Как сделать общение с родителями конструктивным

Есть профессиональные правила и универсальные.

**Цели общения педагога с родителями**



Независимо от целей общения с родителями, не стройте коммуникации автоматически. Придерживайтесь основных правил делового общения, учитывайте особенности каждой семьи. Подробнее о принципах общения с родителями читайте далее.

**Правило 1. Слушайте себя.** Нельзя сообщать собеседнику мысль, которую вы сами не до конца поняли и сформировали в голове. Это приведет к недопонимаю со стороны семьи. Заранее сформулируйте смысл своего обращения к родителям. Убедитесь, что будущее высказывание содержательно.

**Правило 2. Слушайте собеседника.**Из-за семантических и личностных барьеров вы можете не понять собеседника. Настройтесь на то, чтобы воспринять и принять к сведению мысли и чувства собеседника. Не важно, кто он и как вы к нему относитесь.

**Правило 3. Добавьте конкретики в высказывания.**Избегайте неопределенных, двусмысленных выражений и слов. Без необходимости не пользуйтесь незнакомыми или сложными терминами, которые понятны лишь вам.

**Правило 4. Следите за мимикой и жестами.**Педагогу недостаточно контролировать свою речь и смысл высказываний. Ему также нужно следить за мимикой, жестами, интонацией, позой. Агрессия и пренебрежение, которое вы невербально продемонстрируете собеседнику, могут привести к конфликту.

**Правило 5. Принимайте чужую точку зрения.**Всегда допускайте, что ваша личная точка зрения может быть неправильной. Будьте готовы пересмотреть собственное мнение под влиянием новых обстоятельств. Принимайте и учитывайте точку зрения собеседника.

**Правило 6. Выбирайте подходящее время и место.**Общение с семьей будет эффективным, если начнете его в правильной ситуации. Не говорите с родителями на бегу. Если нет времени, перенесите беседу на другое время. Не обсуждайте деловые вопросы, если встретились с семьей случайно. Например, в магазине или на прогулке. В начале беседы скажите, каким временем располагаете. Не затягивайте разговор, не повторяйте одно и то же несколько раз.

**Правило 7. Держите обратную связь.**В конце беседы спросите, как родитель относится к тому, что услышал от вас, хочет ли он что-то добавить или узнать, есть ли у него пожелания к вам. Дайте родителю понять, что вам  важно его мнение и вы готовы на дальнейший контакт.

**Как педагогу расположить родителей к себе**

Признавайте роль родителей в воспитании детей как ведущую. Помните, что педагог в вопросах воспитания школьников – всего лишь помощник родителей. В общении с семьями детей проявляйте внимание, выдержку, тактичность. Стремитесь быть в хорошем настроении.

Учитывайте социальные запросы родителей и специфику конкретной семьи. Каждый раз говорите родителям что-нибудь положительное о ребенке. Это лучший способ расположить их к себе. Давайте родителям возможность высказаться, не перебивайте.

У учителя в процессе педагогической деятельности появляются коммуникативные привычки. Они бывают конструктивными и неконструктивными. Второй тип коммуникативных привычек плох тем, что вызывает у родителей негативный отклик. Педагог не получит нужного эффекта от общения с семьей. Примеры неконструктивных привычек и варианты, как педагогу их выгодно изменить, – в таблице ниже.

**Как педагогу сделать общение с родителями конструктивным**

| **Признаки неконструктивного общения** | **Как общаться конструктивно** |
| --- | --- |
| Педагог пытается перевоспитать, изменить родителей: «Вы должны заниматься ребенком, надо его учить» | Поделитесь своим видением ситуации, опытом, предложите способы реакции на трудности или нужды ребенка. Варианты ваших высказываний: «Вы хотели бы узнать, как быстро помочь ему это освоить?», «У меня создается впечатление, что ребенку нужна помощь, чтобы довести дело до конца. Как вам кажется, это так?» |
| Педагог хочет пристыдить родителей: «Ваш ребенок хуже всех, что вы за мать, о вас уже завуч каждый день спрашивает» | Покажите проблему, в чем она проявляется и как влияет на жизнь ребенка. Не давайте оценок родительскому поведению. Пример вашего высказывания: «Меня беспокоят его трудности, я вижу, что ему самому от этого тяжело» |
| Педагог пугает  родителей: «Вы хотите, чтобы она из окна выпрыгнула?» | Назовите реальные риски и предложите, как их снизить: «Я вижу, что у нее совершенно нет сил, она усталая, печальная и ищет поддержку. Давайте думать, как ей помочь» |
| Чтобы избежать осуждения и недовольства родителей, педагог подавляет внутреннее несогласие: «Вы совершенно правы» | Не впадайте в детскую позицию, сохраняйте смелость в обсуждении образовательного процесса. Реагируйте на эмоциональные состояния родителей:  «Я вас понимаю, но не могу с вами согласиться, поскольку…», «Я вижу, что вам нелегко слышать такое о ребенке, но давайте сосредоточимся на наших целях» |
| Педагог пытается понравиться родителям – шутит, кокетничает, противопоставляет себя коллегам: «Я всегда за ваших детей», «Не слушайте вы ее» | Найдите конструктивный контакт с родителями, общие положительные цели. Подробно рассказывайте о планах и результатах работы, преподносите информацию по «принципу гамбургера» – хорошее, проблема, хорошее. Обсуждайте только собственные педагогические действия |
| В конфликте с родителями педагог хочет доказать свою правоту: «Вот увидите, я права, я вам докажу» | Ищите компромисс, взаимовыгодное решение проблемы: «Даже если мы не договоримся, наша цель – чтобы детям было хорошо, чтобы они получили знания», «Давайте искать решение, которое устроит и вас, и меня» |
| Педагог пытается добиться исполнительности от родителей: «Я вас прошу сделать то, что говорю, а не спорить», «Вы никогда не делаете то, о чем я прошу» | Постарайтесь понять отношение родителей к ситуации, разобраться в причинах, по которым они не следуют советам педагога. Варианты ваших высказываний: «Я предлагаю попробовать вот что…», «Я вижу, вы не согласны с моими идеями. Что предложите сделать вместо этого?» |

Как общаться с родителями, если они отрицают все, о чем вы им говорите

Истинные возражения родителей сигнализируют, что информация, которую они хотят обсудить с вами, важна для них. У родителей есть собственная позиция к предмету разговора и страх перед возможными переменами. Возражение не всегда означает отказ. Чтобы понять семью и донести до нее нужную информацию, воспользуйтесь инструкцией из пяти шагов.

**Шаг 1.** Выявите смысл возражения

**Шаг 2.** Выслушайте мнение родителей

**Шаг 3.** Уточните, с чем родители согласны

**Шаг 4.** Объясните, чем и как сможете помочь

**Шаг 5.** Получите согласие родителей

**Шаг 1. Выявите смысл возражения**

Родитель не скажет, что думает о вашей работе, пока вы сами не спросите, в чем он сомневается и как видит дальнейшее развитие ситуации. Бывает так, что у родителя сразу несколько возражений. Выявите приоритетное возражение и начните с него. Задайте родителю правильные вопросы. Примеры вопросов – ниже.

**Пример**

**Какие вопросы задать родителю, чтобы выявить возражения**

– Это единственное, что вас останавливает от начала работы, или есть еще что-то?

– Правильно ли я понял, что вы сомневаетесь в эффективности работы, или вас смущает другое?

– Как вы сами видите ситуацию?

– При каких условиях вы будете готовы начать работу?

– А что из этого для вас главное?

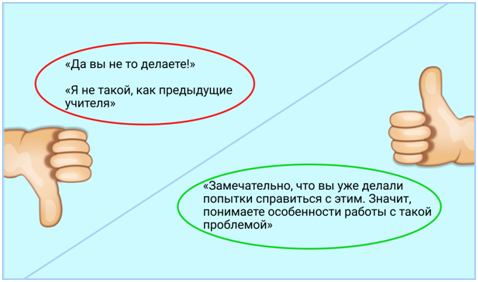
– Правильно ли я понимаю, что если мы с вами сейчас решим этот вопрос, то сможем начать работать?

Уточняющие вопросы помогут сделать разговор более искренним. Так вы создадите атмосферу, в которой возражение не препятствует взаимопониманию, а способствует ему.

**Шаг 2. Выслушайте мнение родителей**

Дайте родителям понять, что для вас важно их мнение и вы готовы искать выход из ситуации вместе с семьей. Так вы создадите психологически безопасный диалог, сформируете отношения партнерства. Присоединитесь к возражению, преобразуйте его в ясную мысль так, чтобы не оскорбить родителя. Как это сделать, смотрите на рисунке.

**Рисунок. Как реагировать на возражения родителей, чтобы не оскорбить**



Если вы присоединились к возражениям родителей и уделили внимание их мнению, это не означает, что вы согласились с ними. Вы просто демонстрируете, что признаете возражение значимым и готовы исследовать его. Помните: если неправильно присоединитесь к возражению или согласитесь с тем, с чем не согласны, вы попадете в ловушку. В итоге будете сами себе противоречить и потеряете доверие родителей. Варианты плохих и хороших фраз для работы с возражениями смотрите на слайдере. Листайте картинки вправо, чтобы просмотреть все примеры.

**Шаг 3. Уточните, с чем родители согласны**

Чтобы понять, с чем согласен родитель, задайте уточняющие вопросы. Тогда он сможет конкретно сформулировать свои мысли, и вы поймете, как выстраивать беседу дальше. Примеры вопросов – ниже.

**Пример**

**Какие уточняющие вопросы стоит задать родителю**

– Вы видите эффективность этого способа обучения?

– Я хочу понять, удалось мне донести до вас свой опыт и компетенцию в решении этой проблемы?

– Чувство страха связано только с этим? Есть что-то еще?

– Вы оцениваете эффективность по этим критериям?

–Осталось ли у вас еще что-то, что вы хотите высказать?

– Вы хотите изменить это?

Если родитель вербально и невербально демонстрирует, что готов к продуктивному диалогу, проявляет интерес к дальнейшей работе, приступайте к следующему шагу. Чтобы родители доверились вам, объясните, что поможете их ребенку.

**Шаг 4. Объясните, чем и как сможете помочь**

Подробно аргументируйте родителю, как и почему ваши методы работы решат проблему ребенка. Ниже смотрите примеры фраз, которые можно использовать в диалоге.

**Пример**

**Какие фразы убедят родителя, что вы поможете**

– Давайте еще раз посмотрим с вами на это…

– Вы готовы поговорить со мной об этом?

– Давайте я еще раз расскажу вам о себе и своем профессиональном опыте

– Мы с вами можем попробовать сделать вот так…

– Мы с вами и встретились для того, чтобы решить эту проблему

– Давайте посмотрим на это с другой стороны

– Я думаю, вы со мной согласитесь, что…

– Давайте я вам подробнее расскажу о…

Родитель примет вашу точку зрения по работе над проблемой, если вы приведете логичные доводы. Перечисляйте аргументы, начиная с самых важных и заканчивая менее существенными.

**Шаг 5. Получите согласие родителей**

Предыдущие шаги работы с возражениями – это подготовка родителя к тому, чтобы он согласился с вами сотрудничать. На последнем этапе оцените, остались ли возражения родителя актуальными, есть ли у него новые вопросы. Обозначьте переход к дальнейшей совместной работе. Задавайте родителю наводящие вопросы. Ниже примеры таких вопросов.

**Пример**

**Какие наводящие вопросы стоит задать родителю**

– Я вас убедил?

– Вы готовы начать?

– Вы согласны?

– Что теперь вам кажется важным?

– Это поможет разобраться с проблемой?

– Вы понимаете, почему именно так?

– Начинаем?

Предположим, родитель дает положительную оценку вашим доводам, согласен начать работу. Первичные и вторичные возражения сняли, возможные риски обсудили. Это значит, что работа над возражением прошла успешно.

Самое важное

Задавайте родителям уточняющие вопросы, чтобы выявить смысл возражения.

Объясните семье ученика, что собираетесь сделать, и почему это поможет решить их проблему или проблему ребенка.

Убедитесь, что родители согласились с вашими доводами, чтобы продолжить работу.

Барьеры, которые мешают вам конструктивно общаться с родителями, и как их преодолеть

**Барьер 1. Разные темпераменты собеседников**

Учитывайте, что особенности темпераментов переделать невозможно. Дайте время подумать собеседнику, если он медлительнее вас, или себе, если медлительнее вы. Не пытайтесь решить несколько задач за один разговор. Это сложно каждому из собеседников. Поставьте себе задачу быть терпеливым. Задавайте прямые вопросы о чувствах, об аргументах. Например: «Вы сомневаетесь из-за того, что вам грустно это признать?», «В чем, по-вашему, достоинства такого способа?». Повторите то, что считаете желаемым результатом беседы.

**Пример**

**Как понять, что у вас и собеседника разные темпераменты**

Вы привыкли говорить и действовать быстро, решительно, открыто выражать эмоции. Ваш собеседник медлителен, долго размышляет и не проявляет никакого заметного отношения к ситуации, кроме задумчивости. У вас разные темпераменты, а значит, это может стать барьером в общении.

**Барьер 2. Ошибки первого впечатления**

Уделите 70 процентов беседы тому, чтобы узнать человека лучше. Задавайте вопросы, уточняйте, правильно ли вы его поняли. Проговаривайте вслух каждый положительный результат разговора. Например, «Тут мы с вами думаем одинаково», «Очень хорошо, что вы готовы это учитывать». Озвучивайте и каждое различие в ваших позициях. Например, «Вы менее требовательны к стилю общения ребенка, чем я», «Вам важнее его поступление в вуз, а мне текущие результаты обучения». Прямо говорите, каких действий ждете от собеседника и почему. Подумайте, какое качество собеседника формирует ваши ожидания. Попробуйте оценить, насколько ваши ожидания реалистичны.

**Как избежать ошибки первого впечатления**

Допустим, у вас есть некоторые национальные предубеждения и вы ожидаете, что представители какой-то национальности будут вести себя агрессивно. Спросите себя, одинаков ли характер у людей вашей национальности, можно ли ожидать только такого поведения. Ведете ли вы себя ровно так же, как другие люди вашей национальности. Ответ, скорее всего, будет отрицательным. Спроецируйте свои умозаключения на будущего собеседника.

**Барьер 3. Эмоциональные трудности**

Затруднения в общении возникают, когда собеседник переживает интенсивные негативные чувства. Эмоциональный барьер ведет к тому, что собеседник может принять эмоцию на свой счет. Он начинает работать в диалоге на ее изменение, а не на содержание беседы. Например, пытается понравиться, развеселить, угодить. Чтобы справиться с этим, старайтесь не вести важных разговоров, когда вы или собеседник испытываете интенсивные чувства.

Когда избежать беседы невозможно, говорите деловым тоном, кратко, по существу. Если вы под властью тяжелых переживаний, коротко скажите об этом собеседнику. Не вдавайтесь в подробности. Например, «У меня непростой день, не принимайте на свой счет». Если видите сильные эмоции у собеседника, спросите о его чувствах. Например, «Вы злитесь?», «Вам тяжело это обсуждать?». Постарайтесь создать положительную коммуникативную ситуацию. Выберите удобное место без посторонних ушей, без лишнего шума. Общайтесь не на бегу, доброжелательно, предложите чай.

Еще один источник эмоциональных барьеров – накопившиеся негативные чувства к собеседнику, затаенная обида или гнев на него. Оповестите собеседника, в чем причина вашего недовольства. Предупредите, что хотите избежать повторения таких фактов. Не пытайтесь заставить собеседника пожалеть об обиде, которую он вам нанес. Это не поддается вашему контролю и только ухудшит положение дел.

Что считают эмоциональными барьерами

У вас или у собеседника плохое настроение, страдания, гнев, отвращение, брезгливость, вина, страх. Это негативные эмоциональные барьеры, которые затрудняют ваше общение. Другой вариант – вы или собеседник испытываете влюбленность, восторг. Такие чувства тоже относят к эмоциональным барьерам: они создают розовые очки и не дают полноценно воспринимать реальность.

**Барьер 4. Смысловые трудности**

Этот барьер возникает, если вы и ваш собеседник вкладываете разный смысл в то, что обсуждаете. Под одними понятиями подразумеваете разное содержание.

**Пример**

Какие бывают смысловые барьеры

Вы говорите, что ребенку нужна помощь в учебе. Подразумеваете, что семья должна обратить внимание на текущую успеваемость и дисциплину ребенка. Хотите, чтобы родители организовали здоровый режим и дополнительные занятия, мотивировали ребенка. Однако мама ребенка воспринимает это как призыв делать за него уроки.

Смысловые барьеры возникают в ситуациях, когда мнения собеседников о ситуации исходят из разных мировоззренческих позиций. У вас не совпадают представления о том, что хорошо, а что плохо, что важно, а что второстепенно. Чтобы избегать таких барьеров, точно проговаривайте и объясняйте, что вкладываете в смысл ваших пожеланий.

**Как бороться со смысловыми барьерами**

Когда говорите о качестве обучения, назовите по три признака успевающего и слабого ребенка. Если разговор о дисциплине, перечислите все нежелательные виды поведения ребенка, расскажите, чего ожидаете взамен. Когда предлагаете какую-то помощь, например, дополнительные занятия, консультацию психолога, озвучьте цели этой помощи.

**Барьер 5. Расхождения в мотивации общения**

Вы и партнер преследуете разные цели в беседе. Например, вы хотите сообщить о трудностях ребенка, а родитель поскорее отделаться от разговора.

Чтобы поддерживать у собеседника мотивацию к общению, следуйте правилу «содержательность, симпатия, лаконичность». Говорите о сути, не вдавайтесь в мелкие детали, выражайте симпатию и интерес к собеседнику. Найдите, за что его похвалить или поблагодарить, выслушивайте и старайтесь говорить кратко и ясно.

**Барьер 6. Социальные различия**

Когда педагог взаимодействует с родителями из крайних слоев общества, может возникнуть социальный барьер. Например, если педагог общается с родителями высокого статуса и уровня дохода или, наоборот, низкого.

Общение с родителями первой группы может вызвать сложные чувства. Такие родители кажутся умнее и успешнее педагога. Важно признать, что некоторые родители могут в чем-то превосходить педагога. Вспомните, что выбор вашей профессии изначально не предполагал высоких доходов. Поэтому не стоит сравнивать экономические возможности. У статусных родителей обычно нет времени и возможности где-то еще поговорить о себе. Во время беседы о ребенке они зачастую переходят на рассказ о себе и своей жизни. Так из обсуждения выпадает ребенок, а беседа затягивается. Чтобы избежать подобного, предварительно оговорите время и тему встречи.

Родители из семей с низким статусом и уровнем дохода могут думать, что у педагога жизнь легче. Педагог же может испытывать жалость к жизненной ситуации родителя. Как следствие – стремится решить проблему за него. От педагога потребуются искренность и мастерство, чтобы принять родителя, не сопровождая встречу жалостью. 

Как противостоять социальным барьера

Во время беседы сосредоточьтесь на конкретной ситуации, которую изначально собирались обсудить с семьей ребенка. Не обсуждайте вопросы достатка, карьерного роста и личные проблемы родителей.

**Барьер 7. Профессиональные привычки**

Со временем любая профессия деформирует человека. Для педагога, который глубоко погружен в профессию, педагогика – это образ жизни. Постепенно она начинает определять его жизненную позицию, отношение к людям. Возникает желание научить, поправить, указать на ошибки, занять доминирующую позицию. Это может оттолкнуть собеседника, заставить его не соглашаться только из-за формы ваших высказываний.

**Пример**

**Как проявляется профессиональный барьер**

Родители просят, чтобы педагог помог разрешить проблему ребенка. Внутренне педагог находится в смятении. Задает себе вопрос: «Что я должен сделать? Смогу ли я что-то сделать?». Внешне – суетится, излишне приветливо улыбается, обещает обязательно помочь или сразу дает готовые рецепты, произносит общеизвестные истины. Например, «надо учиться», «это задача семьи».

Чтобы не допустить негативного влияния профессионального барьера на беседу, анализируйте ситуацию. Старайтесь и слушать, и говорить. Не поучайте и не оценивайте, приглашайте к диалогу, обдумывайте свой ответ.

**Барьер 8. Некомпетентность**

Одному из участников разговора кажется, что собеседник говорит глупости или чрезмерно упрощает ситуацию. Это вызывает раздражение, ощущение, что беседа бесполезна. Такие эмоции называют барьером некомпетентности.

Если вы тоже испытываете подобные чувства в общении, попытайтесь повысить уровень компетентности собеседника, а не изменить или оценить его самого. Возможно, его суждения или поступки связаны с отсутствием знаний, а не с глупостью. Не оценивайте высказывания партнера («это наивно»). Не подчеркивайте, что вы умнее собеседника («я в этом лучше разбираюсь»). Назовите хотя бы пару фактов, которые рекомендуете учесть партнеру. Свои объяснения давайте доступным языком. Убедитесь, что человек вас понимает.

**Барьер 9. Уверенность в собственной правоте**

Когда человек признает только свою точку зрения и не видит ситуацию с позиции собеседника, возникает серьезный барьер. Такого человека воспринимают как надменного, бесчувственного или недалекого собеседника.

Дальнейшее общение становится проблемой. Чтобы избежать этого, всегда выслушивайте, что говорит родитель. Попробуйте увидеть ситуацию его глазами, выразите сочувствие к сложным обстоятельствам, которые он упомянет.

Спросите у собеседника, какими временными и прочими ресурсами для решения проблемы он располагает. Учитывайте эти факты в своих советах. Всегда разделяйте то, что необходимо, и то, что желательно. Четко обозначайте пути, которые, по вашему мнению, помогут достичь необходимого и желательного. 

**Пример**

**Как отделить необходимое от желательного**

Объясните родителям, что ребенку необходимо посещать уроки. Семья должна взять этот вопрос под свой контроль. Добавьте: желательно, чтобы ученик активно и осмысленно занимался на уроках. Попросите родителей помочь ребенку избавиться от пробелов в знаниях и настроиться на эффективную учебу.

**Барьер 10. Неудобные темы для разговора**

Когда собеседники избегают неудобных тем в беседе, возникает еще один барьер. Например, вам сложно обсуждать проблемы, которые связаны с половым созреванием учеников, конфликты на национальной почве. Другой вариант – вам неловко рассказывать родителям о трудностях и проблемах детей. Подумайте, с чем связано ваше желание избежать разговоров на некоторые темы. 

**Почему тема разговора может стать неудобной**

Вот несколько частых причин:

– в вашей семье не принято обсуждать подобные вопросы;

– вы уверены, что как педагог не должны затрагивать такие темы;

– вы боитесь ранить собеседника;

– у вас есть надежда, что проблему решат без вашего участия;

– вы уже обсуждали подобные вопросы, и собеседник отреагировал болезненно.

Оцените, обязаны ли вы как педагог обсуждать подобные неудобные проблемы. Ответьте для себя на два вопроса:

1. Может ли эта беседа улучшить поведение и состояние ребенка или семьи?

2. Важен ли этот разговор для семьи, чтобы она могла увидеть более полную картину ситуации, принять более взвешенные решения?

Если на оба вопроса вы отвечаете отрицательно, не стоит обсуждать с родителями неловкие вопросы. Если ответ положительный, поднять тему придется. В начале разговора сразу обозначьте свой дискомфорт: «Мне неловко об этом говорить», «Нелегко признать», «Я понимаю, что это неприятно слышать, а мне неприятно это произносить». Постарайтесь высказаться кратко. Будьте готовы к тому, что собеседник проявит ответное смущение, протест или недовольство. Признайте его чувства и спросите, нужно ли ему обсудить проблему с вами или он решит вопрос самостоятельно.