

Как решать проблемы, не создавая новые

Взаимодействие учителя и родителей. В процессе взаимодействия учителя и родителей совсем не редко возникают острые, проблемные ситуации. Если эти ситуации не удастся сгладить, а проблемы разрешить — то неизбежен конфликт. Чаще всего так и бывает, потому что тактика решения различных проблем взаимодействия требует определенного навыка.

Любой конфликт возникает не сразу, сначала появляются (становятся явными) разногласия, какие-то из них можно предупредить, какие-то сгладить и исключить. Самый эффективный путь — решить проблемы, не создавая новые, перевести (преобразовать) разногласия в путь решения проблем.



Если собеседник использует тактику нападения. Представим себе ситуацию: вы еще не успели ничего сказать, объяснить, спросить, вы еще даже не познакомились, но уже слышите обвинения во всех смертных грехах: «Вы не так учите... (не то задаете, не так общаетесь, не на то обращаете внимание)». Это может быть нападение со стороны всегда уверенного в своей правоте папы или привыкшей всегда «нападать» мамы. Но совсем нередким бывает нападение со стороны учителя: «Не так воспитываете... (не так контролируете, не за тем следите (или не следите), не так помогаете)». Впрочем, каждому знакомы эти ситуации, и многие люди используют тактику нападения, успешно достигая своей цели, — например, сначала собеседник теряется, оправдывается, (злясь при этом на самого себя), а потом сам начинает нападать.



Реакция на нападение всегда типична: в оправдание - или контратака, или объяснения. Но такая тактика чаще всего неэффективна — «нападающего» этим остановить невозможно, а раззадорить легко. Чтобы нейтрализовать нападающего, возможен лишь один путь — *спокойный тон* (я бы сказала — подчеркнуто спокойный): «Я понимаю ваше возмущение (негодование, тревогу), но давайте обсудим (решим, подумаем), что нужно сделать, чтобы подобные проблемы (ситуации) не возникали».

Еще один вариант — не комментируя «нападки», не извиняясь и не оправдываясь, высказать свою точку зрения: «Пожалуйста, выслушайте меня» («Прошу вас, выслушайте меня»). Более жесткий вариант: «Я выслушал(а) вас, теперь прошу выслушать меня...».

Это пример, характерный для определенного типа собеседников, которых можно условно назвать «нигилист» (хотя в подобном качестве может выступить любой человек). В ходе беседы он нетерпелив, возбужден, не готов выслушать чужую (всегда, на его взгляд, неверную) точку зрения, он всегда хочет возразить. Как правило, фразы такого человека начинаются с «нет». Убедить его в чем-то совсем не просто. Такие люди склонны после окончания разговора жаловаться, так как у собеседника «не выдерживают нервы» и он срывается.

Если собеседник в ситуации общения нападает, наиболее эффективна следующая тактика:

- быть предельно спокойным и подчеркнуто вежливым (хорошо бы расслабиться перед разговором, хотя бы выполнив несложные дыхательные упражнения), сохранять хладнокровие;
- не перебивать (такие люди, как правило, быстро «выдыхаются» и не говорят долго);
- задавать вопросы, включая в них возражения или претензии собеседника («Если я вас правильно понял(а)...», «Вы считаете, что...»). При этом вместо слов «возражения», «претензии», «недостатки», «проблемы», которые утверждают говорящего в правильности оценки ситуации, следует использовать слова «вопросы», «моменты», «аспекты». Например: «Вы считаете, что эти аспекты являются причиной?..»;
- обязательно делать паузы перед ответом на его вопросы, не поддаваясь искушению немедленно ответить собеседнику;
- предложить собеседнику повторить свои аргументы;
- не прибегать к «силовому» давлению, пользуясь своим положением. Следует исключить такие фразы, как: «Можете не соглашаться, это наши требования», «Не нравится, можете уйти...», «Это не ваше дело...». Вместо фраз: «Я считаю...», «Я требую...», «Вы должны...» — использовать более мягкие варианты: «Не думаете ли вы, что...», «Надеюсь, вы сможете...», «Надеюсь, это может убедить вас...»;

- формулировать все решения словами собеседника, его фразами (в противном случае новые возражения неизбежны);
- если ситуация заходит в тупик, то есть смысл остановить разговор. Это можно сделать корректно, но твердо. Вполне приемлема при этом фраза: «Вы можете остаться при своем мнении», «Думаю, нам не стоит продолжать обсуждение, вы вправе остаться при своем мнении». Но и в этой ситуации нецелесообразно переходить на оценку личности: «С вами невозможно договориться...», «Разговор с вами — пустая трата времени...», «Я так и знал, что с вами бесполезно что-то обсуждать».

Если собеседник заставляет оправдываться. Попытка заставить оправдываться — один из вариантов создания проблемной ситуации. Чаще всего это бывает, когда явно или неявно собеседник высказывает сомнение в вашей компетентности, в вашем праве решать или обсуждать определенные вопросы. Звучать это может совсем безобидно, например: вы горячо доказываете свою точку зрения, а собеседник, слушая вас, с сомнением тянет: «Ну, не знаю...». Вам не возражают прямо, не приводят свои аргументы, не высказывают свое мнение (здесь появились бы основания для возражения или убеждения). Кажется, что в этом случае необходимо начинать объяснение сначала. Никогда не делайте этого, иначе реакция «Ну, не знаю...» может быть бесконечной.

Наиболее эффективным будет спокойно, без раздражения, сделав паузу, спросить: «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, вы можете высказать свое мнение», «Дайте свое понимание ситуации». Собеседник вынужден будет изложить свою позицию, и тогда либо появится основание для конструктивного продолжения разговора, либо (если это чистая манипуляция и аргументов нет) разговор будет прекращен.

Как показывает опыт анализа подобных ситуаций, критично настроенный собеседник предпочитает фиксировать внимание на недостатках самой идеи, а не на путях преодоления обсуждаемых проблем. В этом случае можно вернуть собеседника именно к путям решения проблемы: «Предложите ваше решение», «Я с удовольствием выслушаю ваши предложения...».

Еще одним вариантом осложнения ситуации общения может быть так называемое скрытое отрицание. Примером является фраза типа: «Я согласна с вами, но, думаю, это сделать невозможно». В вопросе: «Вы думаете, это возможно?» — тоже скрыто отрицание и сомнение, а в вопросе: «Вы это серьезно?» — не только отрицание и сомнение, но и недоверие вашей компетентности.

Безусловно, и в этом случае лучше сохранить хладнокровие, не показывать, что вы задеты или раздражены (хотя это вполне естественная реакция). Важно проконтролировать свое состояние, так как скрытое отрицание и сомнение приводит к появлению на лице равнодушной («мне все равно») маски, руки скрещиваются (поза закрытости), взгляд становится холодным.

Мнение родителя

У меня иногда складывается впечатление, что дети собираются в классах по утрам только за тем, чтобы у преподавателей были рабочие места, и они могли спокойно получать зарплату. Все это грустно и печально, разумеется. И самое главное, что дети, попадая под власть взрослого человека, не могут адекватно ему противостоять. Сорок пять минут урока могут вылиться, не дай бог, в сорок пять минут насмешек, обид и унижения. И если до 5-го класса, имея дело с одним учителем, проще быть в курсе дела, то после контролировать отношения с педагогами становится очень трудно.

По материалам сайта [www. detstvo.ru](http://www.detstvo.ru)

Как не допустить конфликта. Даже если собеседник нападает, обвиняет и требует, ваша тактика — не паниковать, сохранять выдержку и спокойствие. Необходимо набраться терпения, дать ему высказаться. Не стоит осаживать подобного собеседника «убийственной» характеристикой его поведения. Это создает дополнительное напряжение.

- Слушайте молча, не поддерживайте высказывание репликами, взглядом, кивками головы. Сохраняйте спокойствие.
- Попросите собеседника повторить его аргументы: «Будьте добры, уточните, что вы имели в виду...», «Пожалуйста, объясните еще раз те вопросы (моменты, аспекты), которые вы связываете с...».
- Повторите возражение (обвинение) собеседника в виде вопроса: «Если я вас правильно понял(а), вы хотите сказать...», «Верно ли я понял(а) вас, вы считаете, что...».
- Переведите обвинительную речь в обсуждение путей решения проблемы вопросом: «Не могу согласиться со всем, что вы говорили, но мне интересно знать, что вы предлагаете делать...».
- Сделайте паузу в разговоре, найдите повод «отлучиться на минутку». Это поможет остудить пыл собеседника.
- Не пытайтесь убедить собеседника в своей точке зрения.
- Не стремитесь опровергнуть каждое утверждение, это только спровоцирует новые «нападки».

- Переведите разговор из обсуждения проблем, обвинений и требований в русло их решения, предоставив собеседнику право выбрать этот путь: «Как бы вы поступили на моем месте?..», «Что бы вы сделали в этой ситуации?..», «Что, по вашему мнению, можно предпринять?..», «Как, по вашему мнению, эту ситуацию можно изменить?..».
- Вопрос: «Да, да, я понимаю что вы хотели сказать. Есть ли у вас другие предложения?» — может совершенно изменить ход и тональность разговора, так как вы переводите его из нападения и обвинения в обсуждение путей решения проблем. В этом случае даже у агрессивно настроенного собеседника нет оснований продолжать конфронтацию.
- Даже если вы недовольны разговором, не показывайте этого, вежливо попрощайтесь. Возможно, этот разговор не даст желаемого результата, но обижаться не на что (разве только на себя, а значит, есть шанс, что следующий разговор будет более конструктивным).
- Нередко в ходе подобных (сложных) разговоров собеседнику задается прямой вопрос, на который в силу разных причин трудно ответить. Вы вправе сказать, что не знаете ответа, не владеете ситуацией, но никогда не оправдывайтесь.

Если вы не удовлетворены разговором, если остался неприятный осадок, если огорчены или раздосадованы, проверьте себя: последовательно ли вы вели свою линию? Правильно ли реагировали на замечания, возражения, эмоции собеседника? Удалось ли сохранить спокойствие и выдержку? Не отвлекались ли на ненужные замечания, объяснения, оправдания? Не использовали ли силовое давление? Сумели ли удержаться от опровержения каждого возражения собеседника? Сумели ли не настаивать на признании вашей правоты и несправедливости возражений и обвинений собеседника? Достаточно ли аргументирована была ваша позиция? Сумели ли перевести разногласия в русло решения проблем? Были ли вы на протяжении всего разговора вежливы и доброжелательны? Не проявилось ли ваше предубеждение или раздражение во взгляде, жестах, позе?

Это важно знать!

Даже если что-то было не так, не корите себя, не возвращайтесь мысленно к этому разговору, пытайтесь предположить, «что было бы, если...», не поддерживайте в себе обиду на собеседника. Просто решите, какие ошибки в подобном разговоре вы в следующий раз не сделаете.

Итак, *учитесь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.*

Безруких Марьяна Михайловна