

Из опыта работы. Тест "Умеем ли мы разговаривать с рассерженными родителями?"



Автор: Щербина Н. И., педагог-психолог МБДОУ № 35, г. Белгород

Работая в дошкольном учреждении, мы, педагоги, стремимся не просто всесторонне развивать наших воспитанников, но и максимально удовлетворять ожидания их родителей. Однако взгляды сторон на предмет воспитания детей не всегда совпадают, и случаются даже жалобы. Жалобы родителей.... От вполне обоснованных до смешных, в устной форме и письменной, на столе у заведующей детского сада и даже в управлении образования. И много-много понапрасну растраченных душевных сил, нервов, драгоценного времени, которого нам всем так не хватает в наш бурный век и которое мы все – и педагоги, и родители – с успехом могли бы уделить нашим детям. А ведь многих конфликтов можно было бы избежать, будь наше поведение, направленное на воздействие на других людей – родителей наших воспитанников – чуть более профессиональным. Все педагоги хорошо знают, что такое педагогический такт, но всегда ли соблюдают его в беседе с родителями? Чего греха таить, бывает, что взаимодействие между сторонами осложняется просто взаимной антипатией.

Умеем ли мы преодолевать негативное отношение к тем, кто не намерен с нами не то что бы сотрудничать, но хотя бы только понять? Содержание предлагаемого мини-теста составлено по материалам многочисленных наблюдений, опросов и бесед с воспитателями детского сада. Попробуем разобраться в наших чувствах и эмоциональных состояниях в ситуациях общения с рассерженными родителями.

1. Случалось ли Вам разговаривать с рассерженными родителями?

- а) да
- б) нет

2. Часто ли Вам приходится выслушивать обвинения родителей?

- а) иногда
- б) часто
- в) никогда

3. По каким причинам чаще всего возникает гнев у родителей?

- а) заболеваемость, нездоровье детей
- б) утеряны вещи, внешний вид после прогулки
- в) всевозможные денежные сборы
- г) нежелание ребенка идти в детский сад

д) плохое настроение у родителей е) другое _____

4. Как Вы обычно реагируете на гнев родителей?

- а) спокойно выслушиваю
- б) стараюсь разобраться в ситуации, объяснить, что произошло
- в) сержусь сама: они с одним не могут справиться, а у меня их 25, "их бы на мое место"
- г) болезненно, пью лекарство, "не хочу в тюрьму"
- д) другое _____

5. Какие способы общения с рассерженными родителями, по Вашему мнению, наиболее эффективны?

- а) спокойная реакция на гнев и раздражение;
- б) умение соглашаться, идти на компромисс;
- в) умение убеждать в обратном;
- г) дать возможность высказаться, не перебивая;
- д) другое _____

6. Приведите, пожалуйста, поучительные примеры из собственной практики.

Ключ:

К вопросу 1: а) Все мы – живые люди. б) Скорее всего, Вы лукавите или настолько безразличны к окружающим, что совсем не хотите замечать их душевного состояния.

К вопросу 2: а) Ну что ж, быть всегда и во всем правым – так не бывает, главное – умение пойти на компромисс и преодолеть конфликт. б) Вам придется пересмотреть и, скорее всего, изменить стиль общения с окружающими. в) Вас трудно в чем-либо обвинить, Ваша интуиция помогает Вам найти верный тон разговора и установить доверительные отношения.

К вопросу 3: Зная истинные причины возникновения гнева у родителей (бывает, что свое плохое настроение они объясняют нежеланием ребенка идти в детский сад и др.) намного проще предвидеть их реакции и прогнозировать развитие событий в создавшейся ситуации, а, следовательно, строить и свое поведение.

К вопросу 4: Сохранение спокойствия, умение терпеливо выслушивать любые претензии родителей, помочь разобраться в ситуации – всегда важно, но объясняя суть произошедшего, не стоит оправдываться. Переживая ситуацию в той или иной степени болезненно, что вполне естественно, держите себя "в руках", не давая своим реакциям мешать Вам.

К вопросу 5: В любом случае не отвечайте гневом на гнев, дайте человеку выговориться, покажите свое участие, не принижая его родительского авторитета. Однако не делайте из себя объекта для нападков и брани.

К вопросу 6 : Вы привели интересные, наглядные примеры выхода из конфликта: Вы способны учиться на собственном опыте, каждый отмеченный Вами случай и оцененный с позиции другой стороны обогащает копилку Вашей педагогической и человеческой мудрости.