

Анна Николаева

## «У меня к вам серьёзный разговор»



В знаменитой фразе “Вы блестящий учитель, у вас прекрасные ученики” нет ни слова о родителях. Фраза характерная и красноречиво говорящая о том, что часто педагоги выносят родителей за скобки педагогического уравнения. Однако нравится нам это или нет, но заказчиками во всей образовательной системе являются как раз родители. И родители как заказчики имеют право на претензии. Часть из них обоснованна, часть — нет. Практически о каждой жалобе родителей можно сказать, что “Родители нас учат тому, в чем сами не разбираются”. И о каждой: “Дыма без огня не бывает”.

**П**равы родители в конкретной ситуации или нет, но когда они приходят к воспитателю с претензиями — это неприятная ситуация. Как успокоить, поговорить по делу, перевести конфликтный разговор в русло сотрудничества, и при этом не унижаться, не ставить себя в положение мелкого обслуживающего персонала, мы поговорим сегодня.

Прежде всего давайте поймём: чего хочет родитель, когда приходит к вам с претензией?

Он хочет быть услышанным. Ещё он хочет, чтобы после разговора вы приняли меры и исправили ситуацию. Даже если он не декларирует первый пункт и не может предложить ничего конкретного по второму. Больше того, за исключением случаев редких патологий, он даже и конфликта самого не хочет. Люди не любят конфликты. Это нормально.

Не любят их и воспитатели, но у воспитателей масса других задач. Они не хотят, чтобы этот небольшой конфликт разросся и продолжился, чтобы у него были неприятные для воспитателя последствия. Зато они хотят знать, действительно ли они правы в этой ситуации (даже самый

нерадивый воспитатель в душе осознаёт, по делу ему выговаривают или это несправедливость). Вполне законные желания.

Так как же сделать, чтобы пожелания обоих участников переговоров были учтены?

### Правило первое: досчитайте до десяти

Любой конфликт сопровождается эмоциями с обеих сторон. А эмоциональные высказывания — очень опасная область. Прежде чем как-либо реагировать на претензию родителя (не важно, как — протестовать, не соглашаться, поддерживать), выдержите паузу. Про себя сосчитайте до десяти. Сделайте глубокий вдох. Ваша речь после взятой короткой паузы станет чёткой, аргументированной. И менее эмоциональной. А значит, вы не скажете чего-то, о чём впоследствии пожалеете.

Часто нам кажется, что если мы быстроотреагируем на реплику собеседника, то тем самым продемонстрируем свой ум, свою заинтересованность, свою включённость в пробле-

му. Однако долгие наблюдения за родителями показали: слова, произнесённые после краткого обдумывания, воспринимаются с гораздо большим уважением.

Хорошо, если у вас есть возможность дать досчитать до десяти и родителям. Не напрямую, конечно. Выслушав первые слова и поняв, что родитель взволнован, остановите его. Предложите раздеться, присесть, выйти в другую комнату, где нет детей. В общем, сделайте что-то, что даст и вам, и родителям необходимую передышку. Также этот жест покажет, что вы серьёзно относитесь к проблеме. Не говоря уже о том, что разговаривать на проходе, стоя, в одежде и, что важнее прочего, при детях — неразумно.

Если счёт не помогает и накал страстей по-прежнему высок, вы можете перенести встречу на другой день, когда у всех будет время на подробное обсуждение ситуации. И важно при этом дать понять, что вы это делаете не для того, чтобы отделаться, а чтобы разобраться в проблеме как следует, не торопясь и без эмоций.

### Правило второе: дайте человеку то, что ему нужно

Единственный способ прекратить конфликт, а не замедлить на время его развитие — это справиться с его причиной. То есть полностью удовлетворить требования другой стороны.



Человек, который говорит, желает быть услышанным. Уметь услышать родителя очень важно для любого педагога. Даже если родитель ничего не понимает в педагогике и гордит неразумные вещи, мудрый воспитатель извлечёт из этого массу полезной информации для себя: какими категориями мыслит современный родитель, как рассуждает, что думает о нас, о своем ребёнке, чего боится.

Задавайте вопросы. Они не только покажут вашу заинтересованность, но и помогут повести разговор в правильном русле. «Как ребёнок вам всё рассказал?», «Что вы предприняли по этому поводу?»

И в конце этой фазы разговора, когда вы будете уверены, что родитель выговорился, повторите своими словами его речь. Во-первых, может оказаться, что либо родитель был неточен в выражениях, либо вы не так всё восприняли. Во-вторых, вы покажете, что вы услышали все претензии и опасения родителя. Фразы «Я вас услышала» и «Вот что я услышала» — золотые: вы не подтверждаете мнения родителя, вы не опровергаете его, но родитель слышит из ваших уст свои слова и соглашается с ними. Каждый его кивок означает, что начало диалогу положено.

**Правило третье:  
выскажите свои мысли**

В диалоге участвуют две стороны. И вы — одна из них. Поэтому, после того как вы выслушали родителей, самое время высказаться самим. Очень важно обозначить в этот момент свои профессиональные принципы.

Как это выглядит? «Я вас понимаю и сочувствую, но и вы должны понимать, что...»

● я не могу обсуждать и тем более осуждать деятельность своих коллег;

● я не могу обещать вам ничего, что выходит за рамки моих профессиональных обязанностей;

● я не могу принимать решений за рамками своих полномочий;

● я не могу поддерживать оценочных суждений относительно работы сада или его сотрудников.

Конечно, всё это не нужно произносить вслух. Выберите подходящий для своей ситуации вариант или озвучьте свой.

Вопреки возможным опасениям, такие заявления не только не оттолкнут родителя от диалога, но и, наоборот, убедят его в вашем профессионализме. И напомнят, что вы тут по долгу службы, а не потому, что чем-то обязаны лично ему.

Также, если этого требует ситуация, можно сделать личностное заявление: «Я чувствую себя некомфортно в этой ситуации»; «Мне сложно вести разговор в таком тоне»; «Всё это очень меня огорчает». Также не стоит скрывать свою позицию в том, что вы хотите разобраться в ситуации до конца и сделать так, чтобы этот конфликт не повторился.

**Правило четвертое:  
сделайте выводы**

Если в ваших полномочиях сделать так, чтобы конфликтная ситуация не повторилась — предложите это родителям.

Если время упущено — извинитесь.

Если решить проблему не в вашей компетенции — пообещайте передать суть претензий по адресу.

Если вам кажется, что не в силах педагогов что-то изменить — сообщите это, но предложите что-то взамен.

Простой пример: родитель пришёл пожаловаться, что на ребёнке на прогулке не было шапки и он простыл.



Извинитесь и посочувствуйте.

Скажите, что напишете себе напоминание и повесите на дверь группы. (Здесь недостаточно сказать, что я впредь буду лучше следить — надо предложить конкретное действие.)

Сообщите, что передадите всё сменщице.

Справьтесь о здоровье ребёнка, по возможности посоветуйте что-то для скорейшего выздоровления.

Также очень важно каждый раз, когда родитель приходит с претензией, предлагать ему что-то изменить в его действиях. Это необходимо для того, чтобы родитель чувствовал и свою ответственность за ребёнка. Кроме того, это поможет защититься от родителей, которые готовы жаловаться целыми днями и на всё подряд. «Награждайте» их новой обязанностью после каждой жалобы. Так, например, в описанной ситуации предложите, раздевая ребёнка, оставлять шапку в рукаве, а не на полке. Тогда ребёнок вряд ли сам про неё забудет.

Разбор конфликтов с родителями — дело неприятное. Однако даже если вы находитесь в ситуации, когда родители больше зависят от вас, чем вы от них, лучше решать все конфликты мирно и конструктивно. От этого напрямую зависят ваше самочувствие и комфорт.

И, может быть, ваше собственное педагогическое уравнение с какого-то момента начнёт звучать по-новому: «Вы блестящий педагог, у вас прекрасные ученики, у которых замечательные родители». ●

