

**Как построить взаимодействие с
родителями учащихся.
Превращение агрессии в
сотрудничество.**

Наиболее часто вступают в конфликт с учителем и проявляют агрессию родители учащихся следующих типов:

Демонстративный

Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.

Ригидный

Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимается как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Неуправляемый

Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.

Сверхточный

Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.

Конфликт — это ситуация, в которой каждая сторона стремится занять позицию, несовместимую с интересами противоположной стороны или даже абсолютно противоположную им.

Конфликт имеет структуру лестницы. Каждая следующая ступень повышает интенсивность переживаний и одновременно снижает способность к критическому мышлению.

Учителю важно помнить, что **первым его заданием является перевод конфликта в русло конструктивной беседы.** Важную роль здесь играет способность прежде всего **отреагировать на эмоциональное состояние** родителей, и только потом — на содержание их требований или претензий.

Эмоциональная компетентность учителя в конфликтной ситуации проявляется прежде всего в способности **встречаться с глазу к лицу с открытой агрессией и злостью без табуирования подобного «асоциального» поведения.**

Фактически, такое поведение учителя позволяет родителям **выплеснуть все накопившееся и сдерживаемое в той форме, в которой они способны это сделать, и только после этого можно предлагать поиск решения проблемы.**

Элемент общения	Реакция, рекомендованные действия
<p>Движения взволнованного и разъяренного человека импульсивные и резкие. На лице может появиться нервный румянец. Взгляд исподлобья, острый и пронзительный.</p>	<p>Проговорите эмоции, которые вы испытываете: «Похоже, вас что-то разозлило (огорчило), и вы хотите это обсудить со мной».</p> <p>Здесь будут полезными все приемы и техники активного слушания</p>
<p>Первая же фраза произнесена повышенным тоном.</p>	<p>Предложите сформулировать конкретную причину, которая беспокоит собеседника. При необходимости помогите ему подобрать слова, каждый раз уточняя, правильно ли вы его понимаете.</p> <p>Оперируйте известными вам фактами, сроками и должностными инструкциями, но не прячьтесь за ними.</p>

Собеседник говорит очень тихо и (или) невнятно. Вы чувствуете дискомфорт от того, что не можете понять слова или содержание адресованной вам реплики.

Если причиной является не артикуляционные дефекты речи, то скорее собеседник окончательно не определился со своей позицией и не может подобрать аргументы. Здесь пригодятся уточняющие вопросы, следует сформулировать максимально доброжелательно. Не стесняйтесь переспросить недослышит или непонятное. Это поможет избежать более серьезных недоразумений. Важно, чтобы в ваших вопросах собеседник чувствовал заинтересованность и поддержку.

Собеседник ведет себя провокационно, свысока, пытается показать, кто здесь главный.

Дайте понять собеседнику, что вы заинтересованы в мирном решении конфликта. Предложите свою помощь и поддержку доброжелательным тоном. Скажите (при необходимости), что вы является официальным представителем заведения образования. Вы не выражаете свои прихоти, а действуете согласно приказам, инструкциями и другими нормативными документами.

Собеседник перебивает, не дослушивает ваши ответы или спорит без должной аргументации.

Попросите еще раз сформулировать претензию (просьбу, замечание тому подобное). Повторите сказанное им и поинтересуйтесь, правильно ли вы его поняли. Если ответ утвердительный, попробуйте еще раз лаконично и уверенно перечислить аргументы, которыми вы подкрепляете свою позицию. Если реакция отрицательная, продолжайте поиск содержания претензии, используйте уточнения и прояснения. Важно, чтобы собеседник почувствовал, что вы действительно пытаетесь его понять, а не переводите беседу в другое русло.

Вы чувствуете, что ваше раздражение усиливается. Вы «закипаете».

Сделайте глубокий вдох-выдох. Расслабьте мышцы шеи и плечи. Почувствуйте устойчивость и равновесие.