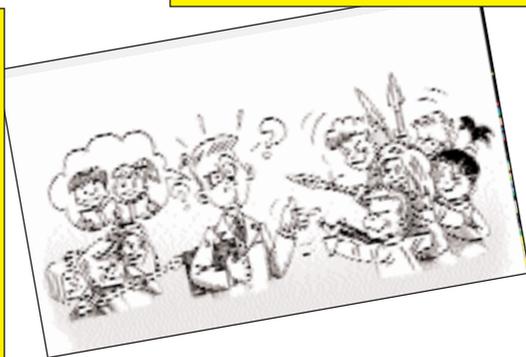


**Успешность  
профессионального педагогического  
общения с родителями  
(Семинар-тренинг)**

*Е.Г. Ожогова,  
Н.П. Мурзина*



В статье представлен план проведения семинара-тренинга для педагогов с целью преодоления затруднений в общении с родителями, в том числе и в конфликтных ситуациях. Предложены ситуации взаимодействия педагогов и родителей для анализа и для разработки методических рекомендаций выхода из них.

*Ключевые слова:* взаимодействие, неэффективное и эффективное слушание, рефлексивное и нерефлексивное слушание, перефразирование, резюмирование, правила общения, правила поведения в конфликтных ситуациях, правила постановки вопросов, правила комплиментарности и конструктивной критики.

Взаимодействие педагога с родителями на этапе подготовки ребёнка к школе и его адаптации в школе – это совместная деятельность педагога и родителей, направленная на создание благоприятного психологического климата в образовательном учреждении и эмоционального благополучия ребёнка, что способствует его качественной подготовке к обучению и эффективной адаптации в школе. Для создания таких условий необходимо повышать квалификацию педагогов в области педагогического общения. С этой целью можно проводить на базе образовательных учреждений семинары-тренинги для ознакомления педагогов с результативными приёмами и правилами успешного общения и выработки навыков позитивного педагогического взаимодействия с родителями и детьми.

Семинар проводится в несколько этапов и включает приёмы и техники эффективного общения и слушания, регулирования поведения в конфликтных ситуациях, анализ ситуаций общения педагогов с родителями, игровое моделирование, рефлексия участников.

**Этап I. Приветствие и ознакомление участников семинара с его целью (3–5 минут).**

Этап включает знакомство с основными правилами, приёмами и некоторыми техниками успешного профессионального общения, что поможет не только наладить отношения с родителями учеников и воспитанников, но и будет способствовать повышению эффективности повседневного общения.

Цель семинара – обеспечение готовности педагогов использовать в профессиональной деятельности эффективные приёмы и правила успешного общения в процессе взаимодействия с родителями.

**Этап II. Знакомство с техникой нерефлексивного и рефлексивного слушания и овладение ею.**

Беседа с педагогами начинается с обсуждения важного правила успешного общения – эффективного слушания. В процессе межличностного общения особое значение имеет не столько умение правильно и долго говорить, сколько умение слушать и слышать своего собеседника. Древнегреческий писатель и историк Плутарх (ок. 45 – ок. 127 гг. н.э.) отмечал, что нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из речей тех, кто говорит плохо.

Специалисты различают эффективное и неэффективное слушание. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, а также не способствует установлению доверительных отношений между партнёрами по общению. Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуж-

даемой проблемы и приводит к её решению. Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

**Нерефлексивное слушание** – это умение «внимательно молчать», не вмешиваясь в речь собеседника и не вставляя в неё свои замечания и комментарии. Внимательное молчание предполагает слушание с использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта взглядами. Помимо этого используются речевые приёмы: «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю» и т.п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

**Рефлексивное слушание** – это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяются четыре основных приёма рефлексивного слушания.

**1. Выяснение** представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему пониманию.

**2. Отражение чувств.** В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Данный приём предполагает использование механизма восприятия – эмпатии.

**3. Перефразирование**, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и пони-

мают. В случае неправильного понимания этот приём помогает вовремя исправить непонимание.

**4. Резюмирование**, т.е. подведение итогов основных идей, чувств говорящего. Этот приём уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.

Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают тех, кто слушает, и стараться избегать их. Поэтому нельзя:

- перебивать собеседника;
- заострять внимание на особенностях партнёра по общению;
- делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;
- поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;
- давать непрошенные советы.

В психологии существует множество приёмов повышения эффективности общения, которые принято называть техниками общения. Рассмотрим некоторые из них.

**1. «Имя собственное».** Этот приём основан на частом произнесении вслух имени и отчества партнёра по общению, что вызывает у него положительные эмоции, нейтрализует или уменьшает его сопротивление и демонстрирует расположение к собеседнику.

**2. «Золотые слова»**, или искусство делать комплименты. Это позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать у него положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.

**3. «Зеркало отношений»** предусматривает доброжелательное выражение лица и улыбку во время разговора, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к партнёру по общению и создаёт у него чувство уверенности.

**4. Приём «Терпеливый слушатель»** означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем партнёра. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведёт к возникновению у участников общения положительных эмоций и доверительности.

**5. Приём «Диалог».** Старайтесь не монополизировать речь, т.е. не превращайте беседу в монолог.

#### Правила эффективного общения

Эти простые правила помогут создать и сохранить спокойную, взаимоуважительную и доброжелательную атмосферу в общении с любым человеком.

1. Проявляйте искренний интерес и уважение к личности собеседника.

2. Постарайтесь увидеть, понять и оценить достоинства человека, с которым вы общаетесь. Выразите это словами ободрения и похвалы.

3. Будьте открыты, благожелательны, позитивны и приветливы.

4. Обращайтесь к человеку по имени и отчеству.

5. Будьте терпимы к чужому мнению. Не осуждайте других людей. Старайтесь понять мотивы, побуждающие их поступать так, а не иначе. Не допускайте раздражения и критики.

6. Постарайтесь понять круг интересов собеседника. Старайтесь вести беседу с учётом его индивидуальных особенностей, вкусов, желаний. Говорите с человеком на понятном ему языке.

7. Умейте поставить себя на место другого человека, чтобы понять его.

8. Дайте возможность другому человеку выговориться. Научитесь быть внимательным слушателем.

9. Указывая на очевидные ошибки другого человека, начинайте разговор с подчёркивания его достоинств и положительных качеств. Делайте акцент не на личностных особенностях человека, а на фактах или явлениях.

10. Никогда не критикуйте человека при посторонних, чтобы не унижить и не вызвать его самолюбие.

Помните, что никакие советы и правила не помогут, если вы не будете проявлять искренность и доброжелательность в общении.

Затем слушателем предлагается выполнить упражнение, которое называется «Три разговора». Цель его – отработать технику рефлексивного и нереплексивного слушания.

Участники семинара разбиваются на пары, где один выступает в

роли родителя, а второй – в роли педагога. Им нужно проиграть одну ситуацию в трёх вариантах разговора.

**Ситуация.** Вечером мама забирает ребёнка из детского сада. Обращается к воспитателю:

– Валентина Петровна, до школы осталось 6 месяцев, а мне кажется, что Максимка к школе совершенно не готов. Он неусидчивый, не может сосредоточиться во время занятий по письму и чтению, пишет отвратительно, всё вкривь и вкось, буквы не запоминает. Я просто в отчаянии. Вы занимаетесь с детьми подготовкой к школе? Моя соседка говорит, что её девочка и пишет, и читает, и задачи решает, а мой лентяй ничего не хочет делать, только бы в машинки играл. Что делать?

**Разговор 1.** Один из участников общения (не имеет значения, родитель или педагог) рассказывает о своей проблеме, а другой проявляет к его рассказу полное равнодушие. При этом нужно демонстрировать минимум вербальной и невербальной активности.

**Разговор 2.** Один из участников рассказывает о своей проблеме. Второй должен в процессе общения использовать технику нереплексивного слушания, т.е. внимательно молчать, используя при этом невербальные средства – кивки, мимические реакции и контакт глаз. Помимо этого могут использоваться упоминавшиеся выше речевые приёмы.

**Разговор 3.** Один из участников рассказывает о своей проблеме. Второй должен в процессе общения использовать технику рефлексивного слушания. Он должен в полной мере использовать приёмы «Выяснение», «Отражение чувств», «Перефразирование» и «Резюмирование».

Затем участники меняются ролями. Упражнение завершается групповой рефлексией, в ходе которой выясняется:

1) эмоциональное состояние участников общения;

2) какие конкретные рекомендации можно дать родителям;

3) какое мероприятие можно провести с родителями, чтобы снять тревогу по поводу готовности детей к школе.

Важно обратить внимание участников семинара на состояние партнёра во время всех трёх разговоров, на то, при каком разговоре удалось достичь лучшего взаимопонимания и комфортного общения. Кроме того, предлагается подумать, как можно оформить рекомендации в уголке для родителей или на сайте «Для родителей будущих первоклассников».

### **Этап III. Знакомство с основными правилами поведения в конфликтных ситуациях и овладение ими.**

Педагогам предлагается высказать свои позиции и соображения, как правильно себя вести в конфликтных ситуациях. В профессионально-педагогическом общении конфликты возникают довольно часто и одно из важных коммуникативных умений педагога состоит в умении своевременно их предотвращать.

#### **Правила поведения в конфликтных ситуациях**

В ходе конфликта у человека доминируют эмоции, что ведёт к аффекту, когда человек не отвечает за свои слова и действия. Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в таких случаях. Вот некоторые из правил.

1. Дайте партнёру возможность выразить негативные эмоции. Если партнёр раздражён и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Сбивайте агрессию неожиданными приёмами. Например, задайте вопрос совсем о другом, но значимом для партнёра деле или доверительно попросите у него совета.

3. Не давайте партнёру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

4. Предложите оппоненту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из не-

го. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. вы и партнёр по общению должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

5. Дайте партнёру возможность «сохранить лицо». Не позволяйте себе распускаться, отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнёра – он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам. Например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили своё обещание», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек».

6. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные в себе, зрелые люди, это обезоруживает партнёра и вызывает у него уважение и доверие к вам.

7. Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому попытки что-либо доказывать – пустая трата времени и бесполезное занятие.

8. Замолчите первым. Если так получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям 80% конфликтов возникает помимо желания их участников), попытайтесь сделать единственно правильное действие – замолчите. Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», – а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнёра и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

9. Не характеризуйте состояние оппонента. Избегайте словесной констатации его отрицательного эмоционального состояния: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» – такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

10. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения. Выразите своё уважение и расположение партнёру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите партнёру возможность «сохранить лицо», вы не потеряете его в будущем.

Чтобы избежать конфликтов, важно помнить о том, чего нельзя делать или говорить.

**Нельзя:**

1. Критически оценивать партнёра.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать своё превосходство.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнёру.
5. Игнорировать интересы партнёра по общению.
6. Видеть ситуацию только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнёра и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевы́е точки» и уязвимые места партнёра.
11. Предъявлять партнёру множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности: поступай так, как ты хотел бы, чтобы поступили с тобой; а также о соблюдении вежливости и тактичности в разговоре.

Далее предлагается рассмотреть правила в ситуациях, когда родители настроены агрессивно.

**Общие правила поведения в условиях конфликта**

В общении с конфликтующими с педагогом родителями рекомендуется соблюдать несколько важных правил.

1. Проявлять выдержку, такт, осторожность.
2. Не дать вовлечь себя в конфликт или усугубить его.
3. Дать возможность собеседнику выговориться, излить всё наболевшее, высказаться до конца.
4. Не спешить с выводами и обещаниями, не «рубить сплеча».

5. Проверить все факты и заявления.

6. Осмыслить ситуацию. Проанализировать причины. Оценить расклад сил.

7. Выявить и обсудить все приемлемые варианты конструктивного разрешения проблемы.

После обсуждения правил участникам семинара предлагается провести анализ педагогических ситуаций:

**Разговор с матерью дошкольника** (за основу берётся предыдущая ситуация, но с иным финалом). *Вечером мама забирает ребёнка из детского сада. Обращается к воспитателю:*

*– Валентина Петровна, до школы осталось 6 месяцев, а мне кажется, что Максимка к школе совершенно не готов. Он неусидчивый, не может сосредоточиться во время занятий по письму и чтению, пишет отвратительно, всё вкривь и вкось, буквы не запоминает. Я просто в отчаянии. Вы занимаетесь с детьми подготовкой к школе? Моя соседка говорит, что её девочка и пишет, и читает, и задачки решает, а мой лентяй ничего не хочет делать, только бы в машинки играл. Я смотрю расписание занятий и не вижу, чтобы вы готовили детей к школе. Я пойду жаловаться в департамент образования! Что это за безобразия – одни игры, физкультура, лепка да рисование, а письма и чтения вообще нет.*

**Разговор с отцом первоклассника.** *Учитель разговаривает с папой ученика. Мальчик часто приходит в школу не подготовленным к урокам, тетради у него неопрятные, он дерзит, игнорирует школьную дисциплину. Во время урока может, например, встать и без разрешения выйти из класса. Его отец, доктор наук, руководитель одной из крупнейших проблемных лабораторий, в ответ на советы педагога говорит:*

*– Поймите, у меня ответственная работа, она имеет государственное значение. У меня нет времени заниматься сыном. Я его отправляю в школу, воспитывайте его вы! Это же ваша обязанность!*

*Когда учитель замечает, что воспитывать можно только совместными усилиями школы и семьи, в*

том числе и самого папы, он опять возражает:

– Я делаю всё, что от меня зависит. У нас большая библиотека, мальчик имеет компьютер, много занимается по Интернету, а красиво писать ему не нужно, всё равно будет на компьютере печатать текст.

Отец долго перечисляет, что именно в доме, как он полагает, воспитывает его сына. Он считает это главным, а на беспокойство учителя по поводу поведения сына взирает с усмешкой.

Вопросы для анализа и принятия правильного решения:

1. Проанализируйте ситуацию. Оцените позицию педагога и родителя, определите мотивы их поведения.

2. Какую позицию вы бы заняли в этом разговоре, если бы оказались на месте педагога? Какие аргументы в пользу своей точки зрения могли бы привести?

3. Сформулируйте аргументы для родителей, подумайте, как их можно оформить, составив тест, какие мероприятия можно провести, чтобы снять проблему и предупредить дальнейшие нежелательные ситуации в общении с родителями.

**Этап IV. Знакомство с правилами комплиментарности и конструктивной критики и овладение ими.**

Комплимент – это лёгкое преувеличение достоинств собеседника.

#### **Правила комплимента**

1. Комплимент должен быть искренним. Называйте человека, которому хотите сказать комплимент, по имени или по имени и отчеству.

2. Комплимент должен строиться на фактической основе.

3. Комплимент по возможности должен быть кратким.

4. Сосредоточьте внимание на внутренних, душевных качествах собеседника.

5. В комплименте важно обратить внимание не на очевидные, а на скрытые достоинства собеседника.

6. Комплимент должен быть конкретным, а не общим.

7. Комплимент не должен содержать поучений и скрытой критики.

8. В комплименте не должно быть двусмысленных оборотов.

9. Комплимент без эмпатии – несовершенен.

10. В комплименте важно учитывать возрастные и половые особенности партнёра.

11. Комплиментарность требует тренировки.

12. При высказывании комплимента важно быть доброжелательным и улыбаться партнёру по общению.

Ситуации для игрового моделирования: сформулируйте комплименты родителям во время разговора на примере предыдущих ситуаций.

#### **Правила конструктивной критики**

1. Старайтесь терпеливо выслушать собеседника.

2. Сохраняйте ровный тон.

3. Прежде чем критиковать, найдите, за что похвалить, и похвалите.

4. Критикуйте поступки, а не человека.

5. Не критикуйте при свидетелях.

6. Помогите критикуемому «сохранить лицо».

Ситуации для игрового моделирования: сформулируйте предложения конструктивной критики родителей во время разговора на примере предыдущих ситуаций.

Чтобы направить беседу с родителями в нужное русло, важно научиться задавать вопросы на понимание и уточнение позиции собеседника.

#### **Правила постановки вопросов**

1. Вопрос должен быть корректным.

2. Вопрос должен быть простым для понимания.

3. Вопрос должен быть конкретным, кратким, понятным и простым по конструкции.

4. Вопрос должен указывать время, место и контекст, которые необходимо учитывать при ответе.

5. В вопросах не следует употреблять слова с двойным значением.

6. При необходимости конкретизации ответа в вопрос можно ввести краткое предисловие.

7. Формулировка вопроса и его смысл должны учитывать личный опыт партнёра в той области, на которую направлен вопрос.

Ситуации для игрового моделирования: сформулируйте вопросы на понимание, уточнение позиции родителей во время разговора на примере предыдущих ситуаций. Вопросы должны подтолкнуть родителей к осознанию наличия проблемы, прежде всего в их отношениях с детьми.

Таким образом, указанные выше формы работы с педагогами помогают им правильно выстраивать взаимодействие с родителями, демонстрируют образцы эффективного общения родителей с детьми.

### Литература

1. *Горянина, В.А.* Психология общения / В.А. Горянина. – М. : Изд. центр «Академия», 2002.
2. *Панкратов, В.П.* Манипуляции в общении и их нейтрализация / В.П. Панкратов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2001.
3. *Пиз, А.* Язык телодвижений / А. Пиз. – Н. Новгород : Изд. дом Гутенберг, 1997.
4. *Рогов, Е.И.* Психология общения / Е.И. Рогов. – М. : Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 2001.
5. *Фомин, Ю.А.* Психология делового общения / Ю.А. Фомин. – Минск : Амалфея, 2000.
6. *Шеламова, Г.М.* Деловая культура и психология общения / Г.М. Шеламова. – М. : ПрофОбрИздат, 2002.

*Елена Геннадьевна Ожогова – канд. психол. наук, доцент кафедры педагогики и психологии детства Омского государственного педагогического университета;*

*Наталья Павловна Мурзина – канд. пед. наук, доцент, зав. кафедрой педагогики и психологии детства Омского государственного педагогического университета, г. Омск.*