

## Эффективное общение педагога с родителями

*«Самая большая роскошь на свете -  
это роскошь человеческого общения»*

*Антуан де Сент-Экзюпери*

Человек в любом возрасте, в первую очередь, социальное существо. Следовательно, всю свою жизнь он проводит в социуме, а значит в постоянном общении.

**Общение** - это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга. Основным видом человеческого **общения** - **общение бытовое**. Это общение людей в повседневной жизни, вне формальных и официальных контекстов. А есть педагогическое общение. Бытовое и педагогическое общение колоссально отличаются. Они преследуют абсолютно разные цели. **Главная задача педагогического** общения решать задачи направленные на воспитания и развития обучающего, уметь правильно передать информацию ученику, понять его, управлять состоянием ученика, воздействовать через общение. Воспитание подрастающего поколения осуществляется совместными усилиями учителя и родителей

**Закон «Об образовании в Российской Федерации»** отражает взаимодействие родителя с учителем в статье 44 п. 3 и 4, говоря, что родители имеют право:

- знакомиться с правоустанавливающими документами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности;
- знакомиться с содержанием образования, методами обучения и воспитания, образовательными технологиями, а также с оценками успеваемости своих детей.

**Необходимость и регламенты взаимодействия родителей и учителей отражена и во ФГОС НОО.**

**Работа с семьей, с родителями** - это кропотливый труд. Каждому учителю, неизбежно приходится общаться с родителями своих учеников в разных ситуациях. Учитель должен обладать высокоразвитым чувством ответственности перед родителями за обучение и воспитание детей, быть советчиком, другом каждой семьи, всегда помнить о ранимости родительских чувств и не оскорблять их нетактичной оценкой недостатков в учебе и поведении ребенка, считаться с мнением родителей о своей деятельности. И наша с вами задача, как профессионалов в общении, ещё и сохранить своё стабильное эмоциональное состояние и конструктивно подойти к решению рабочих проблем.

И педагог, и родитель - взрослые люди, которые имеют свои психологические особенности, возрастные и индивидуальные черты, свой жизненный опыт и собственное видение проблем.

Отсюда и некоторые причины возможных конфликтных ситуаций.

Успешность работы педагога во многом зависит от умения общаться.

Без построения конструктивного диалога невозможно наладить образовательный процесс. Чтобы каждая встреча с родителями не вызвала шквал негативных эмоций и стресса, нужно придерживаться существующих правил общения с детьми и взрослыми.

**Правила эффективного общения педагога с родителями: советы учителям**

## **1. Демонстрировать профессионализм**

«Учитель должен максимально демонстрировать профессионализм во взаимоотношениях с родителями, показывать, что он разбирается в методиках, действует по четко установленному плану, владеет терминологией. А затем подтвердить это на практике». В сложных темах лучше взять паузу. Озвучив родителю, например, так: «Мне нужно уточнить информацию, давайте свяжемся через час?»

## **2. Быть тактичным и проявлять уважение**

Без взаимоуважения выстроить хорошие отношения с родителями невозможно. Не стоит обсуждать неудачи, неуспеваемость или плохое поведение одного ребенка при всех родителях - лучше это сделать при личной беседе.

## **3. Быть открытым**

«Это значит дать понять, что учитель - это тот человек, к которому они могут обратиться в любое время за помощью, и они обращаются с разными проблемами. Но в тоже время не стоит забывать и про личные границы:

«Нужно объяснить родителям, что после, например, семи вечера вам лучше не писать, потому что это ваше личное время», которое вы посвящаете семье, отдыху. Звонить только в экстренных ситуациях. Иногда родители, пренебрегая нормами воспитания, нарушают личные границы учителя и начинают ночами строчить сообщения, спрашивать о домашних заданиях и мероприятиях детей. Важно, чтобы классный руководитель на первом же родительском собрании обозначил временные рамки, в которые он готов помочь с организационными вопросами.

## **4. Помнить о социальной дистанции**

Уважительное отношение родителей к учителям напрямую зависит от формата общения. Психологи рекомендуют определить социальную дистанцию в коммуникации с родителями и строго ее придерживаться. Излишняя дружелюбность может быть расценена неправильно. Родители теряют доверие и обходительность, как только чувствуют какую-то слабину со стороны учителя. Кроме того, это приведёт к панибратству и нарушению личного пространства.

«Самое сложное в работе с детьми - это работа с их родителями», гласит старый школьный афоризм. Отношения с родителями, общение с ними - неотъемлемая часть работы учителя. Учитель чаще всего обращается к родителям только тогда, когда у детей возникают проблемы: с обучением, поведением и тд. Естественная реакция родителя - защитить своего ребенка. Если учитель и родители не смогут найти общий язык, это может привести к конфликту.

## **Как избежать развития конфликтной ситуации (погасить конфликт)?**

**1. Представьте себя на месте родителей.** (Я-мама, Я-бабушка). Скорее всего, это буря эмоций: гнев на всех, задела любимое чадо, поэтому болезненно реагирует на неудачи ребенка. Помните об этом, и вам станет легче найти общий язык с родителями.

**2. Постараться определить причину до встречи с родителями.** Это поможет заранее представить картину причины.

## **3. Выберите удобный способ коммуникации**

Не все родители любят обсуждать важные вопросы по телефону. Некоторым трудно отпроситься с работы, что встретиться с вами лично. Обсудите, какие способы общения подходят и вам, и родителям. Если вы выбрали встречи, назначьте подходящее время. Если вам подходит переписка в чате, установите границы общения. У родителей, постоянно

занятых в построении карьеры, нет времени на посещение очных собраний и консультаций, проходящих в школе. Все возникшие вопросы можно решать в форме переписки или в ходе разговора по телефону. Условия переговоров - даты, конкретные часы, мессенджеры - должны устанавливаться заранее.

#### **4. Заранее подготовьтесь к разговору**

Заранее подумайте о том, что вы хотите сказать. Чтобы прийти к эффективному общению, перед разговором с родителями думайте о том, какие проблемы вы хотели бы осветить, и записывайте всю информацию, дабы не упустить ничего важного. Законные представители детей и педагоги не так часто встречаются в школе и созваниваются, поэтому беседа должна быть максимально продуктивной и структурированной.

#### **5. Установите правила общения.**

Во-первых, общение должно быть двусторонним. Не только вы рассказываете о достижениях и трудностях ученика, но и родители делятся информацией. Обе стороны должны не бояться высказывать свое мнение, ведь у вас общая цель - успех ребенка.

Заранее договоритесь с родителями, как будет проходить ваше общение. Например, предложите свои правила:

- не опаздывать, соблюдать отведенное время звонков и встреч;
- пока кто-то говорит, слушать внимательно и не перебивать;
- благодарить друг друга и уважать чужое мнение;
- приходить на встречу в хорошем настроении и с правильными целями.

#### **6. Техника «Сэндвич». Начинайте контакт с родителями на позитивной ноте**

К каждому родителю нужно выбирать индивидуальный подход, использовать доброжелательный стиль общения. Общаясь с родителями, начните разговор с приятных моментов. Любого, даже самого нерадивого, ученика есть за что похвалить. Это может быть что-то незначительное. Например, он всегда здоровается с вами, когда входит в класс. Или он поделился с одноклассником запасной ручкой. Или быстро бегал на уроке физкультуры. Выделяйте хоть что-то позитивное, тогда настрой родителей будет меняться в лучшую сторону, они поймут, что у классного руководителя нет цели осудить и принизить школьника и его законных представителей. После позитивных новостей постепенно переходите к трудностям. Так родителям будет легче воспринимать негативную информацию.

#### **7. Техника «Я». Правильно начать разговор. Используйте местоимение «Я»**

Начните разговор со слов «Я заметила», «Я беспокоюсь», «Я чувствую». Это лучший способ поделиться своими мыслями с родителями и сделать это так, чтобы они не восприняли ваши слова на свой счет. Например, вместо слов «Ваш ребенок хуже всех выполняет домашнее задание», скажите - «Я заметила, что ваш ребенок стал хуже делать домашнее задания. Это на него непохоже. Может вы знаете причину такому поведению?». Так вы не обвиняете родителей в том, что они не справляются со своими обязанностями, а высказываете озабоченность и желание найти решение проблемы совместными усилиями.

#### **8. Обсуждайте проблему, а не личные качества ученика**

В ходе коммуникации с родителями, мы постоянно даём оценку поступкам ребёнка, его успехам, удачам и неудачам в учёбе, отношению к своим обязанностям и т.д. В этих оценках должна соблюдаться корректность и мера.

Здесь надо помнить: оценивайте конкретный поступок, а не личность ребёнка в целом! Оценивая ребёнка, учитель тем самым даёт оценку и родителям.

## **9. Показывайте родителям, что не только они сталкиваются с подобными проблемами**

Успокаивайте родителей словами о том, что проблемы, возникшие у их ребенка, характерны для его возраста и обусловлены психофизическими особенностями развития. Объясняйте мамам и папам, что избавление от трудностей есть, нужно лишь постепенно налаживать отношения. Показывайте, что в школе все педагоги стремятся помочь детям и избежать возникновения новых трудностей.

Если есть необходимость, подключайте к общению социальных педагогов, психолога.

## **10. «Мы вместе против проблемы, а не против друг друга»**

Беседа с родителями ученика пройдет успешно, если, во-первых, удалось избежать противостояния и конфронтации с ними. Во-вторых, если вы смогли удержаться от упреков и обвинений. В-третьих, если вы удачно сформулируете проблему воспитания и родители поняли и приняли формулировку. И, в-четвертых, если вы обсудили ваши совместные действия. Следовательно, с полным основанием вы можете испытать профессиональное удовлетворение после разговора с родителями. Вы сумели объединиться с ними против общего «врага» воспитательной проблемы, разработать план конкретных действий. Помнить должно быть сотрудничество, а не наставничество!

## **Виртуальное общение как новая форма коммуникации в современном обществе**

В связи с увеличивающимся темпом жизни и высокой занятостью, все ощущаем дефицит времени. Ну и как результат - плавно переходим от очного общения и взаимодействия с окружающими, к общению виртуальному, с использованием различных мобильных приложений и социальных сетей. С каждым годом растет популярность родительских чатов. Однако, виртуальное общение имеет свои специфические особенности и часто при таком общении разгораются серьезные конфликты между участниками, а это приводит к неблагоприятной психологической атмосфере среди родителей, так и в учреждении в целом.

Как правильно организовать общение в родительском чате, чтобы не перегореть, не получить «в нагрузку» к рабочему времени бесконечную беседу и выяснение отношений? Потому что неверная организация работы подобных групп может привести к массе неудобств, спорных и даже конфликтных ситуаций, в которых учителю придется разбираться и тратить на это время. Как этого избежать?

Наличие чётких правил, которые учитель имеет право установить, может превратить чат в эффективный инструмент, который только сэкономит ваше время.

Донесите до участников главный закон беспроblemных родительских чатов в мессенджерах и соцсетях. Он звучит так: «Чат предназначен для того, чтобы информировать родителей о событиях и фактах, которые имеют только самое непосредственное отношение к пребыванию детей в школьном учреждении».

Чтобы общение было бесконфликтным, нужно соблюдать общие правила переписки.

### **Правило 1. «Следить за оформлением»**

Соблюдать правила орфографии и пунктуации. Составлять текст кратко и емко, чтобы его было удобно читать. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

### **Правило 2. «Придерживайтесь делового стиля»**

Будьте вежливыми и тактичными, не нарушайте этические нормы.

### **Правило 3. «Пишите по теме»**

Всегда указывать тему переписки. Четко и лаконично формулировать мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.

#### **Правило 4. «Определите время общения»**

Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и на какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдался график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 21:00.

#### **Правило 5. «Предотвращайте конфликт»**

Общайтесь одинаково уважительно со всем. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. При необходимости приглашайте на личную беседу. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты.

#### **Правило 6. «Не принимайте важных решений в момент переписки»**

Помните: все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций или минутной слабости. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.

#### **Правило 8. «Все личное - в личку»!**

Стоит обратить внимание и культуре общения в чате: чтобы участники стали внимательнее относиться к тому, что они пишут в общий чат класса, чтобы научились отличать то, что можно опубликовать в общей группе, а что лучше оставить для личного сообщения.

#### **Правило 7. «Не публикуйте персональные данные»**

Закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Нельзя обсуждать чужих детей!

Существует такой феномен чатов, отмеченный психологами: позитивные сообщения читаются внутренним голосом с нейтральной интонацией, нейтральные - с негативной. Об этом стоит помнить, читая сообщения родителей. Но столкнувшись с негативными эмоциональными сообщениями нужно быть начеку!

#### **Как реагировать на родительскую агрессию между родителями в чате?**

При первых же предвестниках агрессии, когда начинается обсуждение, которое не относится к школе или кто-то высказывает эмоциональное мнение, сразу напомните, что чат не предназначен для посторонних тем. Напишите, что будете вынуждены удалить чат или заблокировать тех, кто игнорирует правила.

#### **Совет**

Если в вашем чате сложилась накаленная атмосфера, преобладает обсуждение вопросов, которые не имеют отношения к воспитательному процессу, удалите чат и создайте новый с новыми правилами.

#### **Как реагировать на агрессию со стороны родителей в адрес учителя?**

Ни для кого не секрет, что учителя и родители - обычные люди, и, если педагоги по уровню своего воспитания, образования или развития обычно сдержанны, то среди родителей учеников попадаются отдельные «экземпляры», общение с которыми выбивает из колеи

даже самых опытных и стойких учителей. Если учитель и родители не смогут найти общий язык, это может привести к конфликту. В большей своей части натиск со стороны родителей мы испытываем в 1 классах. Начинаются различные претензии, недопонимания, конфликты и т.д. Что делать, если родитель ученика негативно настроен против вас? Что делать, если поведение родителя явно «неадекватно»?

### **Психологи советуют**

- Если заметили, что человек относится к вам негативно, агрессивно, не стоит «лезть на вылы», иначе ситуация может обостриться. Если не заладилась разговор, то постараться максимально, на сколько это возможно, оградить свое общение с этим человеком. Правило 12 минут: выдержать паузу, если это возможно или попробовать её взять минимум на 12 минут. Именно это время нужно любому человеку, чтобы эмоции схлынули.
- Стоит присмотреться к себе. Начинать все анализировать с себя: что не так сказано, не так отвечено, и т.д.
- Стараться всегда оставаться хладнокровным и выдержанным человеком. Дать понять агрессору, что его провокации вас не трогают.
- Уметь защитить себя. Следует указать на недопустимое поведение.
- Забота и внимание. Психологи считают, что самый эффективный способ противостоять агрессору - оставаться вежливым и сдержанным. Психологи уверяют, что таким образом лишаете агрессора удовольствия наслаждаться вашей реакцией на агрессию
- Постараться выявить уязвимые места. Как обычно у таких людей огромное количество комплексов, страхов, которые он пытается скрыть.
- Чаще улыбаться и кивать в ответ, но делать по- своему.
- Прибегать к формализму. Проблему решаем с помощью соблюдения формальностей. Но для этого нужно быть подкованным юридически, знать все инструкции, правила, устав и т.д.
- Обращаться за поддержкой к коллегам, администрации, профсоюзному комитету. Главное - не стоит замыкаться в себе. И это поможет дистанцироваться от ситуации, принять правильное решение, получить нужный совет, помощь.

Для грамотного выстраивания коммуникации учителям необходимы следующие знания, умения и навыки:

- эмоциональный интеллект;
- ассертивность;
- правовая грамотность.

**1. Эмоциональный интеллект учителя - это умение понимать свои эмоции и эмоции собеседника, а также умение управлять своими реакциями.** Здесь важна развитая эмпатия, помогающая в общении, как с учениками, так и с родителями.

**2. Ассертивность - навык уверенности в себе.** Умение самостоятельно регулировать свое поведение и за него отвечать вне зависимости от оценок и влияния других людей, способность человека не переносить внешнюю оценку на себя, а быть объективным. Ассертивный человек понимает, что не нужно все претензии недовольных родителей воспринимать близко к сердцу: некоторые из них привыкли бесцеремонно разговаривать со всеми, это их стиль общения, либо образ жизни, когда люди просто испытывают удовлетворение от такого общения. В школе с такими родителями говорить не тет-а-тет, а когда рядом коллега или администратор.

**3. Правовая грамотность учителя опирается на знание соответствующих законов.**

Так, нужно знать основные положения «Закона об образовании». В случае некорректных высказываний в родительских чатах можно обращаться к 128 статье УК (п. 2 - клевета в интернете) или опираться на статью 5-61 КоАП РФ (о публичных оскорблениях, в том числе и в сети).

По словам экспертов, цифровая гигиена у нас только формируется, поэтому не все участники сетевого общения осознают свою ответственность за высказывания в чатах.

**В заключение** хочется пожелать, чтобы каждому на пути встречались только порядочные и доброжелательные в общении с учителями родители и ученики, чтобы общение проходило эффективно и конструктивно, развивать свой эмоциональный интеллект, повышать правовую грамотность.

Не принимать несправедливые обвинения на свой счёт. Беречь свое здоровье.