с родителями в вопросах обучения и воспитания детей, поэтому любая информация от родителей для нас крайне необходима. Но давайте разберемся...»

Общая суть перечисленных приемов заключается в следующем:

- Не нужно сопротивляться агрессии посетителя, лучше всего **гасить** ее.
- От начала до конца напряженной беседы **сохранять выдержку** и доброжелательный настрой.
- Помнить, что стремление понять человека вовсе не означает для вас, что вы с этим согласны. Но **вы хотите понять** вашего собеседника и сделать все необходимое, чтобы удовлетворить его потребность.
- Понимать, что родитель имеет полное **право на свой взгляд** и свою оценку ситуации. И это для вас не повод, чтобы плохо к нему относиться.
- Помнить о том, что раздражение, злость, гнев ваших родителей - это их крик боли, в некотором смысле - их **SOS**. И если они сигнализируют нам о помощи - то что они в общем-то хотят? Конечно, не наших ответных выпадов и обвинений, а наоборот, сочувствия и понимания.
- **Учитывать личные интересы родителей.** Очень часто в беседе с родителями учитель требует, чтобы они активизировали свое участие в

воспитании ребенка. Он советует, чтобы мать ушла с работы, или перешла на пол ставки, целиком посвятила себя воспитанию и т. п., вряд ли так будет. Гораздо лучше, если учитель признает право родителей на интересную и содержательную жизнь, но предложит привлечь к своим занятиям ребенка.

• **Мы вместе против проблемы**, а не против друг друга. Это ключевая установка во взаимодействии с родителями в проблемной ситуации.

Можно утверждать, что ваше общение с родителями пройдет более успешно, при использовании таких приемов:

Повышайте самооценку родителей: «Я верю, Вы делаете все возможное для своих детей».

Благодарите за равнодушие, информацию, участие, понимание...

Чаще отражайте чувства. Благодаря этому вы становитесь понятнее для родителей: «Я волнуюсь...», «Меня тревожит...».

Исключите по возможности слово «нет» из своих ответов. Замените: «Мне представляется это иначе», «Подумайте над таким вариантом», «Мне кажется, что лучше...»

Вместо «Вы», чаще говорите «мы»: «Мы должны подумать...», «Нам надо решить...».

Правила бесконфликтного общения

(информация для учителя)



КАК УПРАВЛЯТЬ АГРЕССИЕЙ ПАРТНЕРА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ?

Если вы попали в ситуацию, когда родитель ученика выражает свое недовольство, агрессивно себя ведет по отношению к вам, стоит применять следующие методы, которые в психологии получили название «Психологическое айкидо».

1.«Пар»

Когда человек кричит или эмоционально выражает свое недовольство, в этот момент он находится в состоянии аффекта. А значит, сознание его отключено. Бесполезно что-либо предпринимать - вы будете апеллировать к практически «спящему человеку». Какая ваша основная задача в данной ситуации? Это остановить его крик.

- Самое главное, отвести человека в сторону, изолировав его, таким образом, от других. Необходимо дать ему высказаться, «выплеснуть» свою агрессию, не перебивая и не переубеждая его.
- При этом учитель сам должен сохранять спокойствие и внимательное выражение лица, не поддаваясь эмоциональным агрессивным встречным выпадам. Ваше молчание в данной ситуации выполняет функцию «холодной воды».

- При этом ваша пауза может быть еще более эффективной, если вы включите эмоциональную поддержку, внимательно слушая, кивая головой: «Да, я вас понимаю». Тем самым вы осуществите прием психологического присоединения.

После чего целесообразно будет задать родителю вопросы:

«**Что мы можем** для Вас сделать?»

«**Как мы можем** компенсировать Ваши неудобства (затраты, потерю времени, испорченное настроение и т.п.)?»

«**Что бы Вы хотели**, чтобы мы сделали?»

Исходя из полученной от собеседника информации о том, что он хочет, можно ответить:

- «Хорошо, сейчас все исправим, подождите, пожалуйста 5 минут».
- «Хорошо, сейчас я проконсультируюсь у своего руководителя, и мы разрешим Ваш вопрос» и т.д.

2.«Пластинка»

Соглашаться со всем, что говорит родитель: «Да, я Вас понимаю, и ...». Такой прием хорош для взаимодействия с «социальным» типом, когда такой родитель начинает настойчиво гнуть свою линию и продолжать отвлекающий от дела разговор даже тогда, когда учитель ответил на все интересующие его вопросы. Нельзя раздражаться, важно

сохранять спокойный тон и доброжелательное выражение лица.

3.«Отвлечение»

Родитель возмущается: «Вчера я у вас была, мне никто ничего не может объяснить!»

- Следует задать как можно больше разных вопросов. Отвечая на них, человек быстрее успокоится: «Где вы были? К кому обращались? Что вы хотите сейчас?».
- Только спрашивать необходимо доброжелательно и так, чтобы родитель не чувствовал угрозы.
- «Развернуть поток»: "Я вижу вы компетентны по вопросу, откуда у вас эти знания? Вы не в первый раз сталкиваетесь с затруднениями? У вас красивая помада, где вы ее купили?" Отвечая на ваш вопрос, посетитель отвлечется, а потом частично, а может и полностью погасит свою разбушевавшуюся энергию.

3.«Стоуксы»

Что такое гнев и раздражение человека? Это - отрицательные эмоции. Чем мы можем погасить отрицательное? Естественно, что положительным. «Строуксы» - это так называемые психологические поглаживания. К ним относятся: улыбка, комплимент, контакт глаз, слова, которые подчеркивают значимость человека.

Родитель: «Безобразие, я в ужасе от ваших порядков!»