

Kto tu rządzi,

czyli jak układać relacje z rodzicami



Dlaczego tak trudno czasem o porozumienie rodziców z nauczycielem czy szkołą? Jakie są najczęstsze źródła konfliktów między systemem szkolnym a rodzinnym i czy są skuteczne sposoby na ich rozwiązywanie lub zapobieganie im?

Szkoła jako instytucja ma do zrealizowania pewne cele – powinna wyposażać uczniów w określoną wiedzę i umiejętności. Zasadniczą rolą nauczyciela jest przekazywać konkretne treści, stawiać przed uczniem zadania, formułować oczekiwania (kryteria sukcesu), korygować błędy, rozbudzać ciekawość poznawczą, rozpoznawać trudności i reagować na nie, dobierając odpowiednie strategie. Funkcja dydaktyczna oczywiście ściśle wiąże się z wychowawczą i opiekuńczą – każda z nich jest bardzo istotna na różnych etapach rozwoju dziecka. Rodzice z kolei powinni – poza pełnieniem funkcji wychowawczej i opiekuńczej – zapewnić odpowiednie warunki realizacji celów dydaktycznych, wspierać dziecko i we współpracy z nauczycielem stosować strategie poradnicze w sytuacjach problemowych. Teoretycznie więc szkoła i rodzina wzajemnie się uzupełniają, bowiem oba te środowiska różnie rozkładają akcenty w tych trzech obszarach, ale ich wspólnym dążeniem jest szeroko pojęte projektowanie, towarzyszenie i wspieranie dziecka w jego rozwoju poznawczym, emocjonalnym i społecznym. Warto spojrzeć na problem właśnie z perspektywy funkcji – dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej – i w ramach tych obszarów poszukać źródeł głównych konfliktów między szkołą a rodzicami.

DYDAKTYKA, CZYLI RODZIC W DEFENSYWIE

System oświaty decyduje o tym, czego i jak uczyć dzieci. Rodzice – co wynika z organizacji systemu nauczania – mają niewielki wpływ na treści programowe, ich kolejność, poziom zaawansowania, a także wymagania co do stopnia ich opanowania. To raczej nauczyciel jest tu decydem. Oczywiście bardzo wiele jego działań wynika z ogólniejszego planu i obowiązujących zasad – bardzo często rola szkoły ogranicza się do realizowania misji edukacyjnej bez możliwości swobodnego określania celów dydaktycznych. Z perspektywy rodzica jednak to nie programy, wytyczne i rozporządzenia stanowią podstawę tego, co dziecko ma umieć i w jakim zakresie – nie uświadamia on sobie, że ocena umiejętności ucznia nie jest uzależniona od dobrej woli nauczyciela, tylko wynika z zewnętrznych kryteriów i wymagań. Dlatego jednym z punktów zapalnych na linii rodzic-nauczyciel może być brak akceptacji rodzica dla programu nauczania, a w konsekwencji – ciche przyzwolenie, jakiego udzieli on dziecku na lekceważenie pewnych treści czy wręcz bojkotowanie zadań edukacyjnych, stawianych

przez nauczyciela przed uczniem. Rodzic skłonny jest nawet lekceważyć brak osiągnięć edukacyjnych swego dziecka w pewnym zakresie oraz tworzyć z nim koalicję przeciwko nauczycielowi.

Konflikty powodować może również ocenianie efektów pracy ucznia, które dla nauczyciela jest sposobem przekazywania informacji zwrotnej o osiągnięciach dziecka. Niestety zdarza się także, że bywa ono wskaźnikiem sympatii nauczyciela czy metodą dyscyplinującą, jednak w idealnej sytuacji – ocena jest adekwatna, sprawiedliwa i całkowicie obiektywna. Zdania nauczycieli i rodziców na temat tego, co właściwie jest/powinno być oceniane – końcowy efekt czy wkład pracy? – mogą się bardzo różnić. Rozwiązanie zadania czy sposób jego rozwiązywania? Skutek czy wysiłek? Zdolności dziecka czy jego wytrwałość? Aktualny poziom jego umiejętności czy postęp, jakiego dokonało?

Poza tym rodzic może mieć podejrzenia, czasem nawet uzasadnione, że oceniany jest on jako rodzic właśnie. Jest to sytuacja niezwykle trudna psychologicznie i nic dziwnego, że taki rodzic, aby utrzymać swoją samoocenę, będzie podważał kompetencje oceniającego nauczyciela lub przynajmniej unikał kontaktu ze szkołą, co nigdy nie wpłynie pozytywnie na współpracę między placówką a rodziną.

WYCHOWANIE, CZYLI PROSZĘ SIĘ NIE WTRĄCAĆ

Rodzice niekiedy usiłują ograniczać rolę szkoły w procesie wychowania, wprost sygnalizując, że nie leży to w jej kompetencjach. Zdarza się, że nauczyciele nie są świadomi tego, iż zasady, jakie przekazują swoim uczniom, i zachowania, jakich od nich oczekują, nie są uniwersalne i że mogą być wręcz sprzeczne ze światopoglądem rodziców. Wyobraźmy sobie, że szkoła (czy wychowawca) wprowadza zasadę, że uczniowie są nagradzani za określone zachowania prospołeczne, np. „Należy pożyczycie koleżankom i kolegom pomoce dydaktyczne czy zabawki”, podczas gdy rodzice usiłują nauczyć dziecko, że powinno zawsze pamiętać o tym, aby mieć wszystkie niezbędne przybory i – jeśli tego nie zrobi – musi ponieść konsekwencje, a nie liczyć na pomoc innych. Rodzice i szkoła mogą mieć też różny pogląd na kwestię informowania nauczyciela o konfliktach między uczniami („Nie tolerujemy skargi” vs. „Zawsze powiedz, jeśli ktoś kogoś popchnie”), wyrażania własnej opinii czy sposobów utrzymywania dyscypliny (systemów kar i nagród), a także jej zakresu.

OPIEKA, CZYLI REALIZM

Oczywiste jest, że im dziecko starsze, tym mniej opieki wymaga. Jednak każdy rodzic oczekuje, że w szkole będzie ono bezpieczne, fizycznie i emocjonalnie, że nie spotkają go tam żadne zagrożenia zewnętrzne (np. obecność osób niepowołanych na terenie placówki). Rodzice mają również nadzieję, że zarówno ze strony nauczycieli i pozostałych pracowników, jak i innych uczniów, ich dzieci nie spotka żadna krzywda i żadna niesprawiedliwość. Obowiązkiem szkoły jest maksymalna dbałość o wyeliminowanie zagrożeń, jednak nie jest możliwe, aby była ona miejscem zupełnie pozbawionym konfliktów, napięć, interakcji, stresu i dyskomfortu emocjonalnego. Taka sytuacja nie byłaby także pożądana z punktu widzenia rozwoju młodego człowieka, ponieważ dziecko powinno uczyć się radzenia sobie z własnym dyskomfortem, dobierania i stosowania właściwych strategii zaradczych, rozpoznawania całego wachlarza emocji, oczywiście adekwatnie do swojego wieku i przy wsparciu, z którego może skorzystać, jeśli zadanie to jest dla niego zbyt trudne. Szkoła musi zadbać o to, aby dziecko nie uległo w niej wypadkowi, nie zostało skrzywdzone, by eliminować wszelkie wewnętrzne i zewnętrzne zagrożenia, jednak nie jest w stanie uchronić dziecka przed wszelkim dyskomfortem, przeżywaniem niekiedy nieprzyjemnych emocji czy nawet ostrymi konfliktami w grupach rówieśniczych (jeśli mają one charakter incydentalny). Szczególnie nauczyciele z niewielkim stażem usiłują niekiedy za wszelką cenę łagodzić kwestie sporne wśród uczniów, podejmować działania, które mają zapobiec naturalnym zjawiskom występującym w grupie, stając się niejako zakładnikami oczekiwań rodziców. Jest to strategia skazana na podwójne niepowodzenie – nauczyciel taki może w ten sposób zakłócić naturalne procesy grupowe (których nieodłącznym elementem jest konflikt), stracić kontrolę nad grupą (procesy te bowiem mogą przenieść się na pola, do których szkoła nie ma dostępu

i przybrać skrajne, niebezpieczne formy) oraz doświadczać głębokiej i długotrwałej frustracji wynikającej z próby realizowania niemożliwego.

DZIAŁANIA DŁUGOFALOWE, CZYLI DOBRY START

Bardzo wiele konfliktów, jawnych i ukrytych, pojawiających się na linii szkoła–rodzic, wynika z rozbieżności co do oczekiwań, wzajemnego niewłaściwego przypisywania intencji oraz braku wiedzy co do faktycznych możliwości drugiej strony.

Co więc można zrobić, aby relacje z rodzicami były bardziej konstruktywne? Trzeba z nimi rozmawiać. Warto poświęcić sporo czasu na poznanie wzajemnych oczekiwań, zrozumienie motywacji i celów, uzgodnienie strategii czy wręcz zawarcie kontraktu. Weryfikowaniu oczekiwań powinno sprzyjać ustalenie, że w sferze dydaktycznej decydujący głos ma nauczyciel (szkoła), w sferze wychowawczej rodzic, a w sferze opiekuńczej – zdrowy rozsądek. Uzgodnienia te mają uświadomić obu stronom, że szkoła nie może spełnić wszystkich oczekiwań rodziców, a rodzice z kolei nie są jedynie biernymi uczestnikami procesu edukacyjnego dzieci. Takie wstępne rozmowy powinny odbyć się na początku roku (ale dobrym momentem jest też narastający konflikt), mogą mieć charakter jednorazowy lub cykliczny. Przed przystąpieniem do nich należałoby dokonać swoistej autodiagnozy – jak widzę proces dydaktyczny?, co oceniam?, jakie zachowania uważam za dopuszczalne/niedopuszczalne?, jakie wartości chcę przekazywać uczniom?, jaki zakres opieki uważam za niezbędny, a jaki za wystarczający? Następnie trzeba rozważyć, czy dopuszczamy alternatywne odpowiedzi na te pytania, w jakim stopniu jesteśmy w stanie je zaakceptować i uwzględnić. Pomocne przy planowaniu takich działań może okazać się zestawienie – arkusz 1. Dobrym pomysłem jest zaproszenie psychologa czy mediatora, który, prowadząc taką rozmowę, odciąży nauczyciela i jako osoba niezaangażowana łatwiej wyważy racje obu stron.

Arkusz 1

	Stanowisko wyjściowe nauczyciela/szkoły	Efekt autorefleksji nauczyciela/szkoły T	Kontakt z rodzicami	Zasada porozumienia
Funkcja dydaktyczna	- Jaki jest mój stosunek do treści programowych? - Czy uważam moje metody za wystarczająco dobre? Czy mogę/chcę je zmienić? - Jaki jest mój stosunek do oceniania?	Określenie własnej gotowości do uwzględnienia postulatów rodziców, umiejętność racjonalnej, spokojnej rozmowy z rodzicami na temat treści i metod nauczania	- Zaprezentowanie stanowiska nauczyciela/szkoły - Wyjaśnienie rodzicom, że część wymagań nie jest zależna od nauczyciela - Wyjaśnienie rodzicom, że treści i metody nauczania są uzasadnione	Zasada minimum ingerencji rodziców
Funkcja wychowawcza	- Jakie zachowania uważam za dopuszczalne i niedopuszczalne? - Jakie wartości przekazuję uczniom?	Rezygnacja z tych treści i metod wychowawczych, które nie są uniwersalne, pod warunkiem, że nie zostaną zakłócone ogólne cele wychowawcze, gotowość do dialogu	Określenie systemu wartości i metod wychowawczych wraz z uzasadnieniem	Zasada minimum ingerencji szkoły
Funkcja opiekuńcza	- Jaki zakres opieki jestem w stanie zapewnić? - Jakiego zakresu opieki oczekują rodzice?	Analiza możliwości realizacji oczekiwań rodziców, analiza typowych sytuacji szkolnych pod kątem bezpieczeństwa uczniów	Jasne określenie zakresu zobowiązań co do zapewnienia bezpieczeństwa uczniów, deklaracja co do postępowania w typowych sytuacjach szkolnych i zdarzeniach nadzwyczajnych	Zasada realizmu

TRUDNA SZTUKA KOMUNIKACJI

Nawet najbardziej ambitne plany budowania dobrych relacji między szkołą a rodzicami zawiodą, jeśli podczas kontaktów nie będą przestrzegane podstawowe techniki dobrej komunikacji. Z kolei stosowanie kilku ważnych wskazówek może znacznie usprawnić i ułatwić te kontakty mimo braku możliwości, chęci czy odwagi do budowania opisanej wyżej strategii.

Bardzo przydatna i praktyczna w skutecznym komunikowaniu się jest koncepcja analizy transakcyjnej Erica Berne'a. Zakłada się w niej, że każdy z nas w kontaktach międzyludzkich występuje w trzech rolach: Dziecka, Rodzica i Dorosłego – są to pewne sposoby zachowania i komunikowania się, bez względu na wiek i faktyczną relację. Dziecko jest porywcze, spontaniczne, przekorne, zbuntowane. Kierują nim silne emocje – gniew, wstyd, radość, strach, ból. Typowe dla Dziecka są wypowiedzi typu: „Bo tak”, „Chcę”, „Nie”, „I tak zrobię po mojemu”. Z kolei rola Rodzica to rola osoby wszechwiedzącej, decydującej, nakazującej i zakazującej, oceniającej i doradzającej. Rodzic ma na wszystko gotową odpowiedź, wie lepiej, potrafi ośmieszyć i skarcić. Często wypowiada się w sposób ogólny: „Ty zawsze...”, „Wszyscy..”, „Zawsze...”. Używa określeń typu: „Ile razy można...”, „Było wiadomo, że...”, „Inni na twoim miejscu...”. Postawa Dorosłego nie charakteryzuje się tak wyrazistymi cechami, jak postawa Dziecka – on rozważa, analizuje, skupia się na istocie rzeczy, podejmuje decyzje na podstawie faktów. W jego języku charakterystyczne są takie zwroty, jak: „Rozumiem”, „Sądzę, że...”, „Mogę się mylić...”, „Prawdopodobnie...”.

Zgodnie z ideą analizy transakcyjnej w każdej interakcji obie strony przyjmują którąś z trzech powyższych ról. Gdy kierujemy komunikat ze swojej roli do roli, którą zakładamy u naszego rozmówcy, a odpowiedź wraca „tą samą drogą” – jest to tzw. transakcja równoległa. Przykładowo: w stosunku do spóźnionego taksówkarza występujemy z pozycji Rodzica (do Dziecka), mówiąc: „Zawsze się spóźniasz! Czy nikt tam od was nie mógł zadzwonić?”, na co taksówkarz odpowiada z pozycji Dziecka: „Bardzo przepraszam, mieliśmy awarię, kolega złapał gumę, mnie zatrzymała policja...”. W innym przykładzie rozmawiają dwie koleżanki. Pierwsza mówi: „Mój szef jest głupi! Nigdy nie docenia moich starań!”. Druga: „Pokaż mu, kto tu rządzi!” (komunikacja Dziecko–Dziecko). W tym typie transakcji wysyłamy komunikat z poziomu swojego stanu do założonego stanu rozmówcy i te nasze przewidywania niejako się sprawdzają. Transakcja równoległa nie prowadzi wprawdzie do konfliktu, ale nie rozwiązuje żadnego problemu. Możemy w ten sposób rozmawiać długo i zgodnie, ale istota problemu nie zostanie nawet dotknięta.

Drugi typ transakcji, tzw. **transakcja skrzyżowana**, to taki typ komunikacji, w którym odpowiedź pochodzi z innej roli niż ta, do której była skierowana, i jest przeznaczona dla innej roli niż ta, z której przyszedł komunikat. Innymi słowy, nasze przewidywania co do stanu rozmówcy nie sprawdzają się. W przykładzie z taksówkarzem wyglądałoby to następująco: „Zawsze się spóźniasz! Czy nikt tam od was nie mógł zadzwonić?” (Rodzic do Dziecka). Odpowiedź z pozycji Rodzica: „Powinna pani wcześniej zamówić taksówkę, nie zdaje sobie pani sprawy z tego, że może być awaria?”. Na pierwszy rzut oka widać, że jest to doskonały przepis na konflikt bez możliwości jego rozwiązania.

Trzeci typ to **transakcje ukryte**. Są to takie relacje, w których rozmówcy „maskują” swoją rolę. Teoretycznie rozmawiają na poziomie jawnym (najczęściej z pozycji Dorosłego), jednak gdyby przyjrzeć się bliżej – ich komunikaty płyną z ról innych niż deklarowane. W przykładzie z taksówką mogłoby to wyglądać tak: „Zakładam, że następnym razem poinformują mnie państwo o spóźnieniu” (przekaz ukryty to przekaz z pozycji Rodzica). „Proponuję następnym razem wcześniej zamawiać taksówkę” (przekaz ukryty z pozycji Rodzica).

Widać zatem wyraźnie, że jedyną drogą do rozwiązywania konfliktu, uzyskania porozumienia i zbudowania długotrwałej satysfakcjonującej relacji jest rozmowa Dorosłego z Dorosłym. Nie możemy rzecz jasna sprawić, by druga strona tak właśnie się zachowywała, ale jeśli będziemy się tego spodziewać i tak traktować naszego rozmówcę – szanse na to, że właśnie w tej roli wystąpi, znacznie rosną. Poniżej przedstawiono zachowania nauczyciela w trzech opisanych wyżej rolach (role w znaczeniu analizy transakcyjnej napisane są wielkimi literami – Dorosły, Rodzic, Dziecko – a „rodzic” pisany małą literą oznacza rodzica ucznia).

Nauczyciel w roli Dorosłego:

- traktuje rodzica jak Dorosłego,
- skupia się na problemie, a nie na ogólnikach,
- rozmawia o problemie, jest otwarty na zdanie rodzica,
- bierze pod uwagę, że może się mylić,
- zadaje pytania i wspólnie z rodzicem poszukuje rozwiązań,
- chce współpracować.

Nauczyciel w roli Dziecka:

- obwinia rodzica,
- ma roszczenia, nie oczekiwania,
- nie ma wycucia taktu,
- obraża się i gniewa.

Nauczyciel w roli Rodzica:

- podaje gotowe rozwiązania,
- traktuje siebie jako eksperta, nie słucha rodzica,
- krytykuje ucznia, a nie jego konkretne, aktualne zachowania,
- lekceważy niepokoje rodzica,
- nie ma wycucia taktu,
- ośmiesza, krytykuje i ocenia rodzica.

Propozycja przeciwcwiczenia ról znajduje się w arkuszu 2.



Warto poświęcić sporo czasu na poznanie wzajemnych oczekiwań, zrozumienie motywacji i celów

Arkusz 2

Ćwiczenie: Przeformułuj komunikaty na takie, jakie wygłosiłaby osoba z pozycji Dziecka, Rodzica, Dorosłego.

DZIECKO	DOROSŁY	RODZIC
	Zależy mi na wysokiej frekwencji	
		Nie pozwalam na takie traktowanie innych!
Skoro wam nie zależy na ocenach, to mi też jest wszystko jedno		
	Pana syn ma trudności z dodawaniem ułamków	
Wyniki były tak słabe, że nie będzie wycieczki		
		Ile razy mam powtarzać, że usprawiedliwienia nieobecności muszą być w formie pisemnej?

KILKA ZASAD DOBREJ WSPÓŁPRACY Z RODZICAMI

Przy zbieżnych celach i postawie Dorosłego można założyć, że rodzic stanie się naszym sojusznikiem. Szkoły popełniają jednak niekiedy pozornie drobne błędy, które mogą zniweczyć tę ogromną pracę, jaką wykonały, i przekreślić dobre chęci obu stron. Pierwszym błędem jest... wytykanie błędów. Oto kilka zaleceń pozytywnych:

1. Dobre rozmowy – regularne spotkania z rodzicami, wydzielone części zebrań, komunikacja e-mailowa lub w dowolnej innej formie, których treścią są wyłącznie

„dobre” informacje o dziecku. Takie działanie może wywołać znakomite skutki zwłaszcza u rodziców, którzy spodziewają się raczej uwag krytycznych i zaleceń. Ponadto jest to dobre ćwiczenie dla nauczycieli, którzy czasem zapominają i nie dostrzegają dobrych stron, które posiada każdy uczeń.

2. Przestrzeganie zasady poufności informacji o sytuacji rodzinnej, materialnej, zdrowotnej, także w takich sprawach, które nauczycielom i dyrekcji wydają się błahe – jeśli rodzic zwierza się z problemu, należy zachować go dla siebie. Jeżeli przekazanie tej informacji innemu nauczycielowi mogłoby pomóc dziecku, rodzic powinien wyrazić na to zgodę. Jedynym odstępstwem od tej reguły jest konieczność powiadomienia policji lub innych służb. Rozmowy z rodzicem nie powinny słyszeć przypadkowe osoby i nie należy odbywać ich na korytarzu, parkingu itd.
3. Dbałość o atmosferę spotkań – istotne jest, aby rodzic czuł się w szkole dobrze, by nie był w niej intruzem ani gościem. Można bez większego wysiłku tak zorganizować spotkania, aby w ich trakcie np. napić się herbaty. Warto również pamiętać, że rodzice usadzeni w uczniowskich ławkach nie będą czuli się partnerami nauczyciela stojącego za biurkiem. Sama zmiana ustawienia mebli pozwoli zniwelować niesymetryczną relację, jaką z natury rzeczy jest układ nauczyciel–rodzice. Wiele eksperymentów psychologicznych pokazało, że zachowanie człowieka w dużej mierze zależy od okoliczności, w jakich się znajduje. Jeśli więc posadzimy rodziców na miejscach dzieci, a nauczyciel, jako gospodarz, będzie stał nad nimi i tłumaczył, zalecał, pouczał i krytykował, możemy się spodziewać, że rodzice zaczną zachowywać się jak niesforna grupa uczniowska.

W każdej rozmowie z rodzicem należy zadbać:

- w fazie przygotowania o:
 - ♦ zdefiniowanie problemu (cel wycieczki, omówienie wyników nauczania) – liczba problemów nie powinna być zbyt duża,
 - ♦ określenie celu – do czego ma ona prowadzić? (ustalenie miejsca wycieczki, określenie strategii działania w związku z aktami przemocy),
 - ♦ ustalenie faktów, o których chce się rozmawiać („Marysia ma gorsze niż w ubiegłym semestrze wyniki z matematyki”, nie: „Inni nauczyciele skarżą się na Marysię”);
- w fazie rozmowy:
 - ♦ oddzielanie zachowania od dziecka (pobiło kolegę, a nie: jest niegrzeczne),
 - ♦ osobiste ustosunkowanie („Moim zdaniem...”),
 - ♦ możliwość wyrażenia opinii rodzica,
 - ♦ podanie faktów, aktualnych i konkretnych („W ubiegłym tygodniu Marysia dwukrotnie nie odrobiła zadania domowego”, nie: „Marysia się nie uczy”),
 - ♦ pytania o opinię,
 - ♦ określenie własnych oczekiwań,
 - ♦ szacunek,
 - ♦ zrozumienie i wsparcie,
 - ♦ podanie sugestii co do rozwiązania.



Szczególnie nauczyciele z niewielkim stażem usiłują niekiedy za wszelką cenę łagodzić kwestie sporne wśród uczniów, podejmować działania, które mają zapobiec naturalnym zjawiskom występującym w grupie

KILKA PRZYDATNYCH TECHNIK ROZWIĄZANIA KONFLIKTÓW

Konflikt jest rzeczą naturalną i bardzo często nieuniknioną. Zdarza się też, że strony unikają konfliktu (jest to bowiem stan raczej nieprzyjemny, budzący dyskomfort), co jednak nie znaczy, że przestaje on istnieć. Utajony, lekceważony konflikt potrafi ujawnić się z całą mocą w najmniej spodziewanej chwili, zazwyczaj w formie ostrej. Zarówno w przypadkach otwartego sporu, jak i wówczas, gdy jest on w formie „uśpionej”, warto zmierzyć się z jego rozwiązaniem zamiast stosować rozmaite strategie łagodzące. W przypadku relacji szkoła–rodzice taką strategią jest często tzw. **poko-jowe współistnienie**. W takim układzie obie strony udają, że problem nie istnieje, pozornie współpracują, jednak są wobec siebie nieufne, nie rozmawiają otwarcie o przyczynach i istocie sporu. Jeśli uczestników relacji jest więcej (np. kilku nauczycieli, dyrekcja, rodzice uczniów z całej klasy), tworzą się koalicje, a kontakty zaczynają przypominać raczej grę aktorską niż prawdziwą kooperację. W takim stanie da się oczywiście przetrwać, natomiast trudno mówić wtedy o współodpowiedzialności czy maksymalizowaniu wysiłków, aby osiągnąć wspólne cele.

Bez względu na to, czy konflikt przybiera formę otwartą, czy jest w fazie utajonej, można zastosować kilka dość prostych technik jego rozwiązania.

Technika przeciwnych reakcji – polega na rozładowaniu agresji poprzez wzbudzenie reakcji innych niż te powodowane przez gniew. Prowadzi to do nagłego obniżenia napięcia, co skutkuje skłonnością do konstruktywnego podejścia do konfliktu. Reakcją przeciwną może być sympatia, współczucie, rozbawienie, a sposób ich wywołania nie musi być związany z konfliktem. Uwaga – technika ta nie prowadzi do rozwiązania konfliktu, jest to wyłącznie sposób na zmniejszenie agresji oponenta.

Święty Mikołaj – zgodnie z tą techniką obie strony piszą list do Świętego Mikołaja, w którym w punktach zawierają wszystko (wszystko!) to, co chciałyby osiągnąć, zdobyć, otrzymać. Następnie (ponieważ Święty Mikołaj stwierdza, iż lista jest nieco zbyt długa) listy te należy uporządkować tak, aby na początku znalazły się rzeczy, które chciałoby się dostać w pierwszej kolejności. Wskutek tego zabiegu na szczycie znajdzie się to, co dla nas najważniejsze. Porównanie list po tej modyfikacji może pokazać, że konflikt jest pozorny lub łatwy do rozwiązania, bo dla każdej ze stron priorytetem jest coś innego, a potrzeby jednej z nich nie są sprzeczne z potrzebami drugiej. Dodatkowo technikę tę można połączyć z kolejną, jaką jest **Prowokowanie wątpliwości**.

Prowokowanie wątpliwości służy określeniu niesprecyzowanej istoty konfliktu. Zdarza się bowiem, że wyrażając swoje oczekiwania, używamy dość ogólnych i/lub wieloznacznych określeń. Rodzic może oczekiwać „zwiększenia bezpieczeństwa w szkole” i mieć na myśli np. niepokojące zjawiska między rówieśnikami. Nauczyciel, słysząc te słowa, może sądzić, że chodzi o kradzieże rowerów przed budynkiem szkoły. W ten sposób mogą długo dyskutować (bez specjalnych efektów) o sposobach podniesienia bezpieczeństwa. Aby uniknąć takich sytuacji, zaleca się ZAPISAĆ istotę sporu i stanowiska stron, a następnie podkreślić wszystkie słowa i zwroty, które mogą budzić wątpliwości, w celu zde-

finiowania, doprecyzowania i przeformułowania. Po takich zabiegach może okazać się, że dojście do porozumienia jest w zasięgu ręki.

Postaw się w jego sytuacji to technika, której celem jest „wczucie się” jednej ze stron w rolę drugiej i zrozumienie, jakie byłyby konsekwencje spełnienia jej oczekiwań. Można ją zastosować poprzez zadanie kilku pytań i skłonienie drugiej strony do wyobrażenia sobie, że jej żądania zostały spełnione: Co by się stało, gdyby te oczekiwania zostały spełnione? Jak by na to zareagowali inni (tu należałoby wymienić różne strony związane z sytuacją)? Jakie byłyby tego dalsze konsekwencje?

Rodzic skłonny jest nawet lekceważyć brak osiągnięć edukacyjnych swego dziecka w pewnym zakresie oraz tworzyć z nim cichą koalicję przeciwko nauczycielowi.

SYNERGIA, CZYLI 2 + 2 = 5

Na braku dobrej współpracy między szkołą a rodzicami tracą wszyscy – praca nauczycieli staje się trudniejsza i bardziej frustrująca, energia rodziców zostaje wykorzystywana na strategię obronne, uczniowie, zamiast czerpać z obu źródeł, stają się kartą przetargową lub piłeczką pingpongową odbijaną między stronami. Z kolei porozumienie nie tylko sumuje wysiłki i chęci szkoły oraz domu, ponieważ we współdziałaniu dochodzi do tzw. efektu synergii, dzięki któremu 2 + 2 może nawet równać się 5.

Świadomość wagi zjawiska to bardzo dobry punkt wyjścia, z pewnością są również nauczyciele, którzy mają predyspozycje i umiejętności doskonałego budowania wspólnego frontu z rodzicami. Jednak talent i chęci nie zawsze wystarczają, warto wówczas wspomóc się szkoleniami z zakresu komunikacji, asertywności czy radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Zawsze można bowiem poprawić swój warsztat i nauczyć się lepiej gospodarować własnymi zasobami, aby praca i kontakty z rodzicami stanowiły źródło satysfakcji, a nie frustracji.

Polecana literatura wykorzystana w artykule:

- S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1995.
- E. Berne, *W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.



Marta Sokołowska

Magister filozofii i psychologii. Współtworzyła program studiów podyplomowych „Psychologia pozytywna i jej praktyczne zastosowania”. Zajmuje się pomocą psychologiczną w Pracowni Rozwoju (www.pracowniarozwoju.org.pl). Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy z dziećmi i młodzieżą z różnych środowisk, współpracowała także przy projekcie skierowanym do seniorów. Prowadziła szkolenia z zakresu zarządzania zmianą, komunikacji, procesów grupowych, radzenia sobie ze stresem i rozwiązywania konfliktów.