

Техники и приемы конструктивного взаимодействия педагога с родителями



Для рассказа родителям о поведении ребенка, вызвавшем недовольство педагога, можно использовать "принцип сэндвича": хорошая информация о ребенке должна предшествовать плохой, а завершения беседы проходит тоже на "хорошей ноте". Первая часть разговора готовит эмоциональный фон для принятия второй, в процессе которой педагог говорит только о поступке, а не о личности ребенка, не обобщает информацию, не ставит "диагноза". А третий этап включает выявления сильных сторон ребенка, что может стать опорой для поиска конструктивных решений проблемы. В беседе можно использовать такие выражения, как "Давайте подумаем, как можно заинтересовать ребенка"

Педагог, в общении с родителем, должен использовать технику "Я - высказывания" - способ передачи партнеру сообщения о чувствах. Оно не содержит в себе негативной оценки, обвинения другого человека. Оно оказывается эффективным в ситуациях конфликта с родителем. Поскольку позволяет снизить напряжение и способствует взаимопониманию. Вместо того, чтобы обвинять партнера (что часто происходит во время конфликта), говорящий выражает словами проблему, чувства, возникающие у него в связи с этим, причину их появления и, кроме того, выражает конкретную просьбу партнеру, в которой заключается вариант такого разрешения ситуации, которое в дальнейшем будет способствовать улучшению ситуации. Для обучения этому навыку надо **составить алгоритм построения "Я - высказывания"**:

1. Объективное описание произошедшего (без собственной оценки происходящего). Например: "Когда Дима на мою просьбу поднять стульчик,

ответил: "Я не буду." (Сравните: "Когда Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требование поднять стул.").

2. Точное выражение словами своих чувств, возникших у говорящего в напряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с ребенком, постарайтесь не обвинять ни родителей, ни ребенка, а выразить свои чувства: "Я расстроилась", "Я рассердилась".

3. Описания причины возникновения чувства. Например: "Ведь я накануне предупреждала о том, что стулья хрупкие, старые".

4. Выражения просьбы. Например: "Я прошу вас проконтролировать в течении недели проконтролировать (то - то и то- то) и прийти в пятницу, или позвонить мне, чтобы обсудить наши совместные действия"

Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма общения с родителями о ребенке вызовет наименьшее сопротивление и недовольство вашим общением, потому что показывает вашу заинтересованность в решении проблемы (а не бессильную злобу и обвинение), ваше (несмотря на возникшие трудности) положительное отношение к ребенку, а также желания совместного взаимодействия с родителями.

В общении с родителями также необходимо владение техникой задавания вопросов, поскольку с её помощью, возможно получить недостающую информацию, выяснить точку зрения у родителя, убедиться правильно ли понял он ваши слова. Характер и содержание вопросов зависит от ситуации, фазы переговоров и личностных особенностей взаимодействующих сторон. Так, открытые вопросы лучше задавать малообщительным, замкнутым родителям. Особенно важны такие вопросы в начале беседы, когда желательно активизировать партнера: "Как мы можем помочь вам в этом?", "Как вы думаете, с каким педагогом необходимо позаниматься вашему ребенку?".

А вот в общении с "жалобщиками" имеет смысл задавать встречные вопросы. Например: "О, мой сын совсем не хочет заниматься. Что мне с ним делать?" - "Чем я конкретно могу помочь?".

Обмен информацией – приемы и правила.

В процессе обмена информацией, передачи информации от родителей к педагогу, поддерживать контакт помогает умение слушать. Слушание может быть пассивным (нерефлексивным) и активным (рефлексивным, понимающим).

Пассивное (нерефлексивное) слушание – слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать.

Правила пассивного слушания:

- стараться не вмешиваться в монолог говорящего, давать минимум ответов.
- внимательно слушать все, что говорит собеседник.

- постоянно давать собеседнику сигналы, что он сосредоточен на его словах: «Да, да. Понимаю вас.» и т.п.

Пассивное слушание необходимо в случаях:

- когда собеседник хочет высказать свое мнение или отношение к чему-либо;
- в напряженных ситуациях, когда он хочет обсудить волнующие его вопросы;
- когда испытывает трудности в выражении своих забот, проблем или радостей.

Пассивного слушания бывает недостаточно в ситуациях:

- когда желание говорить очень слабое или полностью отсутствует;
- когда, слушая собеседника, слушатель не согласен с тем, что ему говорят;
- когда собеседник стремится получить более активную поддержку, помощь или одобрение;
- когда нерефлексивное слушание противоречит интересам слушателя, мешает его самораскрытию.

Активное (рефлексивное или понимающее) слушание - применяется, если нерефлексивного слушания недостаточно.

Приемы активного слушания:

Прием отражения чувств - стремление показать собеседнику, что слушатель понимает его чувства, состояние. Для этого слушателю необходимо как можно ярче представить, что он сам чувствовал бы на месте говорящего в такой ситуации. Понять собеседника можно, обращая внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства; многое могут рассказать выражение лица, жесты, интонация собеседника.

При отражении чувств собеседника важно соблюдать следующие правила:

- делать акцент не на содержание сообщения, а на эмоциональном состоянии собеседника;
- следует передавать ответы по возможности своими словами. Тем не менее, можно воспользоваться определенными вступительными фразами: «Мне кажется, что вы чувствуете...», «У меня такое ощущение, что вы чем-то...»;
- избегать категоричных формулировок типа: «Я уверена, что вы огорчены», т.к. в чувствах человека легко ошибиться;
- учитывать интенсивность чувств собеседника: «Вы несколько расстроены!»

Отражение чувств полезно в ситуациях, когда собеседника мучает личная проблема, он хочет поделиться со слушателем и найти у него понимание. Если слушатель в конфликтной ситуации сможет показать говорящему, что понимает его чувства, наверняка «обвинительный накал» речи собеседника спадет. Отражение чувств помогает и говорящему. Он лучше и полнее начинает осознавать свое собственное эмоциональное состояние, что станет началом преодоления кризиса.

Прием выяснения – обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении

непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание.

Используя данный прием, необходимо придерживаться следующих правил:

- можно использовать такие фразы: «Не повторите ли Вы еще раз?», «Что Вы имеете в виду?», «Извините, я не совсем поняла Вас...» и т.п. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать точные слова;
- реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение излагать свои мысли;
- стараться не задавать вопросов, требующих односложного ответа («да», «нет»). Это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают.

Выяснение полезно использовать в случаях, когда собеседники решают проблему и им необходимо точно понять позицию друг друга. «Выясняющие» вопросы помогают и говорящему, показывая, что его слушают, и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Прием перефразирования - повторение мысли собеседника своими словами. Этот прием практически универсален, его можно использовать и в личном общении, и в деловой беседе.

Важно придерживаться следующих правил:

- Перефразирование можно начать следующими фразами: «Если я Вас правильно поняла, то...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...» и т.п.;
- при перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается;
- важно выбрать главное и сказать это своими словами;
- перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и думает, о чем сообщить дальше. Повторение слушателем слов говорящего послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы продолжить общение.

Перефразирование полезно в случаях:

- когда необходимо полное понимание желаний и предложений собеседника;
- в конфликтных ситуациях или во время дискуссий, если слушатель слабо ориентируется в предмете разговора.

Прием резюмирования – подытоживание основных мыслей собеседника.

Для резюмирования могут оказаться полезными следующие вступительные фразы: «Таким образом, главное...», «Итак, вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...». При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль. Этот прием полезен в случаях, когда группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему, необходимо время от времени подводить итог сказанному, как бы завершая одну часть разговора и переходя к следующей. Полезно резюмирование и в конце разговора, особенно если слушающий после

беседы должен что-то сделать: «Значит главное, что Вы хотели бы от меня – это...»

Прежде чем высказать несогласие с чьей-то точки зрения, можно вначале выделить в ней главное, подытожить сказанное. Тогда не придется расплываться, приводя контрдоводы, а можно будет ответить только на суть возражения собеседника.

Умение слушать полезно так же во время совместного изучения и формирования личности ребенка на основе достигнутого единства подходов к его воспитанию.



