

Link do produktu: <https://www.empi2.pl/gdy-rodzic-staje-sie-roszczeniowy-poradnik-dla-nauczycieli-p-2013.html>



Gdy rodzic staje się roszczeniowy - poradnik dla nauczycieli

Cena	29,00 zł
Dostępność	Książka niedostępna - nakład wyczerpany!
Numer katalogowy	GRR
Kod CN	4901

Opis książki

poradnik dla dyrektorów szkół i przedszkoli, nauczycieli, pedagogów oraz psychologów szkolnych

Autorka: Marzena Frąckowiak-Świtkowska

Wyd. 2, 2025, uzupełnione

ISBN 978-83-67041-44-7

ss. 180

oprawa: miękka

Niniejsza publikacja skierowana jest do dyrektorów szkół i przedszkoli, nauczycieli, pedagogów oraz psychologów szkolnych, którym pomocne mogą okazać się techniki oraz metody skutecznej i przyjaznej komunikacji z rodzicem, wskazówki skutecznego przyjmowania i wyrażania krytyki, techniki wywierania wpływu, obrony przed manipulacją. Książka zawiera wyczerpujące odpowiedzi na pytania nauczycieli z zajęć warsztatowych autorki. Poradnik został napisany w sposób praktyczny, aby w konkretnej sytuacji każdy mógł po niego sięgnąć i znaleźć kilka możliwości rozwiązania trudnej sprawy.

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1. Dlaczego rodzic bywa roszczeniowy?

- 1.1. Znaczenie poczucia własnej wartości
 - 1.2. Wpływ osobowości rodzica na roszczeniowość
 - 1.3. Wpływ zmian społecznych na roszczeniowość
 - 1.4. Rzeczywistość VUCA oraz świat BAN1 a roszczeniowość społeczna
- Podsumowanie

Rozdział 2. Profilaktyka zapobiegania roszczeniowości

- 2.1. Neuroplastyczność mózgu a roszczeniowość
 - 2.2. Trudne sytuacje a roszczeniowość rodzica
- Podsumowanie

Rozdział 3. Jak budować więzi - innowacyjność w komunikacji

- 3.1. Jak dobrze rozpocząć rozmowę z rodzicem?
- 3.2. Jak nawiązać więź z rodzicem?
 - 3.2.1. Rola skutecznej komunikacji
 - 3.2.2. Neurony lustrzane i ich ważna rola w komunikacji z rodzicem
 - 3.2.3. Synchronizacja i odzwierciedlanie, czyli echo ciała

Rozdział 4. Awangardowa perswazja skutecznym narzędziem współpracy z rodzicem

- 4.1. Taktyka powtórzenia doświadczenia
- 4.2. Taktyka RZZ
- 4.3. Taktyka robienia notatek
- 4.4. Taktyka cytatu
- 4.5. Taktyka implikacji

Rozdział 5. Płaszczyny komunikacji w relacji z roszczeniowym rodzicem

Podsumowanie

Rozdział 6. Jak przyjmować skargę od roszczeniowego rodzica?

- 6.1. Krok pierwszy: słuchać, co mówi do nas roszczeniowy rodzic
- 6.2. Krok drugi: stosować parafrazę i okazywać empatię
- 6.3. Krok trzeci: poprosić o przysługę
- 6.4. Krok czwarty: przygotować niespodziankę

Rozdział 7. Ukryte techniki wywierania wpływu na rodzica

- 7.1. Słowa jako katalizator
- 7.2. Pierwsze tajemnicze słowo
- 7.3. Drugie tajemnicze słowo
- 7.4. Trzecie tajemnicze słowo

Rozdział 8. Przyjmowanie i wyrażanie krytyki

- 8.1. Jak poradzić sobie z irytującą krytyką? Techniki przyjmowania krytyki
 - 8.1.1. Konstrukttywne przyjmowanie krytyki
 - 8.1.2. Technika zdartej płyty
 - 8.1.3. Asertywne przyjmowanie krytyki
 - 8.1.4. Demaskowanie aluzji
 - 8.1.5. Technika zasłony dymnej
 - 8.1.6. Uniwersalne techniki obrony przed krytyką, które można wykorzystać także w stawianiu granic
 - 8.2. Sekret krytykowania bez obrażania uczuć innych

Rozdział 9. Techniki manipulacji i obrony przed nią

- 9.1. Dobra perswazja i zła manipulacja
- 9.2. Jak odróżnić perswazję od manipulacji? Fakty i mity na temat perswazji
 - 9.2.1. Niechęć do kompromisu
 - 9.2.2. „Kawa na ławę”. Niechęć do dialogu
 - 9.2.3. Odziaływanie na emocje – ignorowanie merytorycznych argumentów
- 9.3. Reguła wzajemności jako manipulacja
- 9.4. Kłamstwo jako najprostsza manipulacja
- 9.5. Manipulowanie wypowiedzią a technika informacji zwrotnej
- 9.6. Inne techniki manipulacji
 - 9.6.1. Manipulacje związane z emocjami
 - 9.6.2. Manipulacje poczuciem winy
 - 9.6.3. Manipulacje związane z samooceną
- 9.7. Jak unikać manipulacji?
- 9.8. Syndrom „pana/pani Racji”

Rozdział 10. Magiczne recepty, czyli metody, które działają zawsze

- 10.1. Dobre relacje z rodzicem
 - 10.2. Szacunek, empatia i zaufanie
 - 10.3. Postawa i przekonanie
 - 10.4. Akceptacja
 - 10.5. Wiarygodność – istota perswazji
- WIARYGODNOŚĆ = SOLIDNOŚĆ + BIEGŁOŚĆ

Rozdział 11. Empatyczna komunikacja z rodzicem

Rozdział 12. Najczęściej zadawane i najbardziej interesujące pytania z zajęć warsztatowych z nauczycielami

Zakończenie

Aneks

Praca własna – laboratorium nauczyciela

Bibliografia

O czym należy i warto pamiętać w kontakcie z rodzicem. Najważniejsze wskazówki

Przykładowe strony



Dlaczego rodzic bywa roszczeniowy?

1.1. Znaczenie poczucia własnej wartości

Uczestniczka jednego z moich szkoleń zarzuciła mi, że w samym tytule zajęć, które nazywały się podobnie jak ta książka, jest określenie krzywdzące rodzica. Stwierdziła, że mówiąc o roszczeniowym rodzicu „przyklejamy mu etykietkę” trudnej i sprawiającej problemy osoby, co daje zabarwienie pejoratywne i negatywnie nastawia do takiego człowieka. Intencje autorki są wręcz odwrotne.

Badania naukowe wykazały, że osoba, którą widzimy po raz pierwszy, oceniana jest przez nas w ciągu kilku chwil na podstawie jej wyglądu oraz zachowania, a dotyczy to zarówno sfery zawodowej, jak i prywatnej. Pierwsze wrażenie bardzo trudno potem zmienić, gdyż nasz mózg rejestruje informacje, a następnie odnosi się do nich, co ma wpływ na dalsze relacje z osobą, z którą rozmawiamy. Jeśli więc zdenerwowany rodzic przez pierwsze cztery sekundy spotkania wywrze na nas wrażenie osoby pretensjonalnej i roszczeniowej, to istnieje duże prawdopodobieństwo, że już zawsze będziemy o nim tak myśleć. Dlaczego tak się dzieje?

W czasie pierwszego spotkania z nieznaną osobą nasz mózg reaguje natychmiast, gdyż pobudzone zostają miliony neuronów i rodzi się wiele pytań:

- *Jaka jest ta osoba?*
- *Czy to dobrze, że jest taka?*
- *Czy jest sympatyczna, czy wręcz przeciwnie?*
- *Co w niej jest dla mnie znajome?*
- *Co jest w niej wyjątkowe, czego nie znam?*

Te myśli powstają w nieświadomym umyśle*, bo gdyby świadomie analizować wszystkie informacje związane z poznaniem nowej osoby, to świadomy umysł byłby zbyt zajęty i nie miałby czasu zajmować się czymkolwiek innym. Nieświadomy umysł działa natychmiast, oceniając rozmówcę pozytywnie lub negatywnie, jak już wspomniałam – dosłownie w ciągu czterech sekund. Zdarza się nawet, że

* Nieświadomy umysł to nieświadoma sfera życia psychicznego człowieka. Charakteryzuje się procesami psychicznymi, które odbywają się poza świadomością (przyp. aut.).

Gdy czujemy, że ktoś odbiera nam poczucie władzy lub kontroli, pojawia się złość, która jest reakcją na lęk i psychiczną obroną (rekompensatą) za utratę kontroli. Złość maskuje również inne emocje, takie jak poczucie winy, zazdrość, wstyd. To, jak często wpadamy w złość i czujemy, że ktoś obnaża naszą bezsilność, jest ściśle związane z poczuciem własnej wartości. Im jest ono wyższe, tym mniejsza skłonność do gniewu przy każdym negatywnym zdarzeniu. Taka osoba ma większy dystans do tego, co się wokół niej dzieje. Nie bierze wszystkiego do siebie i daje sobie prawo do popełniania błędów. Dzięki wysokiemu poczuciu własnej wartości znacznie rzadziej traci kontrolę nad sytuacją. Zdenerwuje się, gdy dziecko niespodziewanie wybiegnie na ulicę, ale kiedy spiesząc się, trafi na korek, zamiast irytować się i wmawiać sobie, że cały świat jest dziś przeciwko niej, pomyśli: *korek to nie koniec świata, są gorsze rzeczy, nie mam wpływu na tę sytuację, więc zadzwonię, że będę chwilę później i wykorzystam ten czas na posłuchanie mojej ulubionej muzyki*. Taka osoba łatwiej radzi sobie z krytyką, gdyż potrafi się do niej zdystansować.

Konflikt z roszczeniowym rodzicem przebiega według podobnego schematu (ryc. 2), prześledzimy go na konkretnym przykładzie.

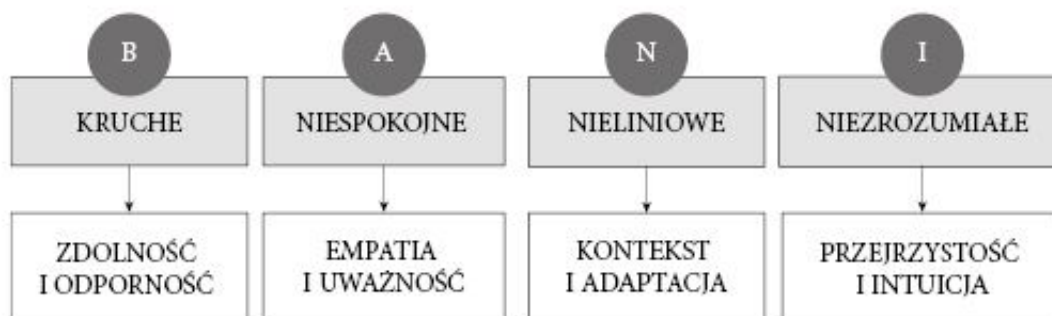
PRZYKŁAD

Dziecko sprawia kłopoty wychowawcze lub ma problemy związane z nauką i dlatego rodzic jest proszony o przyście do szkoły – katalizator. Zazwyczaj rodzic nie przewiduje tego w swoich planach, klóci się to z jego oczekiwaniami wobec dziecka, czyli traci kontrolę nad sytuacją – czuje lęk przed tym, że zaprzepaści wizerunek dobrego rodzica oraz że jego dziecko będzie negatywnie postrzegane. Może mieć też poczucie winy, że nie dopilnował dziecka, albo też po prostu może być mu wstyd – w konsekwencji wpada w złość i często chce przynajmniej część winy, a także odpowiedzialności przerzucić na kogoś innego. Nauczyciel jest wtedy postrzegany jako ten, który go zdemaskował i wytworzył tę nieprzyjemną sytuację, dlatego w jego stronę rodzic kieruje gniew. Roszczeniowość rodzi się najczęściej w nieświadomym umyśle rodzica, może więc on nie zdawać sobie sprawy z wydzwięku swoich słów lub swojego zachowania. O tym też warto pamiętać.



Ryc. 2. Schemat rodzenia się złości u roszczeniowego rodzica

BANI to akronim od angielskich słów: „B” jak *Brittle* – kruchy, „A” jak *Anxious* – niespokojny, „N” jak *Nonlinear* – nieliniowe, „I” jak *Incomprehensible* – niezrozumiałe (ryc. 6).



Ryc. 6. Schemat rzeczywistości BANI

BANI ma dostarczyć nowy język do opisu i zrozumienia tego, co się dzieje. Ma być podstawą do budowania i rozwijania nowych podejść. Jeśli więc chcemy tworzyć nowe standardy w relacjach społecznych, warto zapoznać się ze szczegółami rekomendacji do działania. Praca nauczyciela w takim środowisku, zwłaszcza w relacji z roszczeniowym rodzicem, może się wiązać z różnymi wyzwaniami:

1. *Kruchość (Brittle)*: W kontekście relacji z roszczeniowym rodzicem, kruchość może odnosić się do delikatności sytuacji, w której nawet drobne niedopatrzenie czy różnica w oczekiwaniach może doprowadzić do konfliktu. Nauczyciel musi być szczególnie ostrożny, aby nie zaognić sytuacji, która już jest napięta, co wymaga dużej delikatności w komunikacji i umiejętności zarządzania emocjami.

2. *Niepokój (Anxious)*: W pracy z roszczeniowym rodzicem nauczyciel może doświadczać lęku związanego z obawą przed krytyką, utratą autorytetu czy obawą o swoje miejsce pracy. Lęk ten może wpływać na podejmowane decyzje oraz sposób, w jaki nauczyciel prowadzi zajęcia czy kontaktuje się z rodzicami. Wrażliwość na opinie rodziców staje się krytyczna, co może prowadzić do nadmiernego dostosowywania się do ich oczekiwań, nawet kosztem interesów ucznia.

3. *Nieliniowość (Non-linear)*: Relacje w szkole są często nieliniowe, co oznacza, że działania nauczyciela mogą prowadzić do nieprzewidywalnych reakcji ze strony rodziców. Warto, aby nauczyciel był gotowy na to, że jego działania mogą być interpretowane w różnorodny sposób, co wymaga elastyczności w podejściu i umiejętności szybkiego dostosowywania strategii, aby wygasić ewentualne napięcia.

4. *Niezrozumienie (Incomprehensible)*: Świat edukacji staje się coraz bardziej złożony, a wymagania wobec nauczycieli rosną. Współpraca z roszczeniowym rodzicem może sprawiać wrażenie niepojętej, zwłaszcza gdy oczekiwania rodzica nie są zbieżne z możliwościami szkoły. Nauczyciele muszą zmierzyć się z wyzwaniem wyjaśnienia rodzicom, które oczekiwania są realistyczne i jakie są ograniczenia systemu edukacyjnego.

4.5. Taktyka implikacji

Przygotowując się do rozmowy z rodzicem, warto zastanowić się nad tym, jakie informacje chcemy mu przekazać, oraz w jakiej kolejności, gdyż ma to kolosalne znaczenie. To, co jest najważniejsze, dobrze jest powiedzieć na początku i/lub na końcu. Warto zapamiętać zasadę propagowaną przez autorkę wielu publikacji dotyczących technik sprzedaży i mówcę motywacyjnego Dottie Walters: *Powiedz słuchaczom, o czym zamierzasz mówić, następnie powiedz to, co masz do powiedzenia, na koniec zaś powiedz, o czym mówiłeś.*

Do różnorodnych środków perswazji należy też tzw. implikacja.

Logika definiuje implikację jako związek logiczny między dwoma zjawiskami, z których drugie jest wynikiem pierwszego. Często przedstawiana jest w postaci zdania złożonego, zbudowanego ze schematu: „jeżeli..., to...”.

Wykorzystanie **taktyki implikacji** w perswazji polega na tym, że rozmówca przekazuje prawdziwą informację, połączoną z zamierzoną sugestią – w taki sposób, że odbiorca wypowiedzi może mieć wrażenie, iż sugestia jest faktem.

Implikacja daje możliwość połączenia dowolnego stwierdzenia dotyczącego jakiegokolwiek elementu bieżącej rzeczywistości naszego rozmówcy z dowolną sugestią. Innymi słowy, w jednym zdaniu łączymy informację uważaną za prawdziwą z sugestią, która w ten sposób nabiera innego znaczenia i odbierana jest również jako fakt, na przykład:

1. *To, że przyszedł pan na spotkanie w sprawie zachowania pana syna, oznacza, że bardzo troszczy się pan o niego i o jego przyszłość.*
2. *To, że czytasz tę książkę, oznacza, że wcześniej czy później zechcesz doskonalić swoje nieprzeciętne umiejętności na jednym ze szkoleń dla nauczycieli.*

Zwróćmy uwagę na związek przyczynowo-skutkowy, polegający na nadawaniu znaczenia pierwszej części zdania, która jest faktem, i drugiej, która została sztucznie i celowo wykreowana, ponieważ:

Ad. 1. To, że rodzic przyszedł na spotkanie, tak naprawdę oznacza tylko tyle, że fizycznie jest obecny, niekoniecznie natomiast musi wynikać z tego, że przyszedł tam z wielkiej troski o swojego syna i jego przyszłość.

Ad. 2. To, że czytasz tę książkę, może oznaczać, że jesteś ciekaw wielu technik, ponieważ chcesz poznać metody skutecznej współpracy z rodzicem, niekoniecznie natomiast musi zakończyć się uczestnictwem w szkoleniu.

Struktury lingwistyczne oparte na implikacjach są także doskonałym narzędziem wykorzystywanym do radzenia sobie z różnorodnymi zastrzeżeniami,

Moje doświadczenie w stosowaniu Porozumienia bez Przemocy pokazuje, że ludziom często zależy na tym, żeby ktoś ich dostrzegł, wziął pod uwagę, uszanował. Gdy te potrzeby zostaną zaspokojone, problem czasami znika. Zilustruję to autentycznymi przykładami.

PRZYKŁAD Z ŻYCIA

Jakiś czas temu prowadziłam zajęcia z nauczycielami pt. „Współpraca z rodzicem w kontekście Porozumienia bez Przemocy”. Ta grupa nauczycieli była wyjątkowo otwarta na bardzo zróżnicowane możliwości kontaktu z opiekunami dzieci. Rozważaliśmy i ćwiczyliśmy różne metody, omawiając autentyczne sytuacje z doświadczeń nauczycieli. Dzięki temu zajęcia wydawały mi się bardziej owocne i przydatne dla uczestników szkolenia. Czasami rozważaliśmy 2-3 możliwości zachowań w tej samej sytuacji, aby nauczyciele widzieli, że mają cały wachlarz możliwości. Ćwiczyliśmy również dawanie empatii sobie i rozmówcy. Nauczyciele eksperymentowali i doświadczali w scenkach, co dzieje się, gdy słyszą od rozmówcy:

- *Denerwuje się pani, bo chciałaby pani, aby pani zdanie w tej sprawie zostało zauważone.*
- *Trudno mi od razu się do tego odnieść, ale to, co pani powiedziała, jest dla mnie ważne.*

Chciałabym to przemyśleć.

Po ćwiczeniach nauczyciele komentowali, że jeśli słyszą od rozmówcy, że ich zdanie jest ważne i godne uwagi, to czują się zauważeni i priorytetowi. Problem, z którym przyszli, maleje lub staje się mało ważny.

Rozwijanie umiejętności posługiwania się językiem empatii pomogło mi w nabywaniu świadomości tego, jak często nasze komunikaty zawierają ocenę oraz elementy wartościowania zachowań i wypowiedzi innych ludzi. Czasami zdarzyło mi się powiedzieć coś, a po chwili wiedziałam, że zachowałam się jak agresor. Warto uwrażliwić się na ten aspekt naszej komunikacji i w kontakcie z rodzicem unikać słów *zawsze, ciągle, kolejny raz* w odniesieniu do dziecka, mówiąc o jego problemie. Możemy stwarzać wtedy wrażenie, że je „szufladkujemy” i nie jesteśmy do końca sprawiedliwi.

Dobrym ćwiczeniem na większą uważność w rozmowach z rodzicem może być analizowanie zdań kierowanych do rodzica z dwóch perspektyw: nadawcy i odbiorcy. Pozwala ono zobaczyć, że czasami nasza komunikacja nie do końca ujawnia nasze intencje, gdyż zawiera dużo oceny. Poniżej załączam jedno z takich ćwiczeń, rozszerzające naszą świadomość i rozwijające wrażliwość na niuanse językowe.

ĆWICZENIE

„Osądy moralne i ich widzenie przez nadawcę i adresata”

PRZYKŁAD ĆWICZENIA

Piotrek po raz kolejny bił dzisiaj kolegów.

• **Jakie myśli, uczucia lub działania może wywołać u jej adresata – rodzica – taka wypowiedź?**

O Autorce

Marzena Frąckowiak-Świtkowska jest doświadczonym trenerem edukacji i biznesu, tutorem, coachem oraz psychoterapeutą. Od 20 lat prowadzi Pracownię Inżynierii Personalnej, firmę szkoleniowo-doradczą działającą na rynku ogólnopolskim. Specjalizuje się w szkoleniach dla menedżerów oświaty oraz nauczycieli, oferując nowoczesne podejścia, takie jak: NLP, Dialog Motywujący, Neurodydaktyka, Tutoring, Psychologia Pozytywna, a także rozwijanie kompetencji miękkich, takich jak rezyliencja, antykruchłość oraz motywacja i kreatywność. Prowadzi również wykłady i warsztaty o roszczeniowości w oparciu o metodę Porozumienia Bez Przemocy. Jest autorką książek *Dlaczego niektórzy nauczyciele zawsze odnoszą sukces* oraz *Klucz do Porozumienia bez Przemocy w życiu nauczyciela*, współautorką podręcznika *Ekonomika. Część 1*, a także autorką artykułów do gazet z branży medycznej, spożywczej i edukacyjnej.