

Консультация «Бесконфликтная коммуникация между педагогами и родителями. Роль классного руководителя в организации межличностного общения».

*«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. Основной вид 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.

В своей профессиональной деятельности педагогу приходится вступать в сложную систему профессиональных отношений с детьми, их родителями, коллегами, администрацией. Противоречивость этого взаимодействия обусловлена различиями актуального эмоционального состояния, культурой, воспитанностью, выполнением определенных социальных ролей.

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.

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 вызывала 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 не похоже. 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 даёт 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 четких 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 публиковать 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 заладился 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 тд.
- 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 тд.
- 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.

Правила конструктивного решения конфликтной ситуации.

1. Не стремитесь, во что бы то ни стало, отстоять собственную позицию. Часто бывает так, что каждый собеседник стремится только к тому, чтобы отстоять своё собственное мнение. Успешной можно назвать беседу не тогда, когда учитель докажет, что прав, а тогда, когда он сумеет привлечь родителей к активному участию в воспитании ребенка.

2. Обсуждайте проблему, а не личные качества ученика. Сформулируйте перед родителями ваши наблюдения по поводу учёбы и дисциплины ученика, обсудите с родителями, как ему помочь подтянуться. Продумайте с родителями возможности совместной работы. При этом очень важно, чтобы родители чувствовали вашу уверенность в том, что проблема может быть решена.

3. Учитывайте личные интересы родителей. Очень часто в беседе с родителями учитель требует, чтобы они резко активизировали свое участие в воспитании ребенка, например, он советует, чтобы мать ушла с работы, или перешла на полставки и целиком посвятила себя воспитанию ребенка. Или предлагается, чтобы отец забросил все свои увлечения и занялся только ребенком. В какой-то степени эти требования обоснованы, но вряд ли можно всерьёз надеяться на то, что родители, длительное время занимавшиеся собственными делами, после беседы с учителем мгновенно изменят стиль своей жизни. Часто они искренне этого хотят, но считают, что время потеряно и у них ничего не получится.

4. Гораздо лучше, если учитель признает право родителей на интересную и содержательную жизнь, но предлагает привлечь к своим занятиям ребёнка. Вообще посоветуйте родителям вместе с детьми заниматься домашними и хозяйственными делами.

5. Мы вместе против проблемы, а не друг против друга. Можно утверждать, что ваша беседа с вызванными в школу родителями трудного ученика пройдет более успешно, если,

во-первых, если вам удалось избежать противоречия и конфронтации. Во-вторых, если вы смогли удержаться сами и удержать родителей от упреков и обвинений. В-третьих, если вы удачно сформулировали проблему воспитания и родители поняли и приняли вашу формулировку. И, в-четвертых, если вы обсудили ваши совместные действия. Вы сумели объединиться с ними против вашего общего «врага» – воспитательной проблемы, разработать план конкретных совместных действий.

6. Коммуникативная компетентность учителя проявляется в умении принимать конструктивные решения в кризисные моменты общения, творчески использовать многообразие педагогических техник.

-