

KONFLIKTNE SITUACIJE



Konflikti su na lošem glasu i često se smatra da ih po svaku cenu treba izbeći. Međutim, konflikt, odnosno neslaganje s drugom osobom, potpuno je normalan deo svake komunikacije. Odnos u kojem očekujemo da nikada ne dođe do neslaganja ne samo što je nemoguć već je i neprirodan. Nije problem u tome što se konflikti javljaju, već u načinu na koji im pristupamo i rešavamo ih. Zato je konstruktivno razrešavanje konflikata važna životna veština. Najbolje što možemo da uradimo nije da od njih bežimo ili da se pravimo da ne postoje, već da ih efikasno i asertivno rešavamo.



1

Roditelj, nezadovoljan nekom situacijom, očigledno je uznemiren i obraća vam se povišenim tonom (ili vam se obraća neprimerenim rečnikom i vređa vas).

Kako ćete postupiti?



Ne

- Detaljnije objašnjavate spornu situaciju.
- Izvinjavate se.



Da

- Pozivate na saradnju i odlažete razgovor za neki pogodniji trenutak ukoliko je roditelj samo uznemiren.
- Prekidate komunikaciju ukoliko ste izloženi uvredama i neprimerenom rečniku.



OBJAŠNENJE

Iako imate najbolju nameru da ostvarite dobru saradnju s roditeljima, dešava se da su oni ponekad veoma uznemireni i tada mogu reagovati na neodgovarajuće načine. Imajte na umu to da je roditelj možda zabrinut, uplašen, umoran, te da ponekad uznemirenost nema nikakve veze s vama. Nažalost, može doći i do situacija u kojima roditelj govori povišenim tonom i vređa

vas koristeći neprimeren rečnik. Ukoliko na takvo ponašanje reagujete pokušajima da pružite dodatna objašnjenja, ako se pravdate ili izvinjavate, vi zapravo roditelju dajete zeleno svetlo za neprimereno obraćanje. A to vam svakako nije namera.



SAVET

Ukoliko je roditelj uznemiren, ali vas ne vređa, može biti korisno da pokažete saosećanje. Staloženo recite da vam je saradnja važna i da razumete njegovu uznemirenost, ali da se radi o situaciji koja je kod školske dece sasvim uobičajena i da ste spremni da o tome razgovarate detaljnije onda kada ne bude u tolikoj meri uznemiren. U datom trenutku nema svrhe širiti priču i ići u detalje jer uznemireni roditelj nije za njih spreman.

Ako, međutim, roditelj, pored toga što je uznemiren, koristi i neprimeren rečnik i/ili vas vređa i omalovažava, staloženo ali sasvim odlučno prekinite komunikaciju. Recite mu da ne dozvoljavate da vas vređa i ostavite otvorenu mogućnost za nastavak razgovora onda kad roditelj bude bio spreman za pristojnu komunikaciju. Nemojte se obraćati roditelju povišenim tonom. Vi ste na svom radnom mestu i imate određene obaveze u smislu održavanja korektne komunikacije, ali ih isto tako imaju i drugi, te niko – zbog bilo kojih razloga da je uznemiren ili ljut – nema pravo da vam se obraća povišenim tonom niti da vas vređa.

2

Roditelj vašeg učenika prilično je zahtevan. Njegovi zahtevi često su sasvim neprimereni (majka vam daje detetovu opremu za fizičko kako biste je vi nosili umesto deteta ili za vreme vašeg dežurstva tokom velikog odmora traži da odete do učionice na spratu i kažete detetu da dođe do prozora i tome slično). Ukoliko ne izađete u susret nekom zahtevu, roditelj je nezadovoljan. Kako ćete postupiti?



Ne

– Izlazite u susret zahtevima roditelja.



Da

– Radite samo ono što vaš posao i dužnosti podrazumeju.



OBJAŠNENJE

Potreba za tim da trud i znanje koje ulažemo pri obavljanju svog posla budu pravilno vrednovani sasvim je razumljiva. Ponekad se, međutim, desi da je neko nezadovoljan šta god da uradimo i koliko god da se trudimo, da veruje kako smo mogli nešto bolje ili drugačije da uradimo ili da misli kako se nismo dovoljno angažovali i tome slično. Ako vas nezadovoljstvo roditelja uznemirava, može se dogoditi da počnete preko

mere da se iscrpljujete, možda čak ponekad i da uradite nešto što nije u skladu s vašim ovlašćenjima samo da bi roditelj bio zadovoljan. A on to najčešće ipak ne bude ili samo iznosi nove zahteve i očekivanja. Kada se usmerimo na to da svi nama treba da budu zadovoljni i da sve treba da usrećimo, krećemo klizavim putem. Pored toga što ćemo se na ovom putu nepotrebno iscrpljivati, pomislimo i na to da očekivanja roditelja mogu biti ne samo međusobno različita već i suprotna jedna drugim. Ukoliko počnemo da se bavimo ispunjavanjem svih njihovih očekivanja, sigurno ćemo se manje kvalitetno baviti svojim osnovnim poslom.



SAVET

Svoj osnovni posao, a to je obrazovanje i vaspitavanje dece, radite savesno i odgovorno. S roditeljima gradite odnos konstruktivne saradnje u onoj meri u kojoj je to u vašoj moći. Ne izlazite u susret neodgovarajućim zahtevima roditelja ma koliko to što oni traže u početku izgledalo kao nešto što će se obaviti usput i ma koliko vam se činilo da na taj način postavljate osnovu za dobar saradnički odnos. Znaite da će se neodgovarajući zahtevi samo povećavati. Vi treba da radite svoj posao najbolje što možete, a ne da se stalno preispitujete je li neko vama zadovoljan ili nije i da nastojite svima da udovoljite.