

## **Конструктивное решение конфликтов между учителем и родителями: стратегия сотрудничества**

**Уважаемые коллеги!**

Конфликты с родителями — одна из самых эмоционально затратных профессиональных ситуаций. Они могут возникать из-за различий в оценках, ожиданиях, воспитательных подходах или простого недопонимания. Важно помнить: конфликт — это не катастрофа, а сигнал о наличии проблемы, которую можно решить совместными усилиями. Умение трансформировать конфликт в диалог — ключевой профессиональный навык современного педагога.

### **Почему возникает конфликт? Понимание позиций**

- Позиция родителя: Ребенок — ценность №1. Часто в основе лежит тревога за будущее, чувство вины, желание защитить, а иногда и перенос собственного негативного школьного опыта.
- Позиция учителя: Класс как система, образовательный процесс, объективность оценки, профессиональная компетентность.

Конфликт вспыхивает, когда эти позиции воспринимаются как взаимоисключающие. Наша задача — показать, что они могут быть дополняющими.

### **Алгоритм конструктивного решения: три ключевых этапа**

**Этап 1. Подготовка и профилактика (До конфликта)**

Лучший конфликт — предотвращенный.

1. Проактивная коммуникация. Регулярно информируйте родителей об учебном процессе не только через проблемы. Используйте позитивные сообщения: «Сегодня у Маши отлично получился проект», «Класс здорово справился с контрольной».

2. Создавайте возможности для неформального контакта. Дни открытых дверей, открытые уроки, совместные мероприятия. Увидев вас в работе, родители чаще начинают доверять.

3. Четко формулируйте правила и требования в начале года. Объясняйте почему они важны для успеха ребенка.

## Этап 2. Действия в ситуации напряженности (Во время конфликта)

### Шаг 1. Взять паузу и саморегуляция.

Если конфликт назревает в чате или по телефону, не отвечайте сразу на эмоциях. «Спасибо, что сообщили. Я понимаю ваше беспокойство. Давайте обсудим это завтра лично, чтобы я могла уделить вопросу все внимание». Перенесите обсуждение в очный формат.

### Шаг 2. Активное слушание и «техника присоединения».

На встрече дайте родителю выговориться. Не перебивайте.

- Слушайте не чтобы ответить, а чтобы понять. Кивайте, поддерживайте контакт глаз.

- Присоединяйтесь к эмоции, а не к претензии. «Я вижу, как вы переживаете за успеваемость Саши»; «Понимаю, что эта ситуация вас сильно расстроила».

- Резюмируйте: «Если я правильно поняла, вас беспокоит...». Это показывает, что вы его услышали.

### Шаг 3. Говорите на языке фактов и «Я-сообщений».

- Вместо обвинений («Ваш ребенок постоянно срывает урок!»):
- Используйте факты и «Я-сообщения»: «Когда на уроке громко разговаривают с соседом, я вынуждена отвлекаться от объяснения, и страдает внимание всего класса. Я переживаю за учебную атмосферу».

### Шаг 4. Переход от проблемы к решению. Сфокусируйтесь на будущем.

Задайте ключевой вопрос: «Как мы можем вместе помочь [имя ребенка] в этой ситуации?».

- Предложите конкретный план действий с вашей стороны: «С моей стороны я могу посадить его за первую парту, давать дополнительные разъяснения».
- Запросите план действий с их стороны: «Что вы могли бы обсудить с сыном дома? Какой режим дня поможет ему быть собраннее?».
- Зафиксируйте договоренности (устно или кратко письменно) и назначьте дату следующей встречи для обратной связи.

### Этап 3. Завершение и поддержка (После конфликта)

1. Выполняйте договоренности. Это основа восстановления доверия.
2. Держите обратную связь. Через оговоренное время сообщите родителю о позитивных сдвигах (даже небольших): «Хочу отметить, что на этой неделе стало лучше...».
3. Подключайте ресурсы. Если проблема глубже (ребенку нужна психологическая помощь, коррекционные занятия), мягко предложите помочь школьного психолога или других специалистов. Позиционируйте это не как вашу беспомощность, а как заботу о ребенке: «Я, как педагог, вижу эти

трудности. Для более профессиональной помощи в этом вопросе мы можем подключить нашего психолога».

### **«Красные флаги»: когда и как привлекать третью сторону**

**(администрацию, психолога)**

Самостоятельно вести диалог невозможно, если:

- Родитель переходит на личности, оскорбляет, угрожает.
- Ситуация имеет юридический аспект (обвинения в физическом воздействии).
- Вы исчерпали все ресурсы, а прогресса нет.

### **Как привлечь психолога или администрацию корректно?**

- Для себя: «Мне нужна поддержка в выстраивании диалога».
- Для родителя: «Чтобы наше взаимодействие было максимально продуктивным для [имя ребенка], я предлагаю пригласить на следующую встречу школьного психолога. Он поможет нам найти наилучшие решения».

### **Работа с собственными эмоциями: ваша психологическая гигиена**

1. Разделяйте профессиональную и личную оценку. Критика ваших действий — не критика вас как личности.
2. Ищите поддержку у коллег. Обсудите ситуацию (сохраняя конфиденциальность) в методическом кругу или с trusted colleague.
3. После сложного разговора обязателен «ритуал завершения»: выпейте чаю, пройдитесь, переключитесь. Не «пережевывайте» диалог бесконечно.

4. Помните о своей профессиональной экспертизе. Вы — специалист в области обучения и развития детей. Это ваша зона ответственности и компетенции.

Конструктивный диалог с родителем — это инвестиция в успех ученика. Показывая, что вы видите в родителе не оппонента, а союзника, вы не только решаете текущую проблему, но и создаете надежный фундамент для сотрудничества на все школьные годы.

Если вы чувствуете, что ситуация зашла в тупик, эмоции мешают диалогу или вам нужна помощь в подготовке к сложному разговору — я, как психолог, готов выступить в роли модератора или просто вашего личного супервизора.

Вместе мы можем сделать школу территорией сотрудничества.

С уважением, ваш педагог-психолог, Малышева Алина Денисовна.