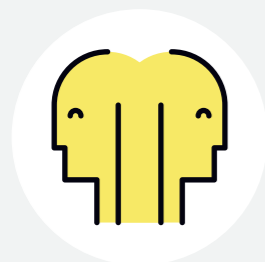


# TECHNIKI ŁAGODZENIA EMOCJI W KONFLIKTACH Z RODZICAMI

## 5 RODZAJÓW KONFLIKTÓW

● przyczyna  
▶ rozwiązanie



### KONFLIKT RELACJI

- błędne spostrzeżenia • zła komunikacja • silne emocje • stereotypy
- negatywne zachowania
- ▶ „udrożnienie komunikacji” poprzez stosowanie aktywnych technik słuchania
- ▶ koncentracja na konkretnym problemie i jego rozwiązaniu



### KONFLIKT DANYCH

- brak informacji • różne procedury zbierania danych • różne sposoby interpretacji danych • błędne zrozumienie danych
- ▶ umożliwienie prezentacji różnych punktów widzenia
- ▶ parafrazowanie
- ▶ odwołanie się do autorytetu, przepisów prawa, regulaminów



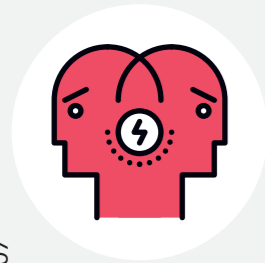
### KONFLIKT WARTOŚCI

- różnice religii, ideologii, tradycji, wartości • odmienne podejście do metod wychowawczych, w szczególności do nagradzania i karania
- ▶ szukanie płaszczyzny porozumienia poza wartościami
- ▶ koncentracja na procedurach i zapisach prawnych



### KONFLIKT STRUKTURALNY

- nierówny rozkład sił • rozmieszczenie przestrzenne • ograniczenia czasowe
- różne role społeczne
- ▶ zmiana struktury
- ▶ szukanie nowych reguł
- ▶ przedefiniowanie sytuacji



### KONFLIKT INTERESÓW

- interesy rzeczowe • interesy proceduralne • interesy psychologiczne
- ▶ prowadzenie negocjacji

HAZ07

## 2 TECHNIKI ŁAGODZENIA EMOCJI

### Technika POPO

- P** **Przeproszenie, wykazanie zrozumienia**  
*Przykro mi z powodu zaistniałej sytuacji, przepraszam, może być pani zdenerwowana*
- O** **Okazanie współczucia i empatii**  
*To przykre, frustrujące, niepokojące*
- P** **Przejęcie odpowiedzialności**  
*Zajmę się tą sprawą osobiście*
- O** **Określenie danych, by pomóc rodzicowi**  
*Chcę pani pomóc, dlatego potrzebuję kilku informacji. Czy mogłaby pani powiedzieć.....*

### Technika 4P

- P** **Potwierdzenie**  
*że problem istnieje*
- P** **Przyznanie**  
*że wymaga rozwiązania*
- P** **Przeproszenie**  
*za swój udział, za udział przedszkola, za brak wcześniejszej reakcji*
- P** **Podziękowanie**  
*za cenną informację zwrotną pozwalającą doskonalić jakość pracy*



**Zarządzanie Przedszkolem**  
— Rozwiązania dla zaawansowanych —