

РОДИТЕЛЬ И УЧИТЕЛЬ: конфликт или сотрудничество



Сергей Михайлович Курганский,
директор департамента образовательных программ
Международной академии качества и маркетинга,
кандидат педагогических наук,
заслуженный учитель РФ, г. Санкт-Петербург

*Поведение – это зеркало,
в котором каждый показывает свой лик.*
И.В. Гёте

Существует мнение, что конфликт — это толчок к развитию, а преодоление конфликтной ситуации выводит взаимоотношения на новый уровень. Другое мнение: конфликты разрушают отношения, и их необходимо предупреждать и избегать. В статье раскрываются вопросы профилактики конфликтных ситуаций в школьной среде, формы и методы работы с учителями и родителями по преодолению конфликтов в общеобразовательной школе.

- конфликт • кризис отношений • «учитель — ученик» • «учитель — родитель» • последствия конфликта • алгоритм анализа конфликта • добрые отношения

Чарльз Ликсон в своей книге «Конфликт. Семь шагов к миру» изложил рекомендации по урегулированию конфликтов:

1. «Снимем маски»: участники конфликта должны быть предельно искренны, не скрывать свои истинные мотивы.
2. «Выявляем подлинную проблему»: необходимо выявить реальную причину конфликта, очистить её от шелухи различных наслоений.
3. Отказываемся от установки: «Победить любой ценой».
4. «Находим несколько возможных решений». В любом конфликте возможно несколько вариантов решения. Необходимо обсудить всё, чтобы было из чего выбирать.

5. «Оцениваем варианты и выбираем лучший». Необходимо выбрать не только самый конструктивный вариант, но и самый приемлемый для всех сторон.

6. «Говорим так, чтобы нас услышали». Главным инструментом улаживания конфликта является общение сторон. Общаться надо так, чтобы быть услышанными, а также слышать и понимать другого.

7. «Признаём и бережём ценность отношений». Сохранение добрых отношений в решении конфликтов всегда нужно ставить во главу угла¹.

¹ Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. — СПб: Питер., 1997. — 160 с.

Если следовать этим рекомендациям, то между учителями и родителями не было бы никаких конфликтов. Но, увы, мы живём в мире, где часто солнечный свет взаимопонимания заслоняется мрачными тучами обид, дует холодный ветер подозрений, сверкают молнии конфликтов... Как сохранить прекрасную погоду в нашей душе, жить в мире и радости? Как не «промокнуть» под дождём непонимания и как помочь в этом... Сигналами конфликта служат кризис отношений, напряжение при общении, недоразумения, общий дискомфорт. Если конфликт разрешается деструктивно, его последствиями будут чувства тревоги, беспомощности, развала, отрицания, ощущение эскалации конфликта, поляризация. И, наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что всё идёт гладко, испытывает радость общения, успеха, энергичность.

Сам по себе конфликт не является ни плохим, ни хорошим. Конфликт нейтрален, как нейтральны явления природы: снег, дождь, гром, гроза или радуга. «Плохим» или «хорошим» конфликт делают последствия, к которым он приводит. В любом случае при решении конфликта только с помощью действенный результат чаще всего предсказуем и имеет три возможных варианта:

1. Побеждает сторона, обладающая большим количеством ресурсов и полномочий, заставляя оппонента подчиниться её требованиям.
2. Сторона, обладающая меньшими ресурсами и полномочиями, физически выходит из конфликтной ситуации.
3. Конфликт будет нарастать, углубляясь, разрастаясь, включая в себя новых участников и, как следствие — новые «зоны разногласий». Локальный конфликт, таким образом, превратится в долгую затяжную войну с переменным успехом и совершенно непредсказуемым результатом для обеих сторон.

При этом все три сценария деструктивны.

Альтернативным вариантом поведения в конфликте, направленным на его конструктивное завершение, является следующий универсальный алгоритм, ведущий к разрешению практически любой конфликтной ситуации:

Шаг 1. Установление атмосферы доверия и сотрудничества.

Шаг 2. Согласование восприятия конфликтующих сторон.

Шаг 3. Согласование интересов конфликтующих сторон.

Шаг 4. Поиск, согласование и принятие решений о совместных действиях, направленных на решение конфликта с учётом интересов обеих сторон.

Шаг 5. Реализация достигнутых договорённостей.

Почему возникают конфликты между учителями и родителями

Школа по сравнению со многими другими учреждениями отличается обилием всевозможных межличностных, групповых, ролевых взаимосвязей, причём порой запутанных, тесно переплетённых и неоднозначных. Кроме школы, в обществе практически нет других социальных институтов, имеющих столь разнородный по множеству параметров (возрасту, уровню образования, социальному положению, интересам, потребностям, ценностям, авторитетам) и одновременно столь многочисленный контингент. Поэтому многие конфликтные ситуации в концентрированном виде сосредоточиваются в школе.

Конфликты учителей с родителями начинаются с конфликта учителя с учеником. Ученик не может быть всегда послушным, а учитель всегда терпеливым. Это — человеческий фактор, и никуда от него не уйти.

Специфические причины конфликтных ситуаций в системе «учитель — родитель»:

с точки зрения родителей:

- некомпетентность учителя: учит не тому, учит не так, не может нормально общаться с родителями;
- неумение педагога найти подход к ребёнку: мой ребёнок способный, а её боится;
- учитель всех детей делит на «любимчиков и остальных»;
- успеваемость ребёнка: занижает оценки, не объективно оценивает, предъявляет завышенные требования;
- унижает детей, оскорбляет их;
- плохо высказывается о родителях при детях;

с точки зрения учителей:

- несостоятельность родителей в воспитании ребёнка: не выполняют элементарных требований, к примеру, чтобы их ребёнок ходил в школу в школьной форме, имел необходимую форму для занятий физкультурой; не уделяют ребёнку должного внимания;
- повышенные, нередко безосновательные требования к учителю: почему классный руководитель не может находиться с детьми все перемены, помогать ребёнку делать уроки; вы обязаны любить наших детей; вы должны поставить моему ребёнку пятёрку;
- слишком высокого мнения о своём ребёнке;
- родители опираются на свои случайные и внешние наблюдения за школой;
- ни во что глубоко не вникают;
- поверхностно судят об учителях;
- совершенно не контролируют ребёнка;
- не уделяют ему внимания, а приходят с претензиями к учителю;
- учителя обязаны учить и воспитывать их детей;
- часто вмешиваются в учебный процесс;
- классный руководитель не подходит для нашего ребёнка;
- учитель у нашего ребёнка не такой.

Педагогическая практика и научные исследования позволяют сформировать наиболее специфические причины конфликтных ситуаций между родителями и учителями:

- разные уровни общей и педагогической культуры, несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);
- непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эф-

ШКОЛА И ВОСПИТАНИЕ

фективности от многих факторов, помимо школы и семьи;

- различие в отношении к ребёнку как к личности.

В основе возникающих конфликтов лежит неудовлетворённость родителей в области обучения и воспитания детей, организации образовательного процесса, положением учащегося в системе внутриклассных связей или отношением учителя к учащемуся или родителям.

Что может спровоцировать создание конфликтной ситуации между учителями и родителями?

Это могут быть следующие факторы:

- проявление агрессии или антипатии родителей к учителю, родителей к другим родителям класса;
- проявление недовольства директором школы, построением образовательного процесса;
- неадекватная критика деятельности учителя;
- отрицательная оценка профессиональной деятельности учителя;
- активное навязывание своей точки зрения;
- отказ от компромиссов, предлагаемых учителем и администрацией школы;
- создание групп и коалиций, противоборствующих целям школы;
- чрезмерная опека родителями своих детей;
- втягивание учащихся и родителей в назревающий конфликт.

Как разрешить конфликт между учителями и родителями

Иногда конфликтную ситуацию создаёт сам учитель, к примеру:

- использует стиль руководства, неадекватный требованиям времени;
- игнорирует мнение родителей при решении важнейших задач ученического коллектива;

- не проявляет интереса к личностям учащихся и родителей;
- использует конфиденциальную школьную информацию во вред отдельным учащимся и родителям;
- игнорирует интересы учащихся и родителей;
- неэффективно и нерационально решает вопросы индивидуального характера, касающиеся взаимодействия родителей и учителя.

Всякий конфликт можно проанализировать по определённому алгоритму. При этом можно накопить опыт решения и суметь эффективно и разумно разобраться в конфликтных ситуациях.

Примерный алгоритм анализа конфликтной ситуации

1. Описание ситуации, её участников.
2. Природа и суть ситуации.
3. Поведение одной стороны.
4. Поведение другой стороны.
5. Момент, позволяющий предупредить перерастание проблемы в конфликт.
6. Что помешало этому (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность, другое)?
7. Каким был выход из конфликта?
8. Какие приёмы взаимодействия с конфликтующими сторонами использовал учитель?
9. Анализ поведения учителя в данной ситуации: правильно — ошибочно.
10. Варианты поведения после конфликта.
11. Что предпринять, чтобы избежать аналогичных конфликтов?

Как наладить контакт родителей и учителей. Пути взаимодействия

Особое место в школьной жизни занимает организация общения учителей-предметников и родителей. Возникнет ли конфронтация или же общение будет развиваться конструктивно, во многом зависит от стратегии классного руководителя. Как показывает практика, роль посредника, третейского судьи или ме-

диатора классный руководитель принимает только тогда, когда конфликт уже разразился или вот-вот грянет. Каковы пути взаимодействия?

Изменить стратегию взаимодействия можно. Для этого необходимо чётко осознавать, что в основе успеха лежит совместный характер деятельности, при котором каждый из участников следует своей роли и выполняет свои функции. Родителям необходимо рассматривать как полноценных участников педагогического процесса, а не как палочку-выручалочку, о которой вспоминают тогда, когда педагоги не справляются с ситуацией. На плечи классного руководителя ложится забота об организации сотрудничества родителей и учителей-предметников в решении важных задач обучения и воспитания. Его посредническая роль может быть реализована в полной мере при условии активной помощи со стороны учителей и целенаправленного включения родителей в жизнь класса. Каждый классный руководитель должен:

- разработать механизм прямой связи родителей и учителей;
- систематически, а не эпизодически развивать и совершенствовать взаимодействие с учителями-предметниками;
- постоянно включать родителей в жизнь класса.

Рекомендации учителям:

- помните, что в момент конфликта наблюдается приоритет эмоций над разумом;
- используйте многоальтернативный подход решения проблемы (не отвергайте предложения другого лица, оставляйте за собой право на ошибку, тщательно проанализируйте все варианты);
- пересмотрите конфликт (определите то, что действительно важно, что будет, если ситуация не разрешится, ориентируйтесь на решение проблемы, а не на связанные с ними эмоции);
- постарайтесь снизить внутреннее напряжение (следите за тем, чтобы был выход эмоций, а не выходка, разрядка необходима,

но не на человеке, а в делах, не констатируйте эмоциональное состояние партнёра);

- не обвиняйте и не приписывайте ответственность за ситуацию другим людям;
- ориентируйтесь на достоинства родителя и сами старайтесь оправдывать его ожидания;
- не преувеличивайте собственный вклад в решении проблемы;
- предложите собеседнику встать на ваше место, спросите его: «Что делать?»;
- независимо от результатов конфликтного взаимодействия не разрушайте отношения.

Ступеньки успеха к разрешению конфликта между учителями и родителями:

- что я желаю и какая проблема привела к конфликту?
- что желают родители, с которым у меня конфликт?
- из-за чего возник конфликт?
- могу ли я принять решение, при котором мы с родителями получим положительный результат?
- сколько положительных решений мы можем принять совместно с родителями?
- какое из этих решений самое оптимальное?
- к какому результату приведёт каждое из предлагаемых решений?
- буду ли я удовлетворён их результатами?
- будет ли довольна этими решениями конфликтующая сторона?
- какие решения наиболее приемлемы для нас обоих?
- с каким из них мы оба согласимся?
- будем ли мы придерживаться этого решения?
- с чего нам следует начать после того, как мы примем решение, и из чего будет ясно, что мы не ошиблись?
- будем ли мы придерживаться этого решения в дальнейшем?

Формы и методы работы с учителями и родителями по профилактике конфликтных ситуаций

Возросший интерес учителей и родителей к конфликтным ситуациям обуславливает необходимость совершенствования форм и способов их профилактики в школьной среде. До недавнего времени основной, а у некоторых педагогов единственной формой работы с родителями

были родительские собрания. Качество подготовки, результативность их проведения, к сожалению, были на очень низком уровне. Как правило, они сводились к беседам об успеваемости, поведении учащихся, зачастую родителям предъявляли претензии и очень редко давали практические советы и рекомендации. Между тем взаимодействие педагогов с родителями учащихся должно быть направлено к тому, чтобы создать единое воспитательное поле, где наивысшие ценности являлись бы основой жизни, достойной человека.

В работе с учителями и родителями учащихся в настоящее время многие образовательные учреждения применяют целый арсенал форм и методов работы по профилактике конфликтных ситуаций в школьной среде.

Формы работы с учителями: педагогический совет, педсовет-практикум, научно-практическая конференция, совещание при директоре, учебно-методические и обучающие семинары, семинар-практикум, психолого-педагогический лекторий, лекции-демонстрации, психологические разминки, семинары-тренинги, педагогические дискуссии, круглые столы, презентации, групповые занятия с участниками конфликтных ситуаций, консультации учителей и классных руководителей, практические занятия, тестирование, ролевые игры и т.д.

Формы работы с родителями: общешкольные и классные родительские собрания, общешкольные конференции, психолого-педагогический лекторий, родительские чтения, круглый стол, родительский ринг, дискуссии, устные журналы, родительские вечера, родительские КВНы, тренинги родительской эффективности, практические семинары, курсы родительских сочинений, индивидуальные тематические консультации, презентации, клуб интересных и полезных встреч, интеллектуальные игры.

Примерный план по профилактике конфликтных ситуаций в школьной среде на учебный год

№	Мероприятия	Сроки	Ответственный
	1. Работа с учителями		
1.	Педагогический совет «Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития»	Сентябрь	Зам. директора по УВР
2.	Педсовет-практикум «Анализ конфликта с точки зрения положительного и отрицательного воздействий на межличностные отношения и на отношения к собственной личности учителя»	Январь	Педагог-психолог
3.	Научно-практическая конференция «Конфликтные ситуации в работе учителя с родителями. Способы выхода из конфликтных ситуаций»	Декабрь	Зам. директора по НМР
4.	Совещание при директоре. 1. Участие социального педагога в профилактике и разрешении конфликтов. 2. Работа педагога-психолога по разрешению и предотвращению конфликтов между учителями и родителями	Октябрь Февраль	Социальный педагог Педагог-психолог
5.	Учебно-методические семинары для классных руководителей по теме: «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями учащихся». 1. Методы предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций. 2. Развитие у педагогов навыка конструктивного решения конфликта. 3. Способы решения конфликтов с родителями. 4. Управление конфликтной ситуацией. 5. Конфликты, связанные с организацией труда учителей. 6. Специфические причины конфликтов «Учитель – родители». 7. Анализ психологического конфликта между учителем и родителями. 8. Конфликтологическая компетентность учителя. 9. Технология предупреждения и разрешения межличностных конфликтов	Сентябрь Октябрь Ноябрь Декабрь Январь Февраль Март Апрель Май	Педагог-психолог
6.	Семинар-практикум: 1. Секреты бесконфликтного взаимодействия педагогов с родителями. 2. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. 3. Эмоции. Роль эмоционального интеллекта в работе педагога	Ноябрь Январь Май	
7.	Лекторий для педагогического коллектива по теме: «Профилактика и разрешение конфликтов». Лекция 1. Конфликты, их классификация, причины возникновения. Лекция 2. Причины и структура конфликта. Лекция 3. Формы и способы разрешения конфликтной ситуации. Лекция 4. Типы и модели конфликтов. Лекция 5. Понятие, виды и стратегия поведения в конфликте. Лекция 6. Модерация конфликтов в школе. Лекция 7. Современные способы разрешения конфликтов в педагогическом процессе. Лекция 8. Стратегия и тактика во время конфликта. Лекция 9. Источники и психологические механизмы типичных конфликтов между родителями и учителями	Сентябрь Октябрь Ноябрь Декабрь Январь Февраль Март Апрель Май	Педагог-психолог
8.	Лекция-демонстрация «Теоретические основы психотерапевтических техник в работе с конфликтом»	Октябрь	Педагог-психолог
9.	Семинар-тренинг: 1. Профилактика и разрешение конфликтов. 2. Взаимодействие педагогов с родителями при разрешении конфликтных ситуаций	Декабрь Апрель	Педагог-психолог

№	Мероприятия	Сроки	Ответственный
10.	Педагогическая дискуссия «Конфликт между учителем и педагогом: формула решения»	Ноябрь	Зам. директора по ВР
11.	Круглый стол: 1. Как избежать конфликта с родителями? 2. Учитель и родители: вечный конфликт	Октябрь Март	Педагог-психолог
12.	Презентация «Деструктивное влияние внутриличностных и социальных конфликтов на личность учителя»	Сентябрь	Педагог-психолог
13.	Групповые занятия с участниками конфликтных ситуаций	По графику	Педагог-психолог
14.	Консультации учителей и классных руководителей по темам: 1. Принятие неконфликтных решений. 2. Профилактика конфликтных ситуаций и работа с ними. 3. Варианты предупреждения и урегулирования конфликтов. 4. Формирование эмоциональной регуляции поведения учителя. 5. Причины конфликта учитель – родитель, пути решения. 6. Конфликт в школе между родителями и учителями. Как его правильно разрешить? 7. Управление конфликтом. 8. Культура поведения в конфликте	По графику	Педагог-психолог
15.	Практическое занятие «Педагог – родители. По тонкому льду ожиданий»	Апрель	Педагог-психолог
16.	Тестирование «Моё поведение в конфликтной ситуации»	Ноябрь	Педагог-психолог
17.	Разработать программу по профилактике конфликтов в школьной среде	Октябрь	Зам. директора по ВР
17.	Разработать методические рекомендации для классных руководителей «Как избежать ненужных конфликтов»	Ноябрь	Педагог-психолог
18.	Подготовить буклет «В помощь учителям и классным руководителям в разрешении конфликтных ситуаций»	Декабрь	Педагог-психолог
19.	Оформить книжную выставку в библиотеке: 1. Как управлять конфликтами в школе. 2. Учимся общаться без конфликтов	Сентябрь Январь	Зав. библиотекой
20.	Пополнить библиотечный фонд методической литературой по профилактике конфликтов в школьной среде	В течение года	Зав. библиотекой
2. Работа с родителями			
1.	Общешкольное родительское собрание «Конфликт в школе, пути выхода из конфликтной ситуации»	Сентябрь	Зам. директора по УВР
2.	Родительские собрания в классах: 1. Конфликты в младшем школьном возрасте (1–4-е классы). 2. Ребёнок в ситуации конфликта между родителем и учителем. Пути решения проблемы (5–9-е классы). 3. Конфликты с родителями учащихся. Как выйти из этих ситуаций? (10–11-е классы)	Сентябрь	Кл. руководители
3.	Научно-практическая конференция «Конфликты родителей и учителей: почему они возникают и как их уладить»	Январь	Зам. директора по ВР
4.	Психолого-педагогический лекторий по теме «Родители и учителя – жизнь в согласии и сотрудничестве». Лекция 1. О конфликте: просто и доступно. Лекция 2. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции. Лекция 3. Конфликт как динамическая система. Лекция 4. Как избежать невроза, разрешая конфликты. Лекция 5. Рефлексивный способ разрешения конфликтов	Сентябрь Ноябрь Январь Март Май	Педагог-психолог

С.М. Курганский. **Родитель и учитель: конфликт или сотрудничество**

№	Мероприятия	Сроки	Ответственный
5.	Родительские чтения «Поговорим о конфликтах»	Ноябрь	Зам. директора по ВР
6.	Круглый стол. – Почему возникают конфликты? – Конфликт с учителем: выход есть!	Октябрь Февраль	Педагог-психолог
7.	Родительский ринг. – Как вести себя родителям, узнав о конфликте с учителем. – Нравственные законы нашей семьи. – Учитель-родитель: кто кого? – Конфликты: избегать или форсировать	Ноябрь Январь Март Апрель	Педагог-психолог
8.	Дискуссия. – Как строить отношения с учителями и избегать конфликтов. – Конфликт родителей и учителя: а стоило ли?	Сентябрь Апрель	Зам. директора по ВР
9.	Устный журнал. – Причины и слагаемые конфликтных ситуаций между учителем и родителями. – Современная философия взаимодействия педагога с родителями	Декабрь Май	Педагог-психолог
10.	Родительский вечер «Худой мир лучше доброй ссоры»	Январь	Зам. директора по ВР
11.	Тренинги родительской эффективности. – Как общаться с учителями, чтобы избежать конфликтов. – Анализ основных конфликтов и возможности их устранения. – Ученик + родитель + учитель = друзья. – Навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций	Октябрь Декабрь Февраль Апрель	Педагог-психолог
12.	Практикум «Анализ конфликтных ситуаций. Составление «Карты конфликтов»	Декабрь	Педагог-психолог
13.	Практический семинар «Методы контроля эмоций»	Январь	Педагог-психолог
14.	Конкурс родительских сочинений на тему «Современная ситуация конфликтов родителей с учителями»	Ноябрь	Кл. руководители
15.	Клуб интересных и полезных встреч «Шаги для разрешения конфликтов»	1 раз в четверть	Зам. директора по ВР
16.	Интеллектуальное рандеву «Конфликт – это...»	Январь	Педагог-психолог
17.	Родительский КВН «В кругу друзей»	Апрель	Зам. директора по ВР
18.	Конфликт на экране. Просмотр и обсуждение видеофильма	Март	Зам. директора по ВР
19.	Индивидуальные тематические консультации. – Профилактика конфликтных ситуаций. – Конфликты родителей и учителей. – Как найти общий язык родителям с учителями? – Воспитание без наказания. – Конфликт учителя и ребёнка – следствие конфликта родителей и учителей. – Конфликты в школе: как распознать и разрешить. – Преодоление конфликтов	По графику	Педагог-психолог
20.	Презентация «Искусство гармоничного общения учителя с родителями учащихся»	Февраль	Педагог-психолог
21.	Подготовить памятку для родителей «Поговорим о конфликтах. Участие родителей в решении школьных конфликтов»	Октябрь	Педагог-психолог
22.	Размещение информации для родителей по профилактике конфликтов в школьной среде на сайте школы	Сентябрь	Педагог-психолог
23.	Оформление психологического стенда «В помощь родителям»	Сентябрь	Педагог-психолог