

# צדין לדבר על זה

ההורים הגיעו לגן טעונים וכעוסים? בני מרגליות, מאמן ויועץ ארגוני, מעניק תשע עצות זהב כיצד להתמודד איתם בדרך רגישה ואפקטיבית. למשל, לקבוע עיתוי מתאים לשיחה לשני הצדדים, לתת במה לתחושות של הצד הפגוע, ובעיקר לפתוח פתח והזדמנות ליצירת שותפות

מאת בני מרגליות



איורים: עמוס אלנבון

פשוטים חיי הגננת בישראל. נוסף לשאר האתגרים וההתמודדויות, היא נאלצת מעת לעת להתמודד עם הורים הפונים אליה באופן תובעני ולעיתים אף תוקפני.

**לא**

השורות הבאות מיועדות לגננות המוצאות עצמן בקושי מול הורים הפונים אליהן בכעס ולעיתים אף בהתרסה, באופן הגורם לכך שבמקום לעסוק בעיקר - בגידול, בחינוך ובטיפוח הילדים - הן מוצאות עצמן מתעמתות, מתגוננות ולעיתים אף נפגעות מאותם הורים.

**בשורות הבאות אציע מספר רעיונות שיכולים לסייע לגננת בהתמודדויות אלו:**

**1. יצירת עיתוי מתאים:** פעמים רבות, שריפה נגרמת על ידי ניצוץ קטן שלא זכה לתשומת לב ולמענה בעיתוי המתאים. לא תמיד ניתן למנוע טענות ותלונות של הורים, אך בהחלט ניתן להשתדל לכוון אותם לזמן שבו הגננת במיטבה ובו יש לה קשב ופניות רבים יותר להתמודד באופן אפקטיבי עם הסוגיה

בני מרגליות, מחבר רב המכר "לאמן את הפרפר", מומחה בפיתוח כשורי הצלחה ויועץ ארגוני בכיר, עורך קורסים, סדנאות ואימון לפריצת דרך [www.bennymargaliot.com](http://www.bennymargaliot.com)

ניתן וכדאי לומר להורה הבא בתלונות בזמן פעילות הגן: "הדברים שאתה אומר חשובים. אני מעוניינת להפנות את מלוא תשומת הלב אליהם ואלו. האם נוכל לשוחח בין השעות... ל... כשאיה פנויה וקשובה לדבריך?". אז, כשאת פנויה יותר רגשית, פיזית ומחשבתית, ניתן להתפנות ולהפנות את המשאבים הנדרשים לסוגיה המטרידה ולהורה המוטרד ממנה.

**2. היערכות וטיפול בעצמנו:** המפגש העיתי עם ההורה הכעוס עשוי להיות טעון רגשית ומאתגר. דווקא עניינים טעונים מאיימים על הקשב, הסבלנות ולעיתים אף על הדימוי העצמי והביטחון המקצועי שלנו. על כן חיוני שנסיע לעצמנו להיות במיטבנו לקראתו. חשוב כי נאפשר לעצמנו להתרענן (אם ניתן אף להתקלח, לעשות תרגילי הרפיה ו"להתקין" עצמנו בכל מה שיעזור לנו להיות במיטבנו). כשאנו במיטבנו, גלגלי השיניים שבראש, בלב ובנשמה שלנו מיטיבים להסתובב, ואנחנו אופטימיים וידידותיים יותר כלפי עצמנו וכלפי הסובבים אותנו.

**3. לעיתים ההורה הוא גם כן ילד:** הורה הפונה לגננת כדי להתלונן על יחס/אירוע/פגיעה בילדו חש לפעמים בעצמו היפגעות. הילד שבתוכו מגיב לתחושת האיום, העלבון והכאב, ובעצם אנו פוגשים אדם מבוגר שהחלקים הילדיים שבו צועקים. נשאלת השאלה - כיצד נכון להתמודד עם מצב שכזה?

**4. צורך להיראות ולהיות מובנים:** לכולנו יש צורך שיראו אותנו, שיבחינו בקשינו, שיאפשרו לנו לגיטימציה לחוש אותם ושיבינו את מה שעובר עלינו. כשאלו מתאפשרים לנו, אנחנו עוברים "איחוי רקמות פנימי". האיברים הפגועים בתוכנו מחלימים וחוויות הכאב והפגיעות מתחלפת בתחושה של הקלה, זרימה ונינוחות. על כן יסייע מאוד אם בשלב הראשון הגננת תגלה סקרנות וקשב רב להורה, למסריו ולתחושותיו, תיתן להם מקום ותאפשר להורה לחוש כי לו, לדבריו ולחוויותיו יש חשיבות רבה. אם הדבר אפשרי - רצוי אף להדהד את דברי ההורה, לשקף ולשים את רגשותיו וחוויותיו. ככל שאלו מתאפשרים, הקיטור בו היה טעון ההורה יתחלף עתה במיכל הולך ומתרחב, הנותן מקום, לגיטימציה והזמנה לגננת ולמסריה העתידיים לבוא עתה.

**5. הצגת ההקשר בו מדובר:** לרוב כדאי להציג תחילה את הדברים ממעוף הציפור. למשל, הגננת תוכל להסביר: "השאיפה שלי היא שלכל אחד מהילדים יהיה נהדר בגן, ואני משתדלת שהוא יחוש אוהב ורצוי בו מאוד. כמוך אני מעוניינת שהבעיה/הסוגיה/הקושי יפתרו/יוטבו באופן שילד יהיה טוב יותר בגן, שהוא יבוא אליו בשמחה וברצון, ושגם אתם כהוריו תחזרו להיות מרוצים ושמחים - באופן שייטיב ויסייע לכולנו" (כך אנחנו מציגים את הכוונה להיטיב, את האינטרסים המשותפים ואת השאיפה לשיפור הדברים).

**6. מזווית הראייה שלי:** פעמים רבות, כשההורה טעון ומטיח בנו האשמות, השיחה עלולה להיגרר לעימות שבו כל צד מנסה לצאת צודק. לרוב,

מהלך שכזה גורם לצדדים רק להתחפר בעמדותיהם, להגביר את העוינות, הניכור וההיפגעות, ולצערנו, אף להנציח ולהחריף את הקושי והבעיה. על כן, פעמים רבות (אחרי הצגת הדברים) כדאי לפתוח ולומר להורה: "אני מעוניינת להציג לך את הדברים מזווית הראייה שלי (זווית ראייה" היא משהו פחות מאיים ונתפס כלגיטימי מאוד אחרי שההורה הציג את זווית הראייה שלו. למשל, כמו בסעיף 4).

**7. הצגת האירוע באופן מובחן:** בהצגת הדברים יקל על ההורה (הכעוס והפגוע) "לעכל" הצגת דברים תחומה, ממוקדת ומובחנת. למשל: "בגן לרוב (שם הילד) הוא חייכן, אוהב לסייע ונהנה מאוד מיצירה בנייר (פתיחה המציגה את הילד באור חיובי ומשדרת: "אני מיטיבה להכירו על צדדיו השונים", וכן "לא הכל שחור"). לאחרונה, אחרי ארוחת הצהרים, מתפתח ריב בינו לבין... מהלך הדברים הוא... אני מתרשמת שהדברים מתרחשים כיוון ש...". (זהו המקום בו הגננת מציגה את האירוע/הבעיה/ההתרחשות המדוברת).



## 8. גישה מעשית ליצירת

**מציאות טובה יותר:** לרוב, אחרי

הצגת הבעיה (המעלה פעמים רבות תחושות אשמה, מצוקה וחוסר אונים אצל ההורה), כדאי לסייע לו בהצעת צעדים מעשיים לפעולה ולהכריז למשל: "לטעמי, מה שיכול לסייע הם הצעדים הבאים: א... ב... ג... לפיכך, אני מציעה כי נערוך את הפעולות הבאות: 1.

אני אשוחח עם... אבהיר... ואוודא ש... 2. אתם תדאגו ש... 3. בהמשך לכך, אני מציעה כי בעוד...

ימים שוב נשוחח כדי לראות כיצד הדברים מתפתחים ואיך אנחנו ממשיכים לקדם אותם באופן מיטבי" (הצעה כזו מסייעת להורה להצטרף ולתעל את האנרגיה האגורה בתוכו לצעדים מעשיים ומיטיבים).

## 9. סגירת האירוע ופתיחת הזדמנות ליצירה

**משותפת של מציאות טובה יותר:** "אשמח לדעת כיצד הדברים נראים בעיניך, וכיצד כדאי שנפעל ליצירת מציאות טובה יותר. אני מודה לך על האכפתיות הרבה שלך ומצפה לשיחתנו בעוד... ימים".

כמובן שרצף הצעדים המוצע כאן הוא רק אפשרות אחת מיני רבות, וייתכנו אפשרויות מגוונות נוספות.

בכל מקרה, רצוי לקבוע עיתוי מתאים לשיחה עבורנו ועבור ההורה, למצוא דרך להיות במיטבנו, לתת במה להורה ולתחושותיו, להשתדל ליצור שותפות בדרך ליצירת מציאות טובה יותר.

אשמח לסייע לגננות ולצוותים החפצים להמשיך ולשפר את אפקטיביות עשייתם ואת הרגשתם. ■