Статья

«Как разрешить конфликт между родителями и учителем»

Интересна точка зрения на проблему конфликта А.С.Макаренко

"...человек вовсе не бесконфликтен. Напротив, характерной

особенностью нашей жизни является её конфликтный характер. Наша

жизнь именно потому прекрасна, что мы способны бороться, т. е. разрешать

конфликты, смело идти им навстречу, смело и терпеливо переживать

страдания и недостатки, бороться за улучшение жизни, за

совершенствование человека. .

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Конфликт – это «ситуация, в которой стороны сообщают о несовместимости их потенциальных позиций, исключающих намерение другой стороны» (Боулдинг)

   Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

   В любой конфликтной ситуации выделяют участников конфликта и объект конфликта. Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение одним из участников полностью или частично лишая другую сторону возможности добиться своих целей.

Непосредственными участниками конфликта (оппонентами) могут быть отдельные люди и группы. На этом основании можно выделить следующие типы конфликта:

        *Межличностный конфликт* – это, пожалуй, самый распространенный

тип конфликта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

        *Конфликт между личностью и группой*, который возникает, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности или если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

        *Межгрупповой конфликт*, который также распространен, поскольку организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

**Из-за чего возникают конфликты между учителями и родителями**

К ним можно отнести столкновения в областях:

♦ взаимодействия учителя и родителя в области организации домашней работы ученика;

♦ несогласия родителей с отношением к школьнику со стороны учителя;

♦ неадекватно заниженных, по мнению родителей, оценок, выставляемых учителем ученику;

♦ непринятия ученика сверстниками, одноклассниками;

♦ завышенных, на взгляд родителей, требований школы к подготовленности ребенка и пр.

В основе возникающих конфликтов лежит неудовлетворенность родителей в области обучения и воспитания детей, организации учебно-воспитательного процесса, положением ребенка в системе внутри классных связей или отношением учителя к ребенку или родителям.

**Как разрешить конфликт между родителями и преподавателями?**

Входя в родительское сообщество, каждый родитель подвергается потенциальной опасности быть втянутым в конфликтную ситуацию. Поэтому некоторые знания по предупреждению и разрешению конфликтов, на наш взгляд, не помешают.

Говоря о предупреждении конфликтов, необходимо знать, какие действия могут к ним привести.

**Приведем примерный перечень действий, которые могут спровоцировать создание конфликтной ситуации:**

♦ проявления агрессии или антипатии родителей к учителю, родителей к другим родителям класса;

♦ 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 и родителей в назревающий конфликт;

♦ навязывание своей преувеличенной роли в жизнедеятельности школы.

Справедливости ради надо сказать, что конфликтную ситуацию иногда создает и учитель. В этом случае его действия, ведущие к конфликту, могут быть следующими:

♦ использование стиля руководства, неадекватного тре­бованиям времени; игнорирование мнения родителей при решении насущных задач класса;

♦ отсутствие интереса к личностям учеников и родителей;

♦ использование внутришкольной информации во вред отдельным ученикам и родителям;

♦ игнорирование интересов учеников и родителей;

♦ неумелое решение вопросов индивидуального характера, касающихся взаимодействия родителей и учителя;

♦ создание «свиты» в виде любимчиков из числа родителей, приближенных к учителю.

***Программа разрешения конфликтов***

***Выделение проблемы конфликта.*** Для начала необходимо признать наличие конфликта. Не думать, что все само собой рассосется, а, не теряя времени, правильно определить проблему, которая привела к конфликту. Технология определения проблемы выглядит следующим образом. Конфликтующие стороны должны высказать свою точку зрения на проблему. Следует включать в такой диалог только тех учителей или родителей, которые принимают непосредственное участие в конфликте. Участие членов конфликтующих групп должно быть добровольным и осознанным. Самая трудная роль у человека, который взялся разрешить конфликт. Ему предстоит выступить в качестве третейского судьи. А для этого необходимо отстраниться от личных пристрастий и интересов и наблюдать со стороны. Главная цель участия такого человека — выявить факторы, которые каждая из сторон упустила, проанализировать их и дать им грамотную оценку.

***Поиск решений по его нейтрализации.*** После выявления проблемы конфликта начинается совместный поиск его разрешения. Здесь позиция руководства разрешением конфликта тоньше. Необходимо стимулировать участников конфликта на высказывания о предполагаемых путях выхода из создавшейся ситуации. Важно учитывать тот факт, что в ситуации конфликта люди не любят, когда дают оценку их предложениям. Они более активно продуцируют идеи, если не ждут оценки, особенно со стороны. Очень важно из предложенных идей выбрать такую, которая учитывала бы мнение двух сторон и удовлетворяла их требования.

***Выработка процедуры разрешения конфликта.*** Наличие конфликта признано всеми участниками. Здесь важно выработать «правила игры»: кто, когда, в каком составе и где будет обсуждать нерешенные проблемы. Главное на этом этапе прекратить бесплодные споры. Важным представляется выработка критериев позитивного разрешения конфликта и установления сроков его разрешения. Сроки должны быть согласованы и приняты всеми участниками конфликта. В этом действии участвуют все заинтересованные стороны.

***Реализация плана разрешения конфликта***. Основное действие на этом этапе заключается в немедленном начале разрешения конфликта после того, как стороны договорились об этом. Если медлить, стороны начинают подозревать друг друга и «разрешителя» конфликтной ситуации в неискренности и плутовстве. Полезно к урегулированию конфликта привлекать неформальных лидеров коллектива, предварительно выяснив их позицию в решаемом вопросе. В каждом родительском сообществе такие лидеры найдутся.

Как любая деятельность, реализация плана разрешения конфликта может быть успешной при следующих условиях:

\* создание атмосферы сотрудничества;

\* наличие понимания всех участников конфликта;

\* перевод конфликта из эмоционального состояния в рациональное;

\* учет индивидуальных особенностей учителей, участвующих в конфликте;

\* нейтрализация вялотекущих процессов конфликта, содействие его разрешению;

\* поиск оптимальных методов управления конфликтом;

\* регулирование взаимоотношений участников конфликта;

\* использование внутришкольной информации в выводе части претензий из условий конфликта;

\* обозначение своей позиции — беспристрастного судьи.

***Оценка правильности принятого решения.*** На этом этапе оценивается эффективность действий членов конфликтной ситуации. Самое важное сделать так, чтобы максимальное количество участников было довольно. Вряд ли можно добиться полного согласия, всегда останется один—два человека, несогласных с принятым решением. Самый главный критерий — окончание конфликта. После успешной реализации принятого решения полезно опять вернуться к обсуждению и выяснить, устраивает ли это решение большинство родительского коллектива или нет? Если нет, почему, что мешает его реализации. Если большинство разочаровалось в принятом решении, необходимо принять новое, пройдя все вышеозначенные этапы. Учителю следует быть смелее в принятии нового решения и не бояться изменить ситуацию. «Дорогу осилит идущий!».

Если ситуация складывается зримо и появление конфликта не за горами, можно воспользоваться примерной программой предупреждения конфликта в школе, которая может иметь следующий вид:

1. Рационально, с учетом индивидуальных особенностей школьников и их родителей, психологической совместимости отдельных родителей, особенно активистов, необходимо равномерно распределять участие родителей в делах класса.

2. Своевременно информировать родительскую общественность обо всех изменениях, касающихся жизни класса в целом и отдельных учеников.

3. Относиться к родителям необходимо неизменно вежливо и терпимо.

4. Нельзя ставить в неловкое положение отдельного родителя перед другими родителями или учениками.

5. Учитель должен уметь выслушать собеседника, не перебивая, и вникнуть искренне в его проблемы.

6. Учитель должен подавать образец толерантности к родителям, мыслящим не так, как он.

7. Содействовать созданию творческой, теплой атмосферы в классе.

8. Четко и логично строить образовательный процесс в классе.

Завершить разговор о конфликтах в школьной среде хочется словами великого римского мыслителя, политического деятеля и оратора Цицерона: «Каждому человеку свойственно ошибаться, но никому, кроме глупца, не свойственно упорствовать в своей ошибке».

Родители могут соглашаться, а могут и не соглашаться с требованиями школы, могут принимать их частично. Главное во взаимодействии двух институтов — семьи и школы заключается в том, чтобы любой неверный шаг больно не отзывался на главном участнике возможных конфликтов или родительских притязаний — ребенке.